



UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
Programa de Licenciatura en Trabajo Social

**Describir los factores que inciden en los problemas de convivencia escolar
en estudiantes de 7° año básico del colegio Estrella Reina de Chile de la
comuna de Cerrillos**

Tesina para optar al Grado Académico de Licenciado en Trabajo Social

Profesor Guía: Eyleen Sylvia Faure Bascur

Estudiante (s):
Karla Haro Cepeda
Vanessa Ramírez Hooper
Javiera Salas Osses

Santiago de Chile, diciembre de 2022.

Índice

1- Introducción	1
2- Antecedentes	4
3 - Problema	5
4.- Pregunta	11
5.- Objetivos general	11
6.- Objetivos específicos	11
7.-Objeto	11
8.-Problema	12
9.-Población	12
10.-Justificar la relevancia del estudio	12
11.- Marco Teórico	15
11.1 Fundamentos teóricos	15
11.2 Convivencia y cultura escolar	18
11.3 Convivencia y clima escolar	19
11.4 Síntesis de conceptos	20
11.5 Concepto de disruptividad o conductas problemáticas:	22
11.6 Políticas públicas y normativa vigente en Chile	24
11.7 LEY 20.536 SOBRE VIOLENCIA ESCOLAR:	29
11.8 Fundamentos teóricos disciplinarios para el abordaje:	33
11.9 Rol del trabajador social en los establecimientos educacionales:	35
12.- Marco metodológico	40
12.1 Tipo de estudio Cualitativo	40
12.2 Población	41
12.3 Muestra	41
12.4 Abordaje Fenomenológico	42

12.5 Otros antecedentes del abordaje	43
12.6 Conceptualización de clima escolar	44
13.- Operacionalización categorías:	45
14.-Diseño de investigación - Estudio de Caso	45
15.- Plan de campo	46
15.1 Fuentes de información e instrumento	46
Fuentes primarias:	46
16.-Muestreo no probabilístico	47
18.- Resultados	48
18.1 Codificación	48
18.2 Síntesis de la codificación	62
20.-Resultados de los objetivos	63
21.-Conclusión	76
22.-Propuesta	96
22.1- Proyecciones prácticas	96
23.-Bibliografía	118
ANEXOS	125
Anexo 1	125
Clasificación de los datos cualitativos	125
Anexo 2	157
Análisis de los datos recogidos	157

1- Introducción

Los principales problemas en los colegios de Chile se pueden detectar mediante un análisis sobre la convivencia escolar, pues existen indicadores que apuntan a que el comportamiento de niñas y niños dentro del espacio escolar se ve influenciado por factores psicosociales que se desencadenan dentro y fuera de la comunidad educativa (Ortega-Ruiz, Del Rey y Casas, 2016), siendo los más comunes en los colegios del país la deserción escolar; el acoso sistemático de bullying escolar; el consumo de drogas; y la delincuencia (Leal soto, 2005).

Por las problemáticas que se estaban generando en los establecimientos escolares, en Chile se crea la Ley General de Educación (LGE 2009), la que ayudara a mejorar la convivencia escolar, reduciendo los niveles de violencia en los colegios.

En los últimos años se ha generado en los establecimientos educacionales una convivencia escolar compleja y en crisis, especialmente en aquellos establecimientos educacionales, donde los recursos son limitados, el ambiente escolar es complejo, mala infraestructura, falta de personal y un sin fin de problemáticas, por lo tanto, se instalan en los colegios los equipos de convivencia escolar, compuestos por profesionales de las ciencias sociales, que generalmente son trabajadores/as sociales y psicólogos/as.

La investigación que se presentará a continuación surge a partir de la interrogante que se plantean las investigadoras sobre el rol del Trabajo Social dentro del contexto escolar, situando en el colegio estrella Reina de Chile, perteneciente a la comuna de cerrillos.

Como principal objetivo se pretende analizar los factores que inciden en los problemas de convivencia escolar de los alumnos/as del 7° año básico del colegio municipal Estrella Reina de Chile de la comuna de cerrillos, además de conocer y describir las acciones empleadas por los docentes, asistentes de la educación, cuerpo directivo y comunidad educativa en general del como ellos/as abordan los problemas conductuales en el aula, recreos, etc.

Para el levantamiento de la información se realizaron seis entrevistas que corresponden a una inspectora general, a un encargado de convivencia escolar, a una profesora jefa y a tres apoderadas del curso del 7° año básico. En total son 6 participantes.

En el primer capítulo, se delimitará el área de investigación la cual corresponde a un colegio municipal, se entregarán todos los antecedentes del colegio donde se realizará la investigación, se problematiza y se justifica, se plantea la pregunta de investigación el objetivo general, objetivos específicos, el objeto, el problema y la población de la investigación, para luego exponer antecedentes y fundamentos.

El segundo capítulo, corresponderá a la operacionalización, diseño y plan de campo, para ellos se deberá justificar la relevancia del estudio, presentar el marco teórico, en el cual se consideran los conceptos claves para entender el fenómeno de las conductas problemáticas, las características de los estudiantes de 12 a 13 años según Magias 2011, además de las políticas públicas en nuestro país y los estudios que se han realizado en relación con las normativas de convivencia escolar.

El tercer capítulo, contiene el marco metodológico; la fundamentación y el diseño de la investigación, la muestra de estudio y los instrumentos que se aplicaron, para ello se deberán clasificar el dato en citas ya sea en párrafos, líneas de texto o frases, palabras o conceptos, las que se obtendrán de la aplicación del instrumento en categorías de base, en el formato creado Word, según la elección de las investigadoras. Se prepararán los datos recogidos en el trabajo de campo para la realización del análisis, procesándolos según el estudio cualitativo.

El cuarto capítulo, se presentan los resultados y se realiza su respectivo análisis, el cual deberá ir acompañado de una codificación la que deberá interpretar citas y categorías de base de manera integrada, induciendo códigos emergentes enraizados en los contenidos de las citas, más familias de códigos las que entregarán las conclusiones preliminares, sintetizando y presentando resultados

que nos permitirán ilustrar de manera más clara y completa los hallazgos obtenidos. Las citas deberán ir incorporándose en la medida que sean elocuentes respecto de las conclusiones, por lo tanto, el estudio deberá asegurar que los resultados cumplan a cabalidad los objetivos del estudio, respondiendo a la pregunta de investigación

Luego de haber analizado los resultados, se realizarán las conclusiones finales a partir de los resultados, de acuerdo a los objetivos planteados inicialmente, se establecerán implicancias teórico/prácticas de los resultados del estudio en el campo del trabajo Social y, particularmente, en el contexto de la población estudiada, además de generar una discusión teórica pertinente, rica y sólida, dando paso a que se generen nuevas preguntas las que deberán dar continuidad a la investigación, identificando proyecciones de la intervención, áreas en las que el trabajo social puede intervenir o seguir investigación, vinculando las reflexiones con políticas públicas.

2- Antecedentes

El colegio Estrella Reina de Chile fue creado el año 1958, en terrenos de Maipú netamente rurales, con una directora y un Profesor. Con el tiempo la demanda de matrícula fue aumentando, y este colegio que nació con el N.º 315 y con el nombre de la Gran poetisa Gabriela Mistral, debió construir salas de madera para recibir nuevos alumnos/as. No mantuvo el nombre " Gabriela Mistral" por no ser inscrito oportunamente en Secretaría Ministerial de Educación Región Metropolitana.

El colegio se reconstruyó totalmente nuevo y fue entregado el 1/03/2009, durante el período de construcción permanecieron en el segundo piso del colegio. (Nº 262, Lothar Kommer Bruguer)

Ingresó al Proyecto de las 900 escuelas el que proporcionó Material Didáctico Innovador, Perfeccionamiento para los Docentes y Supervisión permanente de la Dirección Provincial Santiago Poniente.

Desde sus inicios hasta la actualidad, este colegio ha cambiado favorablemente :cuenta con inspección general, unidad técnica pedagógica, profesores especialistas por asignatura, pre básica con asistentes de aulas, programa de integración escolar(PIE) , Centro de recursos de aprendizajes (CRA), coordinador de convivencia escolar, laboratorio de computación, talleres extraprogramáticos, asistentes de la educación, dupla psicosocial, terapeuta ocupacional, fonoaudiólogo, módulo dental, desayuno y almuerzo por todo el alumnado por parte de. (JUNAEB)

El colegio Estrella Reina de Chile, administrativamente pertenece a la Ilustre Municipalidad de Cerrillos de la Región Metropolitana y técnicamente a la Dirección Provincial Santiago Poniente.

La matrícula total es de 300 alumnos/as hasta el 20 octubre del año 2022.

El colegio emplea una metodología activo-participativa con trabajo grupal y cooperativo de los estudiantes; con variada utilización de material didáctico

aportado por el establecimiento, optimizando el uso de equipos audiovisuales disponibles en Enlaces, CRA, Comprensión del Medio Natural, Comprensión del Medio Social e Idiomas. Se organizan salidas pedagógicas y visitas didácticas a terreno, agilizando los aprendizajes con vivencias presénciales de los estudiantes, todo con el objetivo de promover la erradicación en el colegio, de la pedagogía frontal y la pasividad de los profesores.

3 - Problema

El Sistema Educativo actual en nuestro país manifiesta claramente una convivencia escolar en crisis, donde el ideal de equidad e igualdad de la educación está en un escenario totalmente complejo, sobre todo cuando hay escasez de recursos en todos los ámbitos, y las condiciones ambientales no son las óptimas para la comunidad escolar.

Los problemas de convivencia escolar son una preocupación común para los profesores y miembros de la comunidad escolar. Este problema es observado generalmente en instancias como recreos, clases, formación, desayuno o en el almuerzo.

Para muchos resulta ser un problema cotidiano que se da al interior de una sala de clases y en el actual sistema educativo.

Las causas de la indisciplina de los estudiantes, no se encuentran únicamente en la escuela, según (Edwards, 1993) éstas se pueden ubicar en cinco niveles, tales como: el hogar, la sociedad en sí misma, las condiciones escolares, los procedimientos administrativos de la escuela y el profesor. (Edwards, 1993)

Algunos hechos se dan a conocer fácilmente debido a la gravedad que poseen, lo cual llama la atención de la comunidad escolar, como por ejemplo los casos de agresión a profesores, violencia escolar, bullying entre otros conflictos que suelen ocurrir en las aulas o salas de clases y que a pesar de su frecuencia no son dados a conocer.

(CIPER 2017); recorrió liceos de cinco comunas con alta población vulnerable (Puente Alto, La Pintana, Recoleta, Renca y Quinta Normal). Se preguntó qué piensan sobre los profesores que se enfrentan a diario con una violencia escolar dura, donde alumnos/as trafican drogas en las salas, amenazan con armas blancas, golpean a profesores, asaltan y abusan a sus propios compañeros.

Uno de los conflictos que presentan los docentes suelen darse al momento en que estos desarrollan sus clases, como lo son, el desorden, interrupciones, falta de respeto, entrar y salir de la sala de clase, entre otras, estas son solo algunas de las conductas que manifiestan los estudiantes y que reflejan una gran dificultad para el docente, el que en muchas ocasiones debe disponer de tiempo exclusivo para mantener el orden al interior de la sala, además de la dificultad que esto produce en el grupo de alumnos que está atento a la clase ya que se ve afectado por estos tipos de conductas distractoras para ellos, ocasionando conflictos entre los estudiantes que muestran interés en aprender y aquellos que a través de sus conductas interrumpen la acción del docente, influyendo de manera negativa en la convivencia y en las relaciones interpersonales entre docente, alumno y entre los mismos alumnos/as.

El conocer el origen que genera los problemas de convivencia escolar en los alumnos/as resulta fundamental para formular posibles soluciones a los conflictos y que el aprendizaje se dé en un ambiente positivo donde exista el respeto mutuo, es decir en un clima favorable para el aprendizaje. Por otra parte, es importante mencionar que existen factores internos y externos de los estudiantes que debemos considerar al momento de realizar la investigación.

Por ejemplo en la actualidad surgió un problema a nivel mundial y para el que nadie esperaba preparado, el cual resultó ser un factor relevantes en muchos sentidos sobre todo en el ámbito escolar, resultando de gran importancia mencionar que existen hipótesis explicativas que plantean que en tiempo de pandemia por COVID 19 se encuentra el hecho de que el encierro vivido en los dos últimos años habría provocado una especie de “atrofia” a las habilidades sociales de los estudiantes,

producto de la falta de interacciones sociales con sus pares, ya que existen estudios nacionales e internacionales los que demuestran que el regreso a clases presenciales ha dejado en evidencia con gran preocupación altos grados de violencia dentro de las escuelas, y es que la salud mental de niños, niñas y adolescentes se ha visto afectada en estos años. Demostrando la existencia de un aumento en las conductas disruptivas, dificultades en la regulación de sus emociones, baja tolerancia a la frustración, síntomas de ansiedad e irritabilidad.

Antes de la pandemia muchos estudiantes ya se movían con determinada soltura en el uso de los celulares y en ciertas páginas en internet (Facebook, Messenger, YouTube, etc.). De hecho, en el último congreso de investigación educativa del COMIE (Memorias, 2019), se evidencio la necesidad de conocer y analizar el uso de la Tecnologías en estudiantes de distintos niveles escolares, lo cual evidenció que habían adelantado a los profesores en ese terreno. Durante el tiempo de la cuarentena, muchos estudiantes tuvieron la oportunidad de seguir sus clases en línea (ya sea por poseer computadora en casa, o a través del celular), y seguramente se sintieron cómodos en el manejo de las herramientas virtuales. No así por la falta de convivencia cara a cara con sus compañeros. Antes de la pandemia se notaba un incremento en el número de adolescentes que decían tener una obsesión por pasar el tiempo usando su celular, pero las madres referían tener conflictos frecuentes porque los y las estudiantes no apoyan en casa y prefieren pasar largas horas al celular. Los hábitos de sueño se alteraron por dormir tarde. En cambio, durante el periodo de clases presenciales sí dejaban el celular a un lado porque se les demandaba una participación distinta en el aula. Ya conocemos que las estructuras de práctica social demandan diferentes tipos de participación a las personas (Dreier, 1999), y la escuela persiste en sus esfuerzos por ayudar a que los estudiantes tengan capacidad de concentración en tiempos más largos, seguimiento de temas a exponer, escritura, cálculo matemático, etc. El uso de celular compite con estos tipos de participación.

Se sabe que al usar una herramienta digital el estudiante se enfrenta a información rápida, cambiante, superficial, colorida, sonora, etc. (Castañeda y Gutiérrez, 2010), y si el estudiante pasó el tiempo de la cuarentena acostumbrado a estos intercambios digitales, será complicado y lento regresar a prácticas de enseñanza cara a cara y de papel y lápiz. Los docentes se tendrán que enfrentar a un estudiante que demanda, de manera implícita, la rapidez, espontaneidad y colorido de la información digital.

Algunas prácticas de violencia entre pares que ya encontrábamos en los estudiantes antes de la pandemia eran expresadas a través de la tecnología, por ejemplo, el ciberacoso, sexting, chantaje y extorsión, incitación a citas peligrosas, entre otras (Gamito, Aristizábal, Vizcarra, y León, 2020). En la escuela los estudiantes cuentan con la posibilidad de hablar con sus pares sobre lo que les está pasando en ese terreno. Pudiendo algún estudiante solicitar apoyo a algún docente de su confianza. Por lo general no hay confianza entre los padres de familia en esta cuestión. Así, al estar confinados en casa, los y las niñas que padezcan cualquier tipo de violencia en línea tendrán menos posibilidades de apoyo social.

Después de la situación tan difícil que hemos padecido como país hay un impacto emocional muy fuerte en los estudiantes. Por ejemplo, después del sismo del 2017, costó trabajo que muchos estudiantes se recuperaran, ya que sentían miedo al estar en la escuela, subir escaleras, escuchar ruidos fuertes, etc. Igual les pasa con la violencia que atestiguan en los diferentes medios de vida, de modo que se sienten temerosos, angustiados de que algo les vaya a pasar a sus padres o a ellos mismos. También hay estudiantes muy preocupados por tener un excelente desempeño académico y terminan con cuadros de ansiedad importantes. El estado emocional de varios estudiantes se ha visto afectado con el regreso a clases presenciales ya que se sienten temerosos de ser contagiados y esto tendrá que ver, en parte, con que los medios de comunicación tienen un perfil amarillista en lugar de educativo en torno a la pandemia.

Por lo tanto, se estima que al regreso de la cuarentena la escuela tiene grandes retos a cubrir. Los docentes mismos tienen que recibir apoyo emocional para enfrentar los miedos de contagio en sus centros de trabajo y en el traslado a los mismos, y para saber cómo continuar con sus labores de acompañamiento que han practicado desde antes, pero ahora se enfrentarán a estudiantes que manejan muy bien las redes sociales. También los directivos tendrán que prepararse para dirimir los conflictos derivados de la tensión que traerán las madres de familia a la escuela, las que obviamente demandarán tratos especiales para con sus hijos (que no le roben su cubrebocas, que alguien lo escupió, que la maestra lo “insultó” sin entender que sólo es “un resfrío”, etc.).

NUEVA YORK, 5 de octubre de 2021 – UNICEF advirtió hoy en su publicación más importante que los efectos de la COVID-19 sobre la salud mental y el bienestar de los niños y los jóvenes podrían prolongarse durante muchos años. (UNICEF)

Según el *Estado Mundial de la Infancia 2021, En mi mente: promover, proteger y cuidar la salud mental de la infancia*, el análisis más completo realizado por UNICEF sobre la salud mental de los niños, los adolescentes y los cuidadores en el siglo XXI, incluso antes de la COVID-19 los niños y los jóvenes ya sufrían problemas de salud mental sin que se hicieran las inversiones necesarias para solucionarlos. (UNICEF)

Tomado en cuenta los estudios además analizando el proceso de aprendizaje en Chile se puede decir que hasta la fecha es muy estructurado ya que se sustenta en una planificación anual por curso donde existen ciertos objetivos que deben ser cumplidos durante el año ya sea de manera general o específica donde cada momento no puede ser planteado de manera aislada sino a partir de una secuencia lógica.

Con esto se quiere decir que existe un inicio, un desarrollo y un cierre:

a. Inicio. Generalmente está dedicado a plantear los propósitos de la sesión, proponer un reto o conflicto cognitivo, despertar el interés del grupo, dar a conocer

los aprendizajes que se espera poder lograr al final del proceso y/o recoger los saberes previos. También puede ser el momento para recordar que se está a medio camino de lo trabajado en una sesión anterior (en el caso de sesiones “desdobladas”).

b. Desarrollo. Prevé las actividades y estrategias más pertinentes a la naturaleza del aprendizaje esperado. Esto debe incluir actividades que lleven a la movilización de los recursos adquiridos en función de la competencia. Debe especificar qué se espera que hagan tanto el docente como los estudiantes. Las actividades deben considerar la diversidad existente en el aula, lo que supone diferenciar acciones o metodologías e incluso prever grupos diferentes trabajando en paralelo tareas distintas. Es importante que el docente reflexione sobre el tiempo que se requerirá para que los estudiantes desarrollen los aprendizajes esperados.

c. Cierre. Sirve para propiciar que los estudiantes saquen conclusiones de la experiencia vivida, puntualizar lo principal de la sesión: alguna idea, una técnica o procedimiento, la solución a una dificultad, organizar algo en vistas a la siguiente sesión etc., o la reflexión sobre cómo lo aprendieron.

Es por lo anterior que resulta de gran importancia conocer los factores que permitirán a los profesionales dar respuestas a las acciones y conductas que manifiestan los estudiantes ya que proporcionan las herramientas y estrategias necesarias para abordar las problemáticas.

Los problemas de convivencia escolar influyen de manera negativa en la comunidad estudiantil, afectando no tan solo el desarrollo normal de las clases, sino que también las relaciones interpersonales que se dan entre profesores y alumnos/as, lo cual ocasiona serios problemas de convivencia que afectan a todo el grupo.

4.- Pregunta

Pregunta de investigación: ¿Cuáles son los principales factores que inciden en los problemas de convivencia escolar en niños/as del curso 7° año básico pertenecientes al colegio municipal Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos?

5.- Objetivos general

Identificar los factores que inciden en los problemas de convivencia escolar en niños/as del curso 7° año básico del colegio municipal Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos.

6.- Objetivos específicos

- 1- Comprender los tipos de conflicto que surgen de los alumnos/as y docentes en la sala de clases.
- 2- Identificar los aspectos positivos de la convivencia escolar de los alumnos/as en la sala de clases.
- 3- Identificar las estrategias con las cuales se enfrentan los problemas entre los alumnos/as, docentes, apoderados/as y cuerpo directivo.
- 4- Caracterizar el ambiente escolar en base a los problemas que se establecen en las relaciones escolares en la sala de clases.

7.-Objeto

Factores que inciden en los problemas de convivencia escolar en estudiantes de 7° año básico.

8.-Problema	Problemas de convivencia escolar en estudiantes del curso 7° año básico del colegio Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos.
9.-Población	Niños/as del curso 7° año básico pertenecientes al colegio municipal Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos.

10.-Justificar la relevancia del estudio

La intervención del Trabajo Social principalmente se centra en la atención de necesidades sociales presentes en los determinados entornos sociales, para ello el profesional posee una concepción particular del mundo, del ser humano y sus relaciones entre ambos. Esta concepción se forja en principios históricamente seguidos y respetados por el colectivo profesional como:

- El reconocimiento de la individualidad de cada persona
- El respeto a la autodeterminación de la persona.
- El saber escuchar.
- El no juzgar.
- El incentivar el desarrollo de las potencialidades para que las personas logren la resolución de su problema.
- El secreto profesional.

De acuerdo con lo anterior, el autor menciona que el espacio para el trabajo profesional debe ser dinámico y además considera que se lo ha configurado históricamente como un espacio que se construye teniendo en cuenta las coyunturas delimitadoras del camino por donde intervenir con una alternativa profesional, entonces acota que: Trabajo Social es un campo profesional revestido de características específicas, propios de la profesión, muy diferentes a las de otros campos. Profesión que ha logrado acumular a lo largo de la historia, destrezas,

creencias, prácticas y puestos de trabajo, que conforman un espacio de trabajo profesional. (Tonon, 2013, pág. 42)

La misión del Trabajador Social está relacionada con bases éticas, porque es el mismo Trabajador Social que entra en la realidad social de forma positiva de los sujetos de atención, enfocándose en conseguir el bienestar individual, familiar y colectivo.

Por ello, se debe tener claro el campo de acción en el cual se va a introducir el profesional, ya que, se deben poner en práctica los variados conocimientos en las diferentes áreas. En este sentido, es necesario ajustar y acomodar la metodología de intervención de acuerdo con los alumnos/as de 7º año básico del colegio municipal Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos, que se va a trabajar utilizando los instrumentos apropiados para cada situación del grupo en función de las personas a las que se dirige y el tema a tratar. Todo lo anterior es primordial para el ejercicio profesional del Trabajador Social.

Con respecto a lo mencionado anteriormente, permitirá al profesional a cargo del proceso de investigación con las familias y niños del establecimiento educacional, mantener mayor nivel de empatía y cercanía al momento de realizar los procesos de recogida de información de acuerdo con el tema que se va a tratar en esta investigación respecto a la convivencia escolar que mantienen los alumnos/as de 7º año básico del colegio municipal Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos, y así mismo en la formulación de las posibles alternativas de resolución de la problemática.

El Trabajador Social debe involucrarse de la manera más apropiada posible, porque en estos casos donde están involucrados menores y por ser una población de atención prioritaria (la sociedad futura) son de mayor urgencia socialmente, por lo tanto, se debe actuar de tal modo que se garantice el bienestar físico, emocional, sexual y psicológico de los menores.

Los aportes específicos que genera el trabajo social en los establecimientos educacionales, es la conexión principal en la promoción, garantizando los derechos de niños y niñas. Dirige sus funciones en la indagación de las diferentes vulneraciones de las cuales son víctimas los y las estudiantes, frente a esto tiene como principio ético realizar las denuncias pertinentes y/o realizar la derivación a programas, redes gubernamentales, ONG, etc. Como garante de derechos es quien sensibiliza además a profesores, inspectores y directivos sobre los derechos de la niñez, para que éstos guíen en sus acciones concientizados en el bien superior de niños y niñas, como fue el caso de la disyuntiva respecto a la suspensión de estudiantes abarcado en el análisis de datos. Muchas veces es en el espacio escolar donde los niños, niñas y adolescentes reciben el principal afecto, preocupación y cuidado, es por eso que muy importante poder evitar que se comentan errores que agudizan las problemáticas psicosociales presentes en los y las estudiantes y sus familias.

el Trabajo Social en los colegios es muy importante, ya que asume la responsabilidad de dar apoyo, contención y herramientas de empoderamiento a las personas desde el enfoque social que al igual que el enfoque pedagógico y psicológico es bastante relevante. Por lo anterior, el trabajador social cuenta con las competencias necesarias para llevar a cabo sus labores dentro de los contextos escolares, es por esto mismo que este estudio puede ser el inicio para otras investigaciones sobre nuevas estrategias y/o lineamientos de trabajo dentro del campo de la educación escolar.

Como reflexión y aportes a la investigación, no cabe duda de que se deben realizar distintas acciones, estrategias y planes para disminuir los niveles de violencia escolar, pues en los últimos años se ha visto un aumento considerable de la violencia en los establecimientos educacionales.

Cabe mencionar además que se han considerado también problemas de infraestructura, carrera docente y Ley de Aseguramiento de la Calidad (SAC), sin

embargo, esto no ha sido suficiente para asegurar que las y los estudiantes vayan a desarrollar todas sus potencialidades MINEDUC, (2019). p.6

Cuando hay una buena convivencia escolar, siempre habrá resultados favorables en el establecimiento educacional y sobre todo si le damos énfasis a ciertas estrategias que no han fallado cuando existen problemas de convivencia escolar como la contención emocional, escucha y dialogo.

Se puede inferir de lo mencionado antes, que la educación debe ir de la mano con las relaciones sociales entre humanos, pues es importante para el buen desarrollo y bienestar de las personas que se les enseñe una visión integral de la vida. Estas relaciones en el contexto de la escuela se denomina Convivencia escolar (Díaz, 2010).

11.- Marco Teórico

Es importante mencionar que este trabajo de investigación se centra en los problemas de convivencia escolar que manifiestan los alumnos/as del curso 7° año básico del colegio municipal Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos, Región Metropolitana.

11.1 Fundamentos teóricos

¿Qué es la convivencia escolar?

La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (estudiantes, docentes, asistentes de la educación, directivos, padres, madres, apoderados/as y sostenedor), abarcando no solo aquellas entre individuos, sino también las que se producen entre los grupos, equipos, cursos y organizaciones internas que forman parte de la institución. Incluye también la relación de la comunidad escolar con las organizaciones del entorno en el que se encuentra inserta. (Mineduc, 2011)

Esta definición considera todas las relaciones, incluyendo aquellas formales e informales, intencionadas y espontáneas, oficiales y no oficiales. Refiere a aquellos modos de convivir que se quieren promover en el contexto educativo (trato respetuoso, relaciones inclusivas, resolución dialogada y pacífica de conflictos, participación democrática y colaborativa) y también aquellas formas de convivencia que se quieren evitar (violencia, acoso, agresión, discriminación). Todos los hechos sociales que son parte de las relaciones humanas constituyen modos de relación que los miembros de la comunidad ponen en acción en la vida diaria de los establecimientos educacionales. Por ejemplo, en la interacción pedagógica entre docentes y estudiantes, en los conflictos y su abordaje, en los vínculos de amistad, en las relaciones laborales, etc.

Marrugo, Gutiérrez y Concepción (2016) afirman que la convivencia es interactuar y compartir aspectos comunes de manera activa con otras personas en un momento y espacio determinado. Esto permite el desarrollo de valores y habilidades, las cuales son la base del futuro ciudadano, un proceso que generalmente se da en el contexto escolar (Megías, 2011).

Por este motivo, la calidad de la convivencia escolar es corresponsabilidad de todos. (Mineduc 2011) afirma:

Todos los miembros de la comunidad son sujetos de derechos. Sin embargo, desde el punto de vista de la convivencia escolar, la relación que se establece entre ellos es asimétrica, al menos respecto a los siguientes parámetros, (Mineduc, 2011) refiere; que tienen distintos roles y responsabilidades; se encuentran en distintas etapas del desarrollo, los estudiantes se encuentran en una etapa diferente a los adultos, lo que implica que es deber de estos últimos orientarlos y acompañarlos en los procesos de autonomía y autodeterminación; tienen distintos estatutos jurídicos, niños y jóvenes tienen un estatuto diferenciado ante la ley. Las orientaciones para abordar la convivencia en las comunidades refieren: “La comunidad educativa está definida sobre la base de los derechos, roles y responsabilidades que competen a

cada integrante. La relación asimétrica entre ellos implica que la vulneración de los derechos y la responsabilidad respecto al cumplimiento de los deberes también está diferenciada según los mismos parámetros anteriormente mencionados”.

Ley de Violencia escolar (2011) afirma lo siguiente; crea la figura del encargado de convivencia, quien será responsable de la implementación de un Plan de Gestión de la Convivencia, con sus respectivos protocolos y medidas pedagógicas que determinen el Consejo Escolar o el Comité de Convivencia Escolar para enfrentar las situaciones de violencia.

Ley de inclusión (2015) refiere lo siguiente; ofrece una oportunidad para analizar y revisar los enfoques y mecanismos con que se está aplicando la política de Convivencia Escolar. Ella define nuevos marcos regulatorios y criterios para actuar en casos de conflictos en las comunidades educativas, y exige a los Consejos Escolares que por lo menos una de sus cuatro reuniones obligatorias del año, la dediquen a revisar y aprobar los reglamentos y normativas de convivencia institucionales.

De acuerdo con esta ley, los Reglamentos de Convivencia ahora deben:

- Asegurar el derecho a la educación de todos/as los estudiantes, resguardando su ingreso y permanencia durante su trayectoria escolar.
- Eliminar todas las formas de discriminación arbitraria que impidan el aprendizaje y participación de los estudiantes.
- Establecer programas especiales de apoyo a aquellos estudiantes que presenten bajo rendimiento académico y necesidad de apoyo para la convivencia.
- Reconocer el derecho de asociación de los estudiantes, padres, madres y apoderados, personal docente y asistentes de la educación.
- Establecer la regulación de las medidas de expulsión y cancelación de matrícula, las que sólo podrán adoptarse luego de un procedimiento previo, racional y justo.

11.2 Convivencia y cultura escolar

La cultura y convivencia escolar se pueden considerar como un elemento importante dentro del desarrollo del comportamiento o conductas del estudiantado ya que, Mineduc (2003) afirma; “La cultura escolar está configurada por elementos formales, como las declaraciones del Proyecto Educativo Institucional y el Reglamento interno, los rituales o tradiciones, las definiciones estéticas, la manera de organizar los cursos y equipos, los espacios asignados a determinados objetivos y actividades, etc. Pero se configura también, y principalmente, a partir de los modos de relación que predominan en la comunidad: la presencia o ausencia de afecto en el trato; la manera de abordar los conflictos; la mayor o menor posibilidad de expresarse que tienen los estudiantes, docentes, apoderados/as o asistentes de la educación; la apertura de los espacios del establecimiento para actividades que responden a iniciativas de los distintos actores; la acogida o rechazo frente a sus propuestas o inquietudes, y otros tantos factores que constituyen la vida cotidiana en el establecimiento educacional. Este entramado de estilos y modos de relación va dando forma a la cultura escolar y determina la calidad de la convivencia, siendo elementos que inciden fuertemente en el sentido de pertenencia de los miembros de la comunidad. Política de convivencia escolar (2003).

Jordán Sierra y José Antonio (2009) en “ESE. Estudios sobre educación. n. 17; p. 63-85” afirman; “Se destacan la gran importancia de la cultura escolar en el control de la conflictividad del alumnado en los centros escolares. Con este fin, se analiza la influencia tanto negativa como positiva que tiene en este cometido la forma de elaborar y practicar los dispositivos organizativos y curriculares. Así mismo, se estudia la gran importancia del clima informal que subyace en la vida cotidiana escolar. Al final, con intención de enriquecer algunas ideas fundamentales previas, se trae a colación el ejemplo de conflictividad y convivencia que se registra en contextos escolares multiculturales. En todo el artículo, sin embargo, resulta patente que son los profesores los que juegan en todo momento el protagonismo esencial de la cultura escolar”.

La convivencia y cultura escolar están presentes como por ejemplo en la motivación, el clima escolar, las relaciones interpersonales, así como la diversidad que está presente en la sala de clases y hace referencia a la variedad, abundancia de distintas cosas o situaciones, por lo tanto, es fundamental en los colegios fomentar valores como el respeto y la tolerancia, con quien se convive, aunque no se manifiesten las mismas creencias, gustos, etc. Eso nos permitirá dar un paso adelante a la formación de una manera positiva de los alumnos/as de los establecimientos educacionales.

11.3 Convivencia y clima escolar

El clima escolar es un concepto que ha sido frecuentemente homologado al de convivencia. Se entenderá el clima como la percepción que tienen los integrantes de la comunidad respecto a las relaciones interpersonales que existen en el contexto escolar y también del ambiente en el cual se producen esas interacciones. Algunas variables que influyen en estas percepciones son la organización y la seguridad del ambiente, la calidad del trato cotidiano entre los miembros de la comunidad, la existencia o ausencia de hechos de violencia, las oportunidades de participación y el modo en que se abordan los conflictos. Los climas de convivencia armoniosos y nutritivos son un factor crucial para que se desarrollen de mejor manera los procesos de enseñanza y aprendizaje, ya que influyen fuertemente en el involucramiento de los actores en los procesos educativos. Por ejemplo, si el estudiante no se siente cuidado o tomado en cuenta en el espacio escolar, eso puede influir en su dedicación y concentración en el proceso de aprendizaje. Si los docentes perciben que sus opiniones son consideradas por los directivos y el sostenedor, eso podrá influir en su involucramiento en los esfuerzos de mejora en el establecimiento. (Mineduc, 2014)

La convivencia escolar es cotidiana, pues la inmensa mayoría de las instancias escolares ocurren a través de interacciones y relaciones entre los actores. Por esto, la convivencia es un proceso permanente que ocurre a lo largo de todas ellas y en

todos los espacios de la vida escolar: aulas, patios, baños, casino, sala de profesores, recreos, ritos institucionales, tradiciones, reuniones formales del consejo de profesores o del centro de alumnos/as, clases, entrada y salida del establecimiento, entrevistas con apoderados, conversaciones informales, horas de libre disposición, actividades y talleres extraescolares, etc.

Es dinámica, puesto que la convivencia se construye y modifica a partir de las formas concretas de relación y participación que cambian a través del tiempo. Se ve influenciada por las emociones, sentimientos y estados de ánimo de las personas, por acontecimientos que ocurren en la comunidad y por circunstancias del entorno. Por lo mismo, las características y calidad de la convivencia pueden ser distintas y cambiantes dentro una misma institución educativa o a lo largo del tiempo. La convivencia es compleja, ya que es un proceso social y humano. Cada miembro de la comunidad educativa trae y aporta un modo de convivir que ha aprendido en sus experiencias previas, ya sea a nivel familiar o en otros contextos sociales en los que ha participado, siendo uno de los ámbitos que vincula transversalmente al espacio escolar con la familia, la sociedad y la cultura. Al mismo tiempo, cada actor participa de la convivencia desde el desarrollo socioafectivo en el que se encuentra en ese momento.

Un establecimiento educacional se caracteriza porque en él conviven y participan personas con experiencias previas diversas y que se encuentran en distintos niveles y etapas del desarrollo personal y social. Se trata de una construcción cultural a la que todos aportan con su participación cotidiana desde lo que son.

11.4 Síntesis de conceptos

<i>Convivencia escolar</i>	<i>Conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre los distintos actores de la comunidad.</i>
-----------------------------------	--

Cultura escolar	<i>Conjunto de declaraciones formales, valores, símbolos, ritos, tradiciones y principalmente, modos o formas de relación que se dan en la comunidad.</i>
Clima escolar	<i>Percepciones que tienen los sujetos de las relaciones y de las condiciones del ambiente en el que estas se producen.</i>
Conductas problemáticas	serie de conductas aisladas y al tiempo muy persistentes, que manifiestan consistentemente algunos alumnos en el aula en ocasiones una mayoría.

(Fuente: Mineduc (2014) Otros Indicadores de calidad educativa) (Mineduc, 2014)

La convivencia escolar (CE) es un tema importante dentro de las políticas educativas a nivel internacional (Ascorra y otros, 2018). Los resultados de diferentes investigaciones (Román y Murillo, 2011) señalan que la calidad de las relaciones interpersonales de la escuela afecta directamente el desempeño de los estudiantes, denotando así la importancia de generar espacios en que el bienestar esté presente en la escuela. Incluso, las temáticas de la convivencia, resolución de conflictos, cooperación y trabajo en equipo, son reconocidas como elementos de evaluaciones internacionales dada su importancia en el nivel educativo. (OCDE, 2013)

Respecto a la familia, se asume que la relación que establece con la escuela es fundamental para la adaptación del estudiante y el logro académico. (Shute; Hansen; Underwood; Razzouk, 2011)

No obstante, lo anterior, hay evidencias de una crisis en la participación de los padres en la escuela, sobre todo de aquellos grupos con alta vulnerabilidad social (Acuña, 2016)

Lograr una alianza familia escuela para el aprendizaje de la CE, requiere considerar las vivencias y significados construidos por cada uno de los actores educativos en las comunidades escolares. (Ascorra et al, 2018)

11.5 Concepto de disruptividad o conductas problemáticas:

Tal y como describen Torrego y Moreno (2000), "La disruptividad se caracteriza por una serie de conductas aisladas y al tiempo muy persistentes, que manifiestan consistentemente algunos alumnos/as en el aula en ocasiones una mayoría y que, en su conjunto, podrían calificarse como boicot permanente al trabajo del profesor, al desarrollo de la actividad del aula, y al trabajo de los demás alumnos/as: faltas de puntualidad, cuchicheos, risas, provocaciones constantes al profesor, comentarios hirientes en voz alta acerca del profesor, de un compañero o de la propia tarea, insultos, pequeñas y robos, y en definitiva desafíos de todo tipo a las normas de convivencia dentro del aula" Las conductas mencionadas por los autores pueden ser una de las tantas formas en que se manifiesta la interrupción en la sala de clases, lo cual influirá en el clima, en el desarrollo de las clases y en los demás estudiantes que se verán afectados por estas conductas, dado que no podrán llevar a cabo de manera efectiva sus propios aprendizajes. (Torrego y Moreno, 2000).

Fernández (2001) define las conductas disruptivas como un conglomerado de comportamientos inapropiados dentro del aula que retrasan y, en algunos casos, impiden el proceso de enseñanza- aprendizaje en cuanto no permiten afianzar los conocimientos debidos, integrando entre ellos la falta de cooperación y mala educación, la insolencia, la desobediencia, la provocación, la hostilidad, el abuso, la impertinencia, etc. (Fernández, 2001)

Las conductas que se califican como disruptivas no tienen toda la misma gravedad y la autora las clasifica teniendo en cuenta cuatro parámetros:

- En cuanto a las normas: llegar tarde o faltar a clase, deteriorar el material, desorden del inmobiliario, comer en clase, indumentaria estrafalaria, realizar ruido o gritos, falta de orden a las salidas y entradas de clase, etc.
- En cuanto a la tarea: no traer los deberes, rehusar hacer las tareas en clase, hacer comentarios vejatorios, falta de interés, pasividad e inactividad, preguntar insistentemente con ánimo de retrasar, etc.
- En cuanto al respeto al profesor: hablar cuando habla el profesor, no acatar las órdenes del profesor, levantarse sin permiso de su sitio, amenazar al profesor, etc.
- En cuanto a la relación con los compañeros: pelearse con un compañero, reírse o insultar a un compañero, hacer gestos jocosos, etc.

La clasificación realizada por la autora nos permite conocer las conductas que a su juicio considera como disruptiva, sin embargo, esto en la actualidad aún no se logra determinar, dado que no todos los docentes interpretan de igual manera las conductas y situaciones que ocurren al interior del aula.

Según García Correa (2008) entendemos por conducta disruptiva aquella que influye negativamente en el proceso docente y/o supone un grave trastorno para el normal desarrollo de la vida escolar. Es aquella conducta que genera conflictos en el aula (p. 37). (García Correa, 2008)

Otra definición que se propone es la de Uruñuela (2006) el término disrupción se refiere las conductas que llevan a cabo aquellos alumnos dentro de las clases que puedan buscar diferentes objetivos como llamar la atención, reclamar su deficiente historia académica, pero que tienen como consecuencia que el profesorado no pueda llevar a cabo de manera adecuada su tarea profesional de enseñanza, impidiéndole que pueda hacer la explicación de los temas realizar las actividades oportunas o aplicar las evaluaciones oportunas que considere necesarias (p. 5). (Uruñuela, 2006)

Todas estas definiciones coinciden en que la interrupción se manifiesta cuando uno o más estudiantes tienen conductas que van en contra del clima y la sana convivencia. Ante esta situación, el docente debe hacer un alto en sus clases y disponer de más tiempo para mantener el orden en el grupo curso.

Si bien la interrupción no está catalogada como violencia, es una problemática que hoy en día causa preocupación en los docentes, ya que suelen darse con mayor frecuencia en las aulas, tanto en el alumnado de enseñanza básica como media, siendo variadas las causas que pueden dar origen a estas conductas. Algunas de estas causas pueden ser: falta de motivación, poco interés en las explicaciones que da el profesor, aburrimiento, por nombrar algunas. (Fernández I., 2001)

11.6 Políticas públicas y normativa vigente en Chile

Se presentarán algunos antecedentes que dan cuenta de la historia de las políticas públicas de Chile, que se relacionan con la prevención de la violencia en las escuelas y el fortalecimiento de la convivencia escolar.

Las primeras iniciativas en el área se ubican temporalmente el 2000, año a partir del cual es posible identificar tres períodos. El primero coincidente con la primera década del siglo da cuenta de una investigación incipiente e iniciativas parciales para abordar la violencia en escuelas (tanto del mundo público como privado). Una segunda etapa (desde 2010 a 2015) evidencia un avance significativo en cuanto a los aspectos legales, e incluye cambios estructurales en Educación con la creación de nuevas instituciones como la Agencia de la Calidad y la Superintendencia. Un tercer período se abre en 2015, con la dictación de una nueva Política Nacional de Convivencia Escolar, momento que significa un cambio de paradigma en cuanto a la convivencia, al reconocerla no sólo como un factor necesario para aprender, sino como un aprendizaje en sí mismo.

Período 2001-2009

La primera política nacional de convivencia fue publicada y difundida el año 2002, y es generada en el contexto de la discusión en torno a la formación del estudiante en convivencia, donde la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), ya en el año 1997, declaraba que el “aprender a vivir juntos” debía convertirse en uno de los pilares de la educación para el siglo XXI. (Ministerio de Educación, 2002)

Anterior a la difusión de la política de 2002, ya se había incorporado como parte de las reformas curriculares de los años „90 el concepto de Objetivos Fundamentales Transversales (OFT), y otros programas de apoyo a la formación integral de los alumnos/as, tales como la prevención de conductas adictivas, la formación para la democracia, la no discriminación étnica o de género, la estructuración e inserción de los Centros de Padres en la comunidad escolar, la educación sexual, entre otros. (Ahumada y Tapia, 2013)

En este sentido, la primera política nacional de convivencia viene a estructurar lo realizado en el área. De esta manera, pretende cumplir una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores emprenden y emprenderán en favor de la formación en valores de convivencia y responder a la necesidad de fortalecer el desarrollo y logro de los objetivos fundamentales transversales presentes en el currículum. (Ministerio de Educación, 2002)

Asimismo, entrega la primera definición de convivencia escolar, conceptualizándola como “la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de alumnos y alumnas. Esta concepción no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción”. (Ministerio de Educación, 2002)

Posterior a la difusión de esta política se publicaron documentos orientadores en donde la convivencia escolar se conceptualiza como un área relevante en la gestión de los establecimientos educativos. Entre estos materiales se encuentran el Marco para la Buena Enseñanza y el Marco para la Buena Dirección.

Además, en 2008, y a partir de la promulgación de la Ley de Subvención Escolar Preferencial (SEP), se exige a los establecimientos implementar un Plan de Mejoramiento Escolar, en el cual se incorpora, como una de las cuatro áreas a gestionar, la convivencia escolar, destinándose así recursos para esto. (Ministerio de Educación, 2008)

Por otra parte, cabe mencionar que, durante este período, el Ministerio del Interior en colaboración con el Ministerio de Educación, aplica la Encuesta Nacional de Violencia en el Ámbito Escolar (ENVAE), en los años 2005, 2007 y 2009, las cuales fueron un insumo relevante para conocer las percepciones de estudiantes, profesores y asistentes de la educación frente a la violencia y convivencia escolar. (Ministerio del Interior, 2010)

Período 2010-2014

Durante este período, se superponen diversos hitos que marcan un claro avance en la trayectoria de las políticas públicas en el área de la convivencia.

En septiembre del 2011 se promulga la Ley N.º 20.536 sobre Violencia Escolar, la cual establece que todo establecimiento educacional que reciba aportes del Estado debe asegurar que su Consejo Escolar integre en sus funciones el promover la buena convivencia y evitar las agresiones, el hostigamiento y la violencia física o psicológica hacia los alumnos/as. Adicionalmente, estipula que todos los establecimientos deben contar con un encargado de convivencia escolar, el que será responsable de implementar un plan de gestión que contenga acciones para fomentar la convivencia escolar y prevenir la violencia. (Ministerio de Educación, 2011)

Meses después, se publica la Política Nacional de Convivencia Escolar 2011, la cual surge de un proceso de revisión y consiguiente actualización de la política anterior, teniendo como base la normativa vigente (Ley General de Educación, Ley de Violencia Escolar), los cambios socioculturales experimentados en el período, y 19 la experiencia y los estudios realizados a la fecha, en donde se evidenció un déficit en el logro formativo de las escuelas y una falta de apropiación del sentido de una buena convivencia escolar, por parte de los actores de la comunidad.

En este sentido, la nueva política coloca en el centro la formación personal y social de los estudiantes, entendiéndose la convivencia como un aprendizaje, destacando la responsabilidad de todos los actores de la comunidad escolar en la conformación de ésta, manifestando expresamente que se constituyen como sujetos garantes de derechos y responsabilidades. De igual manera, se recoge la definición de convivencia escolar descrita en la Ley de Violencia Escolar en la cual se señala que “se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes”. (Ministerio de Educación, 2012)

Durante este período, se crean la Superintendencia y la Agencia de Calidad en Educación, a partir de la ley que norma el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad Educativa (SAC), lo que significó, entre otras cosas, ampliar el concepto de “calidad educativa” e incorporar la convivencia escolar como uno de los estándares de desempeño para evaluar calidad y equidad en el sistema educativo. En esa misma línea, los cuestionarios para estudiantes realizados los años anteriores junto al SIMCE sufren modificaciones, incorporándose el año 2013 y 2014 preguntas sobre el desarrollo personal y social de los estudiantes, donde se evalúa el clima de convivencia escolar como parte de la formación de estos, entre otros temas como la autoestima y motivación académica, participación y formación

ciudadana, y hábitos de vida saludable. Asimismo, estos últimos cuestionarios rescatan la opinión de padres y profesores.

Periodo 2015-2018:

El cambio de paradigma, La nueva Política Nacional de Convivencia 2015 se enmarca en el contexto de la actual Reforma Educacional, la cual pone énfasis en la calidad e inclusión en los espacios educativos. Desde ahí se busca posicionar, desde una perspectiva 20 distinta a la hora de gestionar en el sistema educativo, principios tales como la educación concebida como un derecho social garantizado por el Estado, que valora y responde a la heterogeneidad y donde el concepto de calidad es entendido como un proceso de formación integral, entre otros. (Ministerio de Educación, 2015)

En este marco, se busca orientar a los establecimientos educacionales para que puedan gestionar la convivencia y el clima escolar “como ámbitos clave de la calidad de los aprendizajes y de la construcción de escuelas que reconozcan y valoren la diversidad, convirtiéndose en espacios que se enriquecen con la inclusión educativa”. (Ministerio de Educación, 2015)

La convivencia escolar es definida como “el espacio donde se vive la actividad pedagógica, siendo parte constitutiva de ella, abarcando todas las relaciones sociales que acontecen en el espacio educativo entre los diferentes actores de la comunidad. La convivencia no es algo estático, sino que es una construcción colectiva y dinámica, sujeta a modificaciones conforme varían las interrelaciones de los actores en el tiempo”. Se entiende entonces la convivencia como un proceso que requiere construcción permanente, más que como un resultado o producto. (Ministerio de Educación, 2015)

11.7 LEY 20.536 SOBRE VIOLENCIA ESCOLAR:

Una oportunidad para fortalecer la convivencia en las escuelas.

La Ley 20.536 sobre Violencia Escolar, vigente desde el 17 de septiembre de 2011, tiene como finalidad definir y sancionar los hechos que pueden ser considerados como acoso escolar, ya sea dentro o fuera de un establecimiento educacional. Al mismo tiempo establece, para todos los establecimientos educacionales del país, la obligación legal de diseñar estrategias de prevención y protocolos de actuación, para abordar situaciones de hostigamiento o acoso.

¿Cuál es la responsabilidad de los establecimientos educacionales?

De acuerdo con la ley sobre acoso escolar los establecimientos, sin distinción, deben contar con un reglamento interno (RICE), que regule las relaciones entre los distintos actores de la comunidad educativa, definiendo políticas de prevención y medidas pedagógicas, protocolos de actuación frente a situaciones concretas de maltrato, definición de conductas que constituyan faltas a la buena convivencia, graduándolas de acuerdo con su menor o mayor gravedad.

Para promover la buena convivencia y la prevención de toda forma de violencia física o psicológica, agresiones u hostigamiento, La Ley establece lo siguiente:

- Los establecimientos educacionales que no estén obligados a constituir un Consejo Escolar deberán formar un Comité de Buena Convivencia Escolar.
- Contar con un Encargado de Convivencia Escolar. La obligación de informar, por parte de la comunidad escolar, las situaciones de agresión u hostigamiento que ocurran a un miembro de ésta.
- Capacitar al personal docente y no docente de los establecimientos educacionales para abordar situaciones de maltrato.

De acuerdo con La Ley, ¿qué se entiende por acoso escolar?

La Ley, define acoso escolar todo acto de agresión u hostigamiento reiterado. Valiéndose de una situación de superioridad o de indefensión de la víctima, que le provoque maltrato, humillación o temor fundado de verse expuesto a un mal de carácter grave. Esto quiere decir, que la conducta debe tener consecuencias dañinas para la víctima. (Mineduc, 2011)

¿Qué sanciona esta Ley 20.536?

La Ley sanciona a los establecimientos cuando sus autoridades, conociendo un hecho de acoso escolar, no adopten las medidas correctivas, pedagógicas o disciplinarias que correspondan, de acuerdo con su reglamento interno. En caso de que esté realizada la denuncia de una situación de acoso y se logra determinar que las autoridades no actuaron conforme a estos criterios, se inicia un proceso por parte de la Superintendencia de Educación Escolar, que puede finalizar con una sanción contra el establecimiento, de acuerdo con el artículo 16 de La Ley General de Educación, con multas de hasta 50 UTM. (Mineduc, 2011)

Surge una duda ¿si la multa es a beneficio de las víctimas de acoso? No, no es en beneficio de la víctima, en caso de ser aplicada es a beneficio fiscal.

¿Los hechos deben ocurrir exclusivamente al interior del establecimiento para ser considerados acoso?

No necesariamente, esta Ley señala que la agresión puede ser por medios tecnológicos o cualquier otro medio, por lo tanto, La Ley incluye el hostigamiento realizado por medios virtuales, por ejemplo: él o los alumnos que acosan por intermedio de insultos o amenazas reiteradamente por redes sociales a un compañero, puede ser desde el computador de su casa o desde un ciber. (Mineduc, 2011)

¿Esta Ley considera la agresión de adultos a estudiantes?

Sí, esta Ley de Violencia Escolar considera fundamentalmente graves los hechos de violencia física y/o psicológica, que ejerzan adultos a alumnos/as miembros de la comunidad educativa. (Mineduc, 2011)

Algunos puntos relevantes de acuerdo con La Ley 20.536:

- Para que una agresión sea calificada de acoso debe ser reiterada en el tiempo, y el agresor responsable debe encontrarse en una posición de superioridad física o psicológica que le impida al afectado defenderse. Esto quiere decir, que una agresión ocasional o una pelea entre alumnos, no se considera como acoso, sin embargo, de igual manera debe informarse a las autoridades escolares para que adopten las medidas correspondientes.
- El acoso u hostigamiento no constituye delito. Por esta razón, La Ley no considera sanciones para los estudiantes, sino solo para los colegios que no reaccionen o son indiferentes ante situaciones de maltrato.
- Todas las medidas en lo que refiere a los alumnos(as), deberán ser aplicadas por cada establecimiento, de acuerdo con su reglamento interno. (RICE)

Frente a esto el trabajador social refiere la importancia de analizar el problema y de detectar las necesidades de las personas implicadas en el fenómeno bullying.

La mayoría de los establecimientos educacionales de nuestro país afronta numerosos desafíos, entre ellos, la falta de recursos para cubrir todas las necesidades, la disminución de profesores de apoyo, la escasez de personal especializado y la insuficiente atención a los grupos minoritarios como alumnado con necesidades educativas especiales, con diferentes orígenes y valores culturales, niños/as que no conocen el idioma, minorías étnicas, alumnos en situación de riesgo de exclusión social, etc.

El apoyo de un trabajador o trabajadora social permitiría reducir la presión sobre el profesorado, permitiendo abordar situaciones de conflicto, indisciplina o agresividad, la intervención con los adolescentes con conductas de riesgo, la mediación con las familias y la coordinación con otros profesionales.

Los profesionales de Trabajo Social ofrecen diferentes modelos de intervención social procedentes de marcos teóricos distintos en los que el profesional encuentra un amplio escenario de posibilidades de actuación. Existen numerosos casos que requieren una atención especializada y en los que “el trabajador social utilizará sus propios recursos, capacidades, aprendizajes y su motivación para realizar una intervención plural, variada y multidisciplinar” (Fernández y Ponce de León, 2011: 209).

Las intervenciones no se centran sólo en problemas que pueda tener el alumno en temas como el absentismo y el fracaso educativo, también aborda situaciones sociales conflictivas: integración de inmigrantes y colectivos desfavorecidos, drogodependencia, obesidad, anorexia, soledad, clima de convivencia, acoso escolar como forma de violencia, detección de malos tratos y abusos sexuales, entre otros sectores. Con frecuencia, el profesor se encuentra indefenso, considera que estas problemáticas superan ampliamente su responsabilidad. A menudo se espera que el trabajador social aborde la situación conflictiva para que el profesorado pueda dedicarse mejor a la enseñanza, pero no es cuestión de repartir problemas sino de trabajar conjuntamente (Torra, 2009).

En el Sistema Educativo, tanto en la formación reglada como en la educación complementaria, la presencia y participación del trabajador social es aceptada generalmente en el ámbito de actuación de acción indirecta: dinamizar, promover, salvar obstáculos relacionados con lo educativo (Hernández, González, Cívicos y Pérez, 2006).

Cabe destacar con todo lo mencionado que los trabajadores sociales también pueden desarrollar una intervención directa con estudiantes y familias, equipo educativo, así como con redes comunitarias y equipos multidisciplinares.

11.8 Fundamentos teóricos disciplinarios para el abordaje:

En el entorno educativo, el trabajador social desempeña multiplicidad de roles, así como un amplio y diverso manejo de metodologías de intervención a nivel individual, familiar, grupal y comunitario. Es una mirada amplia que encierra en ella la historia de sus miembros y la lectura de la situación existente, la pasada y la que se puede alcanzar con el impacto de la intervención a lo largo del tiempo (Avellaneda, 2012). Asimismo, asume de forma directa el rol de investigador en la búsqueda de las causas de las situaciones conflictivas en la comunidad educativa mediante la investigación y la utilización de teorías sociales para intervenir en los contextos en los que las personas interactúan con su entorno involucrando en su intervención, y en todo momento, a todos los integrantes de la familia en el proceso educativo (Concha, 2012).

La práctica del trabajador social estará guiada por unas fases específicas y con una visión amplia de la unidad familiar y sistema de relaciones personales. Introducir el cambio oportuno que permita resolver la situación problemática planteada requiere considerar y estudiar a la familia como una estructura que atiende a la interacción interna de sus integrantes y a la interacción externa con el medio que les rodea (Bronfenbrenner, 1979). La familia, al igual que el centro educativo influye en el desarrollo de valores y comportamientos y representa uno de los mejores recursos para mediar y resolver conductas problemáticas.

En el entorno educativo, se vive una multiplicidad de situaciones conflictivas en las que el alumnado participa, directa o indirectamente como son, entre otros, la violencia, absentismo, conductas desajustadas, delincuencia, inadaptación, consumo de sustancias adictivas y trastornos de alimentación. La escuela representa un importante recurso para influir en los comportamientos disruptivos de

los adolescentes y en ser generadores de pautas de buena convivencia (Wells, 1999; Barrigüete, 2009; Tejedor-Calvo y Pulido-Rodríguez, 2012; Gairín, Armengol, y Silva, 2012; Bartrina, 2014; Poch, González, García, Malo, y Casas, 2015; Castro, 2017). Enfrentar estas circunstancias no debe recaer sólo en la institución escolar, no es una función reduccionista al centro educativo, sino que debe implicar la participación de todos sus integrantes, incluido el grupo familiar (Castro y Rodríguez, 2016).

El psicólogo (Olweus, 1994, p.1173) ha sido reconocido como pionero en la investigación acerca del acoso escolar, proponiendo que el fenómeno del bullying se puede describir cómo “comportamiento agresivo o querer “hacer daño” intencionadamente; llevado a término de forma repetitiva e incluso fuera del horario escolar; en una relación interpersonal que se caracteriza por un desequilibrio real o superficial de poder o fuerza”

Si bien, la definición del bullying escolar no es única, existe un alto grado de acuerdo acerca de los puntos más importantes que le configuran (Ortega et al., 2001). Diversas autoras y autores (Cerezo, 2008; Olweus, 1994; Ortega, 2001, 2006; Unicef, 2017) a concuerdan en que consta de tres características fundamentales, a saber:

1. Debe existir una relación asimétrica de poder o fuerza, es decir, la víctima tiene mucha dificultad para defenderse.
2. El comportamiento negativo de un estudiante o grupos de estudiantes (acosador) hacia otro estudiante o grupo de estudiantes (víctima) es intencional (proactivo).
3. Dicha conducta debe ser repetitiva y con cierta consistencia.

Ortega, (2006) releva al bullying como un fenómeno dinámico, proponiendo que la diferencia de poder (objetiva o subjetiva) que contempla el bullying, otorga un rol dominante a uno de los actores y obliga a adoptar, por la fuerza, un rol de sumisión al otro. Pudiendo conllevar daños tanto físicos, sociales y/o morales.

En la prevención del bullying son de gran importancia las relaciones entre estudiantes, y entre estudiantes y docentes, ya que en muchas ocasiones cumplen un rol aún más decisivo que los elementos estructurales (Rodríguez, 2009). La detección temprana y apoyo de parte de la comunidad educativa puede hacer la diferencia en algunos casos de bullying escolar y prevenir problemas futuros asociados (Brunstein et al., 2015). Durante las primeras semanas que comienza el acoso escolar la víctima reconoce su situación y puede actuar pidiendo ayuda o cambiando sus vínculos sociales. Si la víctima cuenta con apoyo necesario de sus pares y docentes puede detener el fenómeno (Ortega, 2010). Existe evidencia de que la acción de estudiantes espectadores a favor de la víctima logra poner fin a episodios de bullying escolar, además, se reducen los niveles de ansiedad, depresión y baja autoestima en víctimas con compañeras/os que les defienden (Salmivalli et al., 2011).

Afrontar situaciones de conflicto en el ámbito educativo requiere trabajar en equipo con todos los colectivos que integran la comunidad para disponer de estrategias, protocolos de actuación, planes de prevención y sistemas de mediación con la finalidad de resolver el conflicto, prevenir conductas problemáticas y generar pautas de buena convivencia. Si estas situaciones no son detectadas en sus fases iniciales, ni a tiempo que permitan poner en marcha una intervención preventiva o reparadora adecuada, pueden agravarse y ocasionar situaciones de desprotección e importantes daños anímicos tanto en el alumno, familias y centros educativos.

11.9 Rol del trabajador social en los establecimientos educacionales:

Con respecto al rol del trabajador social en los establecimientos educacionales son múltiples, con respecto al tema de nuestra investigación que es el de convivencia escolar, se realizan diversas intervenciones en casos de bullying, violencia física, psicológica, hostigamiento, etc., en coordinación con otros profesionales, además de diseñar e implementar programas para la prevención y el abordaje de los temas mencionados.

El trabajador social debe entrar en contacto con el agresor o los agresores y la víctima o las víctimas, conociendo sus opiniones sobre la escuela, compañeros, profesores y sobre sus relaciones con el resto de sus compañeros/as para poder llevar a cabo con ellos programas que refuercen las relaciones entre iguales, y programas orientados a amenizar el aprendizaje y formación en el ámbito educativo. Por otro lado, debe establecerse un contacto también con sus familiares (los padres) puesto que en muchos casos existe una importante incomunicación entre estos y sus hijos, además de otros problemas que hacen que los hijos lleven a cabo conductas desadaptadas y violentas. Es relevante la creación de talleres o reuniones de grupos donde se pudieran enseñar técnicas de apoyo, y habilidades para fomentar la cercanía entre padres e hijos... destinados a aquellos padres que crean que la relación con su hijo no es la adecuada para así poder prevenir una mala formación en el ámbito familiar que tenga como consecuencias conductas agresivas en el menor. Es evidente que a nuestra sociedad le interesa prevenir este tipo de conductas violentas en el ámbito donde se desenvuelven los niños. En definitiva, se hace necesario ante este tipo de problemas un análisis del ámbito familiar del agresor o agresores y de la víctima o víctimas, así como las carencias de estos/as, ya que, los fallos estructurales en las familias y las necesidades que presente un niño/a repercuten en gran medida en éste y como consecuencia en su formación y manera de relacionarse con los demás.

Además, los profesionales deben realizar una intervención en la escuela, entendiéndose esta como un sistema de valores, relaciones, normas, pautas de actuación de pensamiento que debe conocerse para poder entender las conductas de los escolares.

Debe analizarse ese contexto y las relaciones entre los escolares para poder conocer mejor sus conductas y formas de responder ante situaciones conflictivas.

El trabajador social debe ser capaz de buscar los recursos necesarios para prevenir este tipo de problemas en el ámbito escolar. Además, debe orientar e informar a los

familiares sobre las repercusiones de esas conductas en sus hijos, para que estos desde sus casas puedan tratar el problema e intentar intervenir adecuadamente mediante la comunicación con sus hijos.

Técnicas desarrolladas

El Trabajo Social aborda lo que los profesores no pueden alcanzar por falta de tiempo, se emplean herramientas como la visita domiciliaria para conocer la situación real de los niños/as en su hogar, para trabajar situaciones como la inasistencia escolar, problemas conductuales, valorar situaciones de riesgo y conocer las condiciones de vida del alumno.

Los profesionales trabajadores/as sociales cumplen una importante función dentro de los equipos de convivencia. Deseablemente deben tener experiencia en trabajos socioeducativos y con familias, capacidad para trabajar en equipo y en redes en áreas tales como salud, prevención de bullying, estilos de vida saludable, prevención de drogas, embarazo adolescente, problemas de violencia escolar, entre otras.

Su función es comprender y estar en disposición para abordar, de manera integral y desde una perspectiva pedagógica, los comportamientos y situaciones críticas de los estudiantes y familias que requieran apoyo psicosocial, siempre en coordinación con la labor de los docentes y privilegiando el aprendizaje integral de los estudiantes.

Estos profesionales deben conocer la realidad de las y los estudiantes del establecimiento escolar mediante la realización de entrevistas individuales al estudiante, así como también a padres, madres y/o apoderados, que recaben antecedentes para visualizar los factores protectores y prevenir las conductas de riesgo de niños/as y adolescentes. Cuando estos profesionales deriven casos a otros especialistas, es importante que hagan un seguimiento oportuno de las derivaciones realizadas.

Para cumplir con sus funciones, es necesario que los profesionales conozcan las redes de apoyo con las que cuenta su establecimiento para así poder trabajar intersectorialmente. También es importante que trabajen en conjunto con el equipo de convivencia en acciones que permitan el mejoramiento de la relación familia escuela y el compromiso de los padres, madres y apoderados con el Proyecto Educativo Institucional, fortaleciendo la participación de toda la comunidad educativa en la elaboración de una propuesta común de trabajo, generando instancias de trabajo con la comunidad educativa, promoviendo la convivencia y el buen clima en función del Plan de Gestión de la Convivencia Escolar, de la Política Nacional de Convivencia Escolar y de los instrumentos de gestión educativa que abordan en conjunto los diferentes planes y programas de los establecimientos educacionales.

La trabajadora social impulsa el uso de los recursos disponibles en el entorno y el aprovechamiento de sus oportunidades, promoviendo la participación de las familias en el establecimiento educacional, que es clave cuando existen problemas de convivencia escolar en uno de los alumnos o alumna/as del establecimiento.

En síntesis:

- Tener una mirada proyectiva sobre cómo prever y atender situaciones de violencia escolar suscitadas al interior del establecimiento educacional.
- Desarrollar las mejores estrategias para formar a grupos de estudiantes que puedan hacerse cargo del manejo de conflictos.
- Desarrollar las mejores estrategias para capacitar a otros docentes, madres, padres y/o apoderados en la aplicación de normas de convivencia y protocolos de actuación con sentido formativo.
- Encargarse de la organización de los recursos materiales de que dispone el establecimiento educacional para implementar las actividades de las estrategias diseñadas para mejorar la convivencia.

Por otro lado, la participación de la familia es entendida como el conjunto de actuaciones, individuales y colectivas, que tienen por objeto la mejora del Sistema Educativo y, en general, de toda la comunidad educativa (Giró, Mata, Vallespir y Vigo, 2014). En este espacio alumno-familia-centro educativo, el profesional de Trabajo Social desempeña multiplicidad de roles al igual que desarrolla un amplio y diverso manejo de metodologías de intervención a nivel individual, familiar, grupal y comunitario para enfrentar episodios que inciden en los problemas de convivencia escolar en el establecimiento educacional.

En un contexto social complejo, es fundamental tener en cuenta la importancia de la intervención social en la escuela para mejorar el aprendizaje, el rendimiento académico y la integración escolar.

Es necesario continuar avanzando con la presencia de estos profesionales en los establecimientos educativos, y posibilitar el trabajo directo con el alumnado, la familia y el profesorado.

En estos episodios de conflicto escolar, la actuación de un trabajador social brinda la oportunidad de mejorar los estilos y estrategias de afrontamiento a toda la comunidad educativa. A través de la información y formación de programas de detección-prevención y de actividades escolares concretas, consigue generar pautas de buena convivencia, así como prevenir posibles alteraciones conflictivas de tipo emocional ligadas a los cambios sociales, físicos y psicológicos de la persona.

12.- Marco metodológico

12.1 Tipo de estudio Cualitativo

El enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia los fenómenos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorguen).

Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno. Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. Esta clase de datos es muy útil para capturar y entender los motivos subyacentes, los significados y las razones internas del comportamiento humano. Asimismo, no se reducen sólo a números para ser analizados estadísticamente pues, aunque a veces sí se efectúan conteos, no es tal el fin de los estudios

cualitativos. (Savin-Baden; Major, 2013; Stake, 2010; Firmin, 2008; y Encyclopedia of evaluation, 2004).

12.2 Población

La población corresponde al Colegio municipal Estrella Reina de Chile ubicado en la comuna de Cerrillos de la región Metropolitana. El curso es un 7° año básico que está compuesto por 27 alumnos/as en total (18 niños y 9 niñas).

12.3 Muestra

Para la muestra se ha seleccionado a una inspectora general, a un encargado de convivencia escolar, a una profesora jefa y a tres apoderadas del curso del 7° año básico del colegio municipal Estrella Reina de Chile ubicado en la comuna de cerrillos. En total son seis participantes.

Con respecto la inspectora general, el encargado de convivencia escolar y la profesora jefa también existe el criterio de inclusión demográfico, puesto que ellos trabajan en el establecimiento educacional que pertenece a la comuna de cerrillos.

Otro de los criterios de inclusión de las tres apoderadas es demográficos ya que ellas viven en la comuna de cerrillos y además sus hijos/as asisten al colegio municipal Estrella Reina de Chile ubicado en la comuna de cerrillos.

Se realizaron tres entrevistas distintas a la inspectora general, encargado de convivencia escolar y profesora jefa, puesto que los cargos que desempeñan son diferentes uno de otro/a, por lo tanto, los temas que ellos abordan en el establecimiento educacional son distintos.

Con respecto a las entrevistas de las tres apoderadas, se realizaron preguntas iguales.

Por lo tanto, el trabajo que se realizó como grupo de investigadoras fue codificar la muestra de forma manual, es decir se trabajó una sola muestra y se dividió en cuatro categorías las que fueron; conflictos, aspectos positivos, estrategias y ambiente escolar.

Debido a ello, la preocupación directa del investigador se concentra en las vivencias de los participantes tal como fueron (o son) sentidas y experimentadas. (Sherman y Webb, 1988)

Patton 2011, define los datos cualitativos como descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones. (Patton, 2011)

12.4 Abordaje Fenomenológico

La fenomenología “el investigador identifica la esencia de las experiencias humanas en torno a un fenómeno de acuerdo con cómo lo describen los participantes del estudio”. (Creswell, 2003, p.15.)

Así, la variedad de fenómenos por estudiar no tiene límites, por lo que puede estudiarse todo tipo de emociones, experiencias, razonamientos o percepciones, es decir, puede centrarse tanto en el estudio de aspectos de la vida ordinaria como también en fenómenos excepcionales. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. Cómo felicidad, ira, pena, dolor, determinación, tranquilidad, entre otras.

De esta manera, en la fenomenología los investigadores trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias, más que abstraerlas para crear un modelo basado en sus interpretaciones como en la teoría fundamentada.

Pueden utilizarse como herramientas de recolección de la información desde la observación; Creswell 2013 hasta entrevistas personales o grupos de enfoque, con preguntas abiertas, semiestructuradas y estructuradas, artefactos, documentos de todo tipo, grabaciones en audio y video e incluso instrumentos estandarizados. (Norlyk - Harder, 2010 y Heuer y Lausch, 2006)

De acuerdo con (Creswell 2013, Mertens 2010 y Álvarez-Gayou, 2003)el diseño fenomenológico se fundamenta en las siguientes premisas:

- Se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.
- Se basa en el análisis de discursos y temas, así como en la búsqueda de sus posibles significados.
- El investigador confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprender la experiencia de los participantes.
- El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (momento en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas que las vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).

Al precisar la vertiente fenomenológica que se utilizará en el estudio, normalmente el investigador elige entre la descriptiva y la interpretativa. La primera de ellas se enfoca en recabar las narraciones o descripciones de los sujetos que forman parte del estudio, respetando en todo momento sus propias percepciones acerca del fenómeno estudiado. En cambio, la vertiente interpretativa o hermenéutica, como su nombre lo indica- elabora interpretaciones de la experiencia estudiada con base en lo que los participantes expresan. (Hernández, et al, 2014)

12.5 Otros antecedentes del abordaje

- **Disciplinas en las cuales se cuenta con más antecedentes:** ciencias sociales, ciencias ambientales, ciencias de la salud e ingenierías.
- **Objeto de estudio:** individuos que hayan compartido la experiencia o el fenómeno.
- **Instrumentos de recolección de los datos más comunes:** observación, entrevistas y grupos de enfoque.

- **Estrategias de análisis de los datos:** unidades de significado, categorías, descripciones del fenómeno y experiencias compartidas.
- **Producto (en el reporte):** la descripción de un fenómeno y la experiencia común de varios participantes con respecto a éste.

En cuanto a la elección del abordaje fenomenológico, para comenzar es la identificación del fenómeno que se investigará, para posteriormente recoger la información de los alumnos/as, docentes, padres y apoderados/as del colegio que comparten los sucesos vividos. Luego se construye una descripción compartida de las experiencias de la convivencia escolar, para todos los participantes.

En este sentido podemos abordar las relaciones en base a los problemas de convivencia escolar de los alumnos/as de 7º año básico, explorando y describiendo desde las experiencias comunes y distintas, emociones y percepciones de los niños en torno a los factores que inciden en sus relaciones en la sala de clases, comprendiendo así también, sus relaciones con sus pares y docentes del establecimiento educacional.

12.6 Conceptualización de clima escolar

Para entender el fenómeno de la convivencia escolar en una escuela básica, debemos tener claro en primer lugar, lo que es clima escolar. Con relación a este concepto, surgen diferentes definiciones.

Para Arón y Milicic, 2017 el clima escolar de un establecimiento educacional hace referencia a la percepción que todos los integrantes de la comunidad educativa tienen respecto del ambiente en el cual desarrollan sus actividades habituales. (Arón y Milicic, 2017)

Tales percepciones se basan en la experiencia que las propias personas desarrollan en la interacción social, incluyendo las percepciones sobre las relaciones interpersonales, las normas que organizan las relaciones, las creencias comunes

dentro de la escuela y el contexto en que se producen tales interacciones, entre otros. Una definición similar es la que plantea (Cornejo & Redondo, 2001, p. 16) el clima escolar es “la percepción que tienen los sujetos acerca de las relaciones interpersonales que establecen en el contexto escolar, a nivel de aula o de centro, y el contexto o marco en el cual estas interacciones se dan”. Estas visiones coinciden también con la que expresa el Ministerio de Educación de Chile, en particular respecto del rol clave que tienen las percepciones de los actores en cuanto a la determinación de si existe (o no) un buen clima de convivencia. (Mineduc, 2014)

Las definiciones anteriores tienen un punto en común y es que el clima escolar es como la persona, ya sea el profesor, estudiante u otro integrante de la comunidad educativa percibe las relaciones interpersonales dentro del centro, las que a su juicio pueden ser catalogadas como “positiva” o “negativa”.

13.- Operacionalización categorías:

Categorías iniciales o de base
Conflictos
Aspectos positivos
Estrategias
Ambiente escolar

14.-Diseño de investigación - Estudio de Caso

El diseño de investigación cualitativa que escogimos es el estudio de caso.

Los estudios de caso tienen como característica básica que abordan de forma intensiva una unidad, ésta puede referirse a una persona, una familia, un grupo, una organización o una institución. (Stake, 1994)

El estudio de caso tendrá la intención de dar respuesta a cómo y por qué ocurren el o los hecho/s que se están investigando, los que en este caso en particular sería conocer los factores que inciden en los problemas de convivencia escolar de niño/as de 7° año básico pertenecientes al colegio municipal Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos, de esta manera se podrán identificar los fenómenos en estudio desde varias perspectivas, realizando una exploración mucho más profunda, debido a que nos entregará un conocimiento más amplio y completo obtenidos a lo largo del proceso de investigación.

En una entrevista cualitativa pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera.

15.- Plan de campo

15.1 Fuentes de información e instrumento

Fuentes primarias:

- **La entrevista** es una técnica que nos permitirá captar información básica y abundante sobre los factores que inciden en la convivencia escolar en los alumnos/as de 7° año básico pertenecientes al colegio municipal Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos.

- **Entrevistas semi estructuradas** ofrecerá al investigador un margen de maniobra considerable para sondear a los entrevistados/as, además de mantener la estructura básica de la entrevista. Incluso si se trata de una conversación guiada entre investigadores y entrevistados, existe flexibilidad.

Será conveniente para esta situación ya que nos facilitará la naturalidad de percepciones y perspectivas por parte de los entrevistados/as sujetos a la investigación.

16.-Muestreo no probabilístico

16.1 Por bola de nieve: El muestreo que vamos a utilizar es el muestreo de bola de nieve, ya que, según Atkinson y Flint, (2001) en la página1 lo definen como “una técnica para encontrar al objeto de investigación, que en este caso son en la misma, un sujeto le da al investigador el nombre de otro, que a su vez proporciona el nombre de un tercero, y así sucesivamente”.

Estos autores definen el muestreo de bola de nieve como una técnica para encontrar el objeto de investigación que en este caso son los factores que inciden en las conductas problemáticas en estudiantes de 7º año básico.

El muestreo en bola de nieve lo que hace es que va escogiendo a los informantes de acuerdo a la sugerencia o al contacto que ve el informante anterior, por lo tanto el investigador o la investigadora escoge un informante y a ese informante le pide que le referencie o le sugiera a otros informantes y a esos otros informantes se les pide que sugieran o recomienden otros informantes hasta completar una cuota o hasta saturar el dato, lo importante es que el tamaño de la muestra se va incrementando sobre la base del criterio de los mismos sujetos por lo tanto su característica es que el muestreo es fenomenológico ya que enfatiza, le da más importancia o tributa a la perspectiva del mismo sujeto investigado, porque es el mismo sujeto investigado el que entrega el dato y el que sugiere otras personas para que entreguen datos, por tanto, el dato recogido es totalmente fenomenológico, incrementando el tamaño de la muestra de acuerdo a los criterios de los mismos sujetos investigados.

Este muestreo de bola de nieve nos ayudará bastante sobre todo en los estudios en que los encuestados/as son pocos en números.

Todo lo que hemos mencionado a través de este muestreo nos ayudará a que los miembros del grupo de muestra se recluten a través de una referencia en cadena y

que no sea algo involuntario e incómodo para los que les cuesta más participar en este tipo de investigaciones.

16.2 Muestreo por conveniencia: de acuerdo con lo que expresa Sampieri, consiste en seleccionar a los individuos que convienen al investigador para la muestra. Esta conveniencia se produce porque al investigador le resulta más sencillo examinar a estos sujetos, ya sea por proximidad geográfica, por ser sus amigos, etc. (Sampieri)

Es una técnica que nos permitirá ahorrar tiempo y es económico, la cual consiste en seleccionar una muestra que sea accesible, esto quiere decir, que se realizará porque están fácilmente disponibles y también, además, porque se sabe que pertenecen al Colegio Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos. Lo relevante de este tipo de muestreo es que los miembros del colegio se pueden ofrecer de voluntarios y así se evita que se sientan presionados a la hora de aportar a la investigación.

18.- Resultados

18.1 Codificación

Categorías de base	Citas entrevista	Color	Códigos emergentes	Familia de códigos
Conflictos	“Generalmente son alumnos groseros y con muchos conflictos familiares, interrumpen constantemente las clases, no respetan algunas rutinas dados por	Rojo	Irrespetuosos/as	Problemas de conducta

	los maestros, y hay alumnos que se descalifican entre ellos”.			
Conflictos	“Cómo lo afecta, en autoestima, en aislarse del curso, muchas veces no decir las cosas que pasan por el miedo de la reacción del otro”	Azul	Miedo	Baja autoestima
Conflictos	“Sería la poca tolerancia y un poco de falta de respeto diría yo por el otro, ósea tienen poca empatía y les falta seguridad y autonomía, esos son los mayores conflictos que yo veo en mi curso”.	Rojo	Falta de respeto	Problema de conducta
Conflicto	“La convivencia, los niños no tienen un buen trato, se gritan, se empujan y las	Rojo	Falta de respeto	Problema de conducta

	faltas de respeto, en general la falta de respeto”.			
Conflictos	“Eh... Qué pelean mucho, o sea se tocan y ya están peleando	Rojo	Agresiones	Problemas de conducta
Conflictos	“Sí, un compañero en específico golpeó a otra compañera, un golpe, un combo en el ojo”.	Rojo	Agresiones	Problemas de conducta
Aspectos positivos	“Entre ellos son solidarios a pesar de tener problemas, se ayudan bastante en el sentido cuando un alumno tiene problema emocional, ellos están ahí para ayudarse, mantienen un ambiente limpio, su presentación	Rosado	Solidaridad	Curso solidario

	personal es buena, aceptan a los alumnos extranjeros y respetan si hay alguno de ellos que es transgénero”.			
Aspectos positivos	“El compromiso que tienen, cada vez que nosotros los citamos están y vienen, entonces igual eso es importante para que los chiquillos sepan que no estamos solos y que ellos tampoco están solos, están respaldados por el núcleo familiar”.	Rosado	Compromiso	Curso solidario
Aspectos positivos	“Si solidaridad, si de todas maneras si, cuando ven a alguien más débil o con problemas,	Rosado	Solidaridad	Curso solidario

	<p>que está triste siempre tratan de acercarse de alguna manera, porque algunos están con el chiste, la talla, el otro se acerca calladito que te pasa, algunos observando, es que los conozco tanto, por eso que de verdad me siento orgullosa de mis chicos a pesar de todo el mundo de problemas que tienen, cuál de todos más grandes que el otro pero a pesar de todo eso he logrado que los se cohesionen que salgan de ese mundo, que vean otro camino</p>			
--	---	--	--	--

	<p>otra posibilidad, que tengan esperanzas, que crean en algo, yo les hablo de metas cercanas, metas lejanas, mira mis ganas no faltan y yo sé que con mi vocación, con que yo afecte a 10 alumnos yo ya me doy por pagada, ósea todos mis esfuerzos y todo mi cariño porque así sea”.</p>			
Aspectos positivos	<p>“A pesar de ver cosas negativas también ellos siempre se ponen de acuerdo, hay cosas positivas, ellos logran trabajar en grupo, siempre igual hay</p>	Rosado	Trabajo en grupo	Curso solidario

	niños que son muy unidos.			
Aspectos positivos	“Positivo, que hay compañerismo”.	Rosado	Compañerismo	Curso solidario
Aspectos positivos	“Tienen ganas de hacer las cosas, si uno les conversa bien uno le da una idea participar tiene voluntad y ganas de hacer las cosas por ejemplo una cosa muy sencilla la ornamentación para el 18 de septiembre ellos hicieron fueron una de las únicas salas que lo hicieron tiene la voluntad de hacerlo mi hija estaba muy preocupada porque tenía que hacer un cuadro se dio trabajo de	Rosado	Voluntad	Curso solidario

	hacerlo y lo pegaron en la pared”.			
Estrategias	“Cuando se presenta un problema, inmediatamente brindarle el apoyo emocional, saber escuchar y trabajar las emociones y darles contención”.	Naranja	Contención	Colaboración participativa
Estrategias	“Tratando generar mancomunidades entre los estudiantes y el grupo curso, la identidad que sean partícipes de algo, lo abordamos desde esa perspectiva”.	Naranja	Participación	Colaboración participativa
Estrategias	“Bueno acá tenemos varias redes de apoyo,	Naranja	Redes de apoyo	Colaboración participativa

	<p>que sería convivencia escolar, de repente o la misma inspectora, pero en mi curso precisamente yo como que no tengo grandes problemas así de disciplina, muy pocas veces, yo diría que ninguna he tenido que buscar a alguien para que me apoyen, porque o lo resuelvo yo al instante o me comunico con el apoderado después pero no problemas graves que yo necesite el apoyo de alguien no, ósea yo creo que tengo control de mi curso y lo</p>			
--	--	--	--	--

	<p>manejo muy bien. Tengo la gran oportunidad de conocerlos desde chiquititos entonces, y a su familia también y todos sus problemas entonces, eso ya es manejable inmediatamente y ellos son inteligentes entre comillas, son pillines porque con la profesora jefe siempre tienden a portarse, pero unos santos. No, pero si yo los manejo bien porque los conozco”.</p>			
Estrategias	<p>“A mí me parece bien porque llaman a la mamá y al tiro se</p>	Naranja	Conversación	Colaboración participativa

	conversa el conflicto”.			
Estrategias	“Nos dan algunos tips nos dan algunas enseñanzas cómo tratar algunas situaciones, si no funciona entonces se toman otras medidas otros consejos o los derivan al psicólogo a la convivencia escolar del colegio siempre nos está apoyando con respecto a eso”.	Naranja	Apoyo	Colaboración participativa
Ambiente escolar	“Siempre envían a buscar al apoderado y se trata de resolver el problema con el apoderado del otro niño que	Morado	Resolución de problemas	Tácticas funcionales

	causó el daño o viceversa”.			
Ambiente escolar	“Con todas las estrategias que se han trabajado con la intervención que hemos realizado, se baja la carga emocional, por lo tanto, se crea un ambiente más propicio para que el docente pueda ejecutar una correcta clase”.	Morado	Clima	Tácticas funcionales
Ambiente escolar	“Eh... yo encuentro que de una forma negativa porque hay algunos niños que son tranquilos y el resto ya son desordenados y como que opacan a los niños”	Verde	Desorden	Mala conducta

<p>Ambiente escolar</p>	<p>“Eh..., lo que pasa que hay rivalidades, yo creo que bueno ella está en un colegio de primero a octavo entonces ellos son los más grandes séptimo a octavo pero hay niños repitentes que van en sexto y son mayores que mi hija, por ejemplo yo creo que rivalidades entre ellos por edad, porque se complican de tonteras según nosotros que somos adultos pero para ellos son súper importante y yo creo que eso sí la afecta como curso a todos los</p>	<p>Verde</p>	<p>Rivalidad</p>	<p>Mala conducta</p>
-------------------------	---	--------------	------------------	----------------------

	<p>niños sí, yo creo que eso hay rivalidades, hay envidia, hay celos, están madurando en un montón de cosas de hecho yo no tenía idea pero hay pololeo también y resulta que esta chiquilla justo le gustaba el pololo de esta cabra y yo creo que ahí se forman algunas situaciones sí, complejas ,sí".</p>			
--	---	--	--	--

18.2 Síntesis de la codificación

Categoría Base	Códigos emergentes	Familia de códigos
Conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Irrespetuosos - Falta de respeto - Agresiones - Miedo 	<ul style="list-style-type: none"> -Problemas de conducta -Baja autoestima
Aspectos positivos	<ul style="list-style-type: none"> - Solidaridad - Compromiso - Compañerismo - Trabajo en grupo - Voluntad 	<ul style="list-style-type: none"> -Curso solidario
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> - Contención - Participación - Redes de apoyo - Conversación - Apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> -Colaboración participativa
Ambiente escolar	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de problemas - Clima - Desorden - Rivalidad 	<ul style="list-style-type: none"> -Tácticas funcionales -Mala conducta

20.-Resultados de los objetivos

Los objetivos propuestos con anterioridad pudieron ser cumplidos en totalidad. Con respecto al objetivo general, se pudieron identificar los factores que inciden en los problemas de convivencia en niños y niñas del curso séptimo año básico del colegio municipal Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillo, afirmar que el nivel de indisciplina de la institución en la que se trabajó depende mucho del docente con el que se encuentren trabajando debido a que existen materia que llaman de mejor manera su atención, por lo tanto, se portan mejor con unos que con otros, lo que claramente repercute en el proceso de enseñanza aprendizaje. Existen hechos de indisciplina, en especial hechos de violencia verbal, y aislados episodios de violencia física, lo que en algunos alumnos repercute significativamente.

A continuación, se exponen los resultados de los objetivos específicos, a través de los datos que brindaron las entrevistas.

1- Comprender los tipos de conflicto que surgen de los alumnos/as y docentes en la sala de clases:

Según entrevista a inspectora general, con relación a los tipos de conflictos refiere lo siguiente:

“Generalmente son alumnos/as groseros/as y con muchos conflictos familiares, interrumpen constantemente las clases, no respetan algunas rutinas dadas por los maestros, y hay alumnos que se descalifican entre ellos”.

Se logró identificar que el curso en general, se refleja la existencia de una falta de respeto importante por parte del alumnado/a hacia el cuerpo docente como de sus propios compañeros/as, como lo es, hablar en clases, hace ruidos molestos y no hacer caso a los profesores provocando que se generen grandes problemas de convivencia dentro de la sala de clase, lo que conlleva a que los docentes no puedan

llevar a cabo una clase tranquila y organizada, debido a las constantes interrupciones, además de peleas y descalificaciones generadas entre el alumnado.

Por otro lado, existen alumnos/as los cuales no respetan las rutinas planteadas por los docentes, eso sumado a los distintos tipos de conflictos los que además se agudizan día a día dentro de la sala de clases, agregando una evidente dificultad para que los docentes puedan realizar su clase de forma tranquila y productiva, ya que durante ella, la indisciplina conlleva a los estudiantes a encontrar un clima en el cual no impera el orden, lo que implica una desorganización de la sala de clases, afectando indiscutiblemente el desempeño en las actividades del aula, lo que genera una condición poco favorable para la enseñanza del profesor y el aprendizaje de los alumnos/as.

De acuerdo con lo anterior, repercute indudablemente en el proceso de enseñanza aprendizaje, además refieren que la relación entre compañeros es regular, lo cual ya indica que sería un motivo de conflictos dentro del aula porque no logran respetarse, en resumen, refiere que suelen portarse mal, pero es a veces y en los recreos apelan al diálogo ya que tiene buena relación con algunos de los docentes y eso es de gran importancia a la hora de mejorar la conducta.

Según el encargado de convivencia escolar, en relación con los conflictos refiere lo siguiente:

“Violencia verbal”

El conflicto que más se genera dentro del curso es la violencia verbal, la cual se manifiesta por medio de insultos, los gritos, las palabras hirientes u ofensivas, las descalificaciones, las humillaciones, las amenazas, burlas y groserías, entre otros. Este tipo de agresión verbal calza dentro de los tipos de violencia o maltrato emocional y psicológico.

Sin embargo, este tipo de violencia muchas veces es difícil de descubrirla, ya que no deja marcas físicas, por lo tanto, para darse cuenta de lo que está sucediendo es

necesario escuchar a las víctimas si es que son capaces de acusar con los profesores o inspectores.

En gran parte de los casos, los alumnos víctimas de violencia verbal, causa consecuencias tales como, profundos daños psicológicos y emocionales, sintiendo rechazo ante la idea de asistir al colegio o de participar en las actividades, manifestando a su vez nerviosismo, tristeza e inseguridad en la vida cotidiana.

También el encargado de convivencia manifiesta lo siguiente con relación a cómo afectan los conflictos a los alumnos:

“Cómo lo afecta, en autoestima, en aislarse del curso, muchas veces no decir las cosas que pasan por el miedo de la reacción del otro”

Se puede identificar que cuando hay conflictos entre compañeros/as, generalmente no los enfrentan y tampoco buscan algún tipo de ayuda como por ejemplo, con los profesores, encargado de convivencia escolar, etc., por miedo a las réplicas que se pueden generar por parte de los involucrados/as, por lo mismo tienden a aislarse y su personalidad es cada vez más retraída esto va ocasionando en los alumnos/as involucrados una serie de problemas a nivel emocional, además de un bajo rendimiento académico. Los conflictos que se generan en la sala de clases como por ejemplo las descalificaciones, comentarios despectivos entre compañeros/as pueden crear un concepto negativo en el alumno/a, además de restar su seguridad y confianza.

De acuerdo con lo anterior, los estudiantes que tienen una autoestima baja no demuestran un buen rendimiento académico porque se sienten inferior a sus compañeros, sin capacidad de desarrollar sus talentos y habilidades, ya que su nivel de inseguridad es muy alto, impidiéndoles descubrir y desarrollar por sí mismo sus habilidades.

Cuando se entrevistó a la profesora jefa se les preguntó por los mayores conflictos presentes en su curso, donde destacó:

“Sería la poca tolerancia y un poco de falta de respeto diría yo por el otro, ósea tienen poca empatía y les falta seguridad y autonomía, esos son los mayores conflictos que yo veo en mi curso”.

De acuerdo a lo que refiere la profesora jefe, el respeto es una de los valores que más deben predominar en el colegio, claramente afecta la labor docente, ya que el tiempo es corto teniendo que sacrificar una hora de clases para resolver los problemas que se presentan, muchas veces hay que priorizar lo que le pasa al alumno/a ,sobre todo en este colegio que tiene una alta vulnerabilidad y la mayoría de los alumnos/as tienen problemas complejos, y por lo tanto, entonces el aprendizaje se vuelve enormemente perjudicial para el objetivo de enseñanza que se quiere alcanzar, dañando tanto el aprendizaje de los alumnos como el bienestar de los profesores.

En relación a la empatía, es necesario mencionar que es una herramienta indispensable para poder convivir en sociedad y tener una convivencia escolar sana, por lo tanto, cuando los alumnos no son capaces de colocarse en el lugar de otros, especialmente cuando hay compañeros muy diversos, entonces aquí es donde se originan problemas y conflictos con los demás, malentendidos, problemas de comunicación y actitudes negativas, incluyendo el desprecio o el odio, hacia grupos de compañeros que son diferentes o que no pertenecen a su grupo. Por lo tanto, es como si ignoraran el mundo de los demás, como sus sentimientos y sus problemas.

En lo que refiere a la seguridad y autonomía, un alumno poco autónomo es un niño dependiente, que requiere ayuda continua, con poca iniciativa, que se acostumbró a ser guiado por otros. Los estudiantes con poca costumbre de autonomía posiblemente presentan problemas de aprendizaje y de relación con los demás.

Por eso es importante su desarrollo, dicho esto, normalmente cuando progresan en este aspecto, también lo hacen en su aprendizaje y relación con los demás.

2- Identificar los aspectos positivos de la convivencia escolar de los alumnos/as en la sala de clases:

De acuerdo con lo expresado por la inspectora general, se destaca lo siguiente:

“Entre ellos son solidarios a pesar de tener problemas, se ayudan bastante en el sentido cuando un alumno tiene problema emocional, ellos están ahí para ayudarse, mantienen un ambiente limpio, su presentación personal es buena, aceptan a los alumnos extranjeros y respetan si hay alguno de ellos que es transgénero”.

Ser solidarios acarrea muchos beneficios para los alumnos, no solo para el que recibe la solidaridad, también para el que la entrega, por lo tanto, es el deseo de ayudar y contribuir. Los estudiantes no nacen solidarios, la solidaridad se enseña en la primera escuela, que es la familia y luego se refuerza en el colegio. Una de las mejores formas de enseñar solidaridad es trasmitirla a través del ejemplo.

El curso del 7° año básico se destaca en este aspecto positivo, por lo que su profesora jefa se siente muy orgullosa de ese gran valor que poseen gran parte de los alumnos del curso. Por lo demás, es necesario trabajar para mantener en el tiempo estos aspectos positivos y fomentar la empatía en los niños/as, es decir, el despertar la preocupación por los demás, por ejemplo, que ayuden a los niños a llevar la mochila, que compartan material escolar a los que se hayan olvidado y que se preocupen por algún compañero/a que esté enfermo o que esté atravesando una situación emocional, también involucra integrar a los compañeros/as de curso, respetarlos, considerar sus puntos de vista, ser empáticos, celebrar sus logros y reforzar sus buenas prácticas.

Así como se destaca la solidaridad, también se distingue el respeto por la identidad sexual de los compañeros. La diversidad de género se basa en aprender y entender que todas las personas somos especiales, diferentes y se tienen que construir espacios en los que se pueda vivir sin sentir miedo a decir lo que se piensa, lo que se quiere o lo que les gusta, en este sentido, no se puede limitar a enseñar a tolerar a quien es diferente, porque en realidad todos y todas los somos.

De acuerdo con lo que enfatiza el encargado de convivencia escolar en relación con los aspectos positivos:

“Que dentro de los mismos pares hay entes que son positivos en la resolución pacífica de los problemas que se puedan suscitar dentro del aula”.

Se destaca que hay alumnos/as que aportan en la solución de los conflictos dentro de la sala de clases, lo que es una gran ayuda a la hora de enfrentar episodios problemáticos, esto quiere decir que son alumnos capaces de abordar el conflicto creativamente, aportando en una resolución pacífica de los mismos, lo que es muy beneficioso para una sana convivencia escolar.

También menciona el encargado de convivencia escolar en lo relacionado a los aspectos positivos es:

“El reconocimiento constante de las acciones positivas, el no solamente citar a la mamá, al papá o al adulto responsable de los chiquillos para contarle lo malo y lo feo, si no que, a la medida que haya un cambio de actitud, citarlos para reforzar esa parte positiva”.

“El compromiso que tienen, cada vez que nosotros los citamos están y vienen, entonces igual eso es importante para que los chiquillos sepan que no estamos solos y que ellos tampoco están solos, están respaldados por el núcleo familiar”.

Los apoderados/as del 7º año básico, se sienten comprometidos con el colegio, normalmente se cita a los apoderados/as ante situaciones de conflicto o bajo

rendimiento, pero así también, quienes se ven involucrados en conflicto o tienen bajas calificaciones también tienen cualidades positivas que destacar. Por lo que el equipo del establecimiento se da el tiempo de citar a apoderados para contarles de los logros de sus hijos/as, sobre cómo mantenerlos o incrementarlos, en cambio, las constantes citaciones para quejarse sobre los alumnos a veces terminan alejando a los apoderados. Esta acción positiva involucra además mirar a los alumnos desde una perspectiva beneficiosa que potenciará su desempeño y relaciones.

El diálogo y el respeto son primordiales en la educación de los niños/as, proporcionan los acuerdos y las tomas de decisiones asertivas que benefician a la comunidad educativa, así también fortifican los aprendizajes y guían el camino educacional de los alumnos.

De acuerdo en lo que puntualiza la apoderada 2 con relación a los aspectos positivos, dice:

“Positivo, que hay compañerismo”.

Se destaca el compañerismo en los aspectos positivos dentro del establecimiento educacional, sin duda es fundamental el compañerismo, el cual estimula el respeto hacia los demás y evita que se produzcan agresiones escolares, además, aprenden a comunicarse mejor, a colaborar y a ser más humildes frente a sus compañeros/as. Este aspecto es muy importante, igual como potenciar el rendimiento académico. Por eso es bueno siempre recordarles que, ayudándose mutuamente, siempre podrán lograr objetivos en conjunto.

3- Identificar las estrategias con las cuales se enfrentan los problemas entre los alumnos/as, docentes, apoderados/as y cuerpo directivo:

De acuerdo con lo que enfatiza el encargado de convivencia escolar en relación con los aspectos positivos:

“Tratando generar mancomunidades entre los estudiantes y el grupo curso, la identidad que sean partícipes de algo, lo abordamos desde esa perspectiva”.

Se identifica que el establecimiento educacional promueve la participación de los alumnos/as a través de actividades, lo cual también genera que los/as estudiantes se motiven con alguna actividad que el colegio organiza, así mismo, es una estrategia perfecta para mantener la sana convivencia entre los alumnos/as. Por lo tanto, se le da bastante importancia a la participación colaborativa de los niños/as.

La participación de los alumnos/as logra una colaboración y cooperación para el progreso común, lo cual les genera confianza en sí mismos y les permite tener voz mediante iniciativas propias. Por esta razón, es importante mantener y trabajar la participación de los estudiantes del 7° año básico, porque los posiciona como sujetos sociales con capacidad para expresar sus opiniones y decidir sobre los asuntos que sean de su interés, y así mismo funciona perfecto como estrategia para trabajar inconvenientes que puedan surgir en el transcurso de la jornada escolar.

De acuerdo con lo expresado de parte de la inspectora general en relación con las estrategias, se destaca lo siguiente:

“Cuando se presenta un problema, inmediatamente brindarle el apoyo emocional, saber escuchar y trabajar las emociones y darles contención”.

Se identifica que el colegio brinda estrategias de contención, diálogo, escuchar y cómo sostener las emociones de los alumnos/as a través de acompañamiento, ofreciendo vías apropiadas y correctas para la expresión de los sentimientos, de acuerdo con las circunstancias del contexto del problema y la aceptación del alumno/a en el momento requerido. Se trabaja en escuchar a los estudiantes y apoyarlos en alguna situación de problemas. La contención emocional, no se refiere a reprimir y evitar que los alumnos expresen sus emociones, si no a dar espacio para que manifiesten esa emoción que los aqueja o los hace sentir incómodos. Esto quiere decir, es un lugar que reconoce y contiene esa

emocionalidad sin juicios y donde se pretende ofrecer a los niños/as la oportunidad de liberar y compartir.

Las respuestas de los funcionarios del establecimiento educacional refieren a la necesidad de que la escuela cumple su función en “sostener” la permanencia de los estudiantes con la creación de un clima afectivo, amistoso, que genere un sentimiento o espacio de reconocimiento y/o de pertenencia o de orientación y apoyo para la resolución de problemas.

Por lo anterior, esta orientación es trabajada por equipos directivos junto a un grupo de profesionales del establecimiento como el encargado de convivencia escolar, inspectora general, profesionales del área psicosocial y del programa de integración. Además, es fundamental que colaboren docentes que destaquen por sus habilidades para promover un plan entre pares y que manifiesten interés por liderar una estrategia de contención socioemocional en la comunidad educativa. Esto último es relevante para todas las personas que participen en esta instancia, pues se espera que dentro de este grupo se defina a un equipo de trabajo que diseñe, coordine y participe de la implementación de las estrategias la cual cada vez que se presente un inconveniente con los alumnos/as puedan ponerla en práctica, ya que hasta el momento hay evidencias que la contención, escucha y dialogo generalmente son estrategias efectivas.

Según entrevista a apoderado 3, en relación con las estrategias aplicadas refiere lo siguiente:

“Nos dan algunos tips, nos dan algunas enseñanzas cómo tratar algunas situaciones, si no funciona entonces se toman otras medidas otros consejos o los derivan al psicólogo a la convivencia escolar del colegio siempre nos está apoyando con respecto a eso”.

El colegio demuestra en todo momento preocupación por el bienestar de sus alumnos/as, y brinda apoyo, del mismo modo, los apoderados/as manifiestan

satisfacción, por los métodos y estrategias que utiliza el establecimiento para tratar cualquier tipo de conflictos.

La comunicación entre profesores, asistentes de la educación, como el equipo de convivencia escolar, equipo directivo y padres es clave en el proceso educativo. Normalmente se requiere que los padres y/o apoderados/as se involucren más con el colegio y siempre se espera mejorar la conexión con los docentes, y asistentes de la educación, que no siempre es tan sencillo para lograrlo, sin embargo, el Colegio Estrella Reina de Chile, ha cultivado las relaciones positivas con los padres desde siempre.

Es importante empatizar con los padres para mejorar los canales de comunicación, ya que muchas veces pueden estar a la defensiva por razones del comportamiento de su hijo/a y las relaciones no funcionen como se esperaba.

El objetivo es ayudar, ser un apoyo, esto quiere decir, se debe trabajar en equipo para encontrar soluciones que el propio estudiante tendrá que aplicar.

4- Caracterizar el ambiente escolar en base a los problemas que se establecen en las relaciones escolares en la sala de clases.

De acuerdo con lo expresado de parte del apoderado 2 en relación con el ambiente escolar, se destaca lo siguiente:

“Eh... yo encuentro que de una forma negativa porque hay algunos niños que son tranquilos y el resto ya son desordenados y como que opacan a los niños”.

Se puede identificar que el desorden de algunos alumnos/as altera la convivencia escolar a nivel general, por lo tanto, afecta a todos los miembros de la sala de clases, y el estado de ánimo de los alumnos/as tranquilos, lo cual puede llevar al curso a generar emociones negativas como el estrés, además de afectar el aprendizaje.

Como detallamos anteriormente la disciplina y el aprendizaje es fundamental, pero muchas veces las consecuencias de factores externos e internos y otras conductas problemáticas impiden el normal funcionamiento de las clases.

En algunos casos la vulnerabilidad social y económica, la falta de infraestructura adecuada, los problemas familiares y de comunidad son ejemplos de situaciones que desencadenan en un mal comportamiento.

Los alumnos/as con mala conducta problematizan la labor del profesor en la sala de clases y, por lo tanto, retardan el proceso de enseñanza y aprendizaje. Además, influyen en el comportamiento, concentración y motivación de sus demás compañeros/as. Esta problemática pasa de ser individual transformándola en colectiva.

De acuerdo con lo expresado de parte del apoderado 3 en relación con el ambiente escolar, se destaca lo siguiente:

“Eh..., lo que pasa que hay rivalidades, yo creo que bueno ella está en un colegio de primero a octavo entonces ellos son los más grandes séptimo a octavo pero hay niños repitentes que van en sexto y son mayores que mi hija, por ejemplo yo creo que hay rivalidades entre ellos por edad, porque se complican de tonteras según nosotros que somos adultos pero para ellos son súper importante y yo creo que eso sí la afecta como curso a todos los niños sí, yo creo que eso hay rivalidades, hay envidia, hay celos, están madurando en un montón de cosas de hecho yo no tenía idea pero hay pololeo también y resulta que esta chiquilla justo le gustaba el pololo de esta cabra y yo creo que ahí se forman algunas situaciones sí, complejas ,sí”.

Se puede identificar distintos tipos de rivalidades estudiantiles en este curso como por ejemplo que hay niños/as repitentes en el curso del séptimo año básico, por lo tanto, con más edad y distintos intereses, problemas de envidia, celos, amorosos y un sin fin de distintas situaciones y factores propias de esa edad, que indudablemente van generando distintos conflictos y enfrentamientos con sus

compañeros/as. Por lo tanto, se originan situaciones complejas que se asocian a la mala conducta en relación con la convivencia escolar, además, varias cosas que ocurren nos son conocidas por los apoderados/as, ya que los alumnos/as no comentan todo lo que sucede.

El exceso de rivalidad tiene sus riesgos. Lo que en principio significa ganas de ser mejor que el otro, puede convertirse en rivalidad entre compañeros/as. Ahí es donde entra en juego la envidia, un sentimiento en la mayoría de los casos incontrolable que provoca comportamientos egoístas, intolerables e incluso crueles.

Estas rivalidades van influyendo en los estudiantes, en distintos aspectos como por ejemplo a nivel emocional, el curso está más estresado, porque el ambiente escolar con este tipo de situaciones no es muy grato.

Estos hechos pueden ser originado desde múltiples causas y muchas veces la gravedad es tal, en el caso extremo está el bullying, el maltrato psicológico a un compañero a partir de la humillación por la misma causa: la envidia o que la situación llega hasta que los alumnos/as se vayan del establecimiento educacional o no quieran asistir a clases.

De acuerdo con lo expresado de parte de la inspectora general, en relación con el ambiente escolar se destaca lo siguiente:

“Mira, con algunos profesores mantienen una buena relación, y los dejan hacer sus clases en su curso y muchos de ellos tienen empatía con sus profesores, pero con otros, no es tan así, ellos ven primero y están pendiente si les cae bien el profesor, si les cae mal, siempre están como observando eso, sí el profesor es más débil en ese sentido, en ese curso son bien astutos los alumnos y en ese caso tratamos de solucionar el problema”.

En relación con el ambiente escolar, se logró identificar la astucia y falta de empatía de parte de algunos alumnos/as a la hora de comportarse según el profesor. Para

conseguir una relación grata entre profesores y alumnos/as la comunicación respetuosa debe ser indispensable en la sala de clases. En este sentido, si un docente utiliza comentarios inapropiados, solo generará respuestas negativas, sin embargo, si el profesor sabe escuchar, los alumnos responderán de forma positiva. Por lo demás, siempre hay inconvenientes que surgen cada cierto tiempo como el desorden y la mala conducta. De acuerdo con estos hechos que van sucediendo, el colegio siempre está en conocimiento, y tratando de generar estrategias para el buen funcionamiento de la convivencia dentro de la sala de clases y evitar el desorden y la mala conducta.

De acuerdo con lo expresado de parte del apoderado 1 en relación con el ambiente escolar, se destaca lo siguiente:

“Malo, porque a pesar de que a veces trabajan en grupo y así están unidos en un curso bueno, la mayoría de las veces se ve un ambiente malo en materia de agresividad, como de querer pasar a llevar al otro niño”.

Las conductas agresivas se caracterizan en la acción de ocasionar daños, ya sean psicológicos o físicos, sobre los compañeros. Normalmente, estos comportamientos en los alumnos/as se manifiestan de manera directa a través de agresiones como, patadas, empujones, gritos, mordiscos o insultos. Lamentablemente, se trata de comportamientos parcialmente comunes que hay que detectar y que como colegio se necesita trabajar con el fin de prevenir que ocurran consecuencias graves.

Igualmente, en general la convivencia no es buena ya que los niños/as no tienen un buen trato, se gritan, se empujan y existen muchas faltas de respeto, basta con que se toquen para que terminen peleando, pero a pesar de que se ven cosas negativas también se ponen de acuerdo como compañeros/as lo que es positivo ya que logran trabajar en grupo, existen niños muy unidos y, además, recalcan que hay solidaridad entre sus pares. No son conductas generalizadas, solo inciden en ciertos grupos, lo cual si es posible que afecte al curso completo.

21.-Conclusión

En conclusión, de acuerdo con los factores que inciden en los problemas de convivencia escolar en los alumnos/as del 7° año básico del colegio Estrella Reina de Chile, de la comuna de Cerrillos, se deja en evidencia que existen factores internos y externos de los estudiantes a considerar que están presentes y debemos estimar.

En la elaboración de esta investigación se trabajó de acuerdo con el estudio cualitativo, lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos que se convirtieron en información, de toda la comunidad escolar, como docentes, asistentes de la educación, equipo directivo, convivencia escolar y apoderados/as.

Se enfocó la investigación en el problema de estudio relacionado a los problemas de convivencia escolar en estudiantes del curso 7° año básico del colegio Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos, la muestra se ha seleccionado a una inspectora general, a un encargado de convivencia escolar, a una profesora jefa y a tres apoderadas del curso del 7° año básico. En total son 6 participantes.

El abordaje que se utilizó es el fenomenológico, su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de los miembros de la comunidad escolar con respecto a un fenómeno con relación a los mayores conflictos presentes en la convivencia escolar y descubrir los elementos en común de tales vivencias.

El diseño de investigación cualitativa con el cual se trabajó es el estudio de caso, porque los estudios de caso tienen como cualidad básica que abordan de forma intensiva una unidad, ésta puede referirse a una persona, una familia, un grupo, una organización o una institución, en este caso se abordó la comunidad escolar.

En lo que refiere al plan de campo, fuentes de información e instrumento se empleó la entrevista semiestructurada ya que mantienen una estructura más flexible y nos facilita la naturalidad de percepciones y perspectivas por parte de los entrevistados/as sujetos de la investigación. En relación al diseño, incorporamos el

muestreo no probabilístico, de acuerdo a esto, los tipos de muestreo que forman parte de esta investigación son: por bola de nieve, lo que hace es que va escogiendo a los informantes de acuerdo a la sugerencia o al contacto que ve el informante anterior, por lo tanto el investigador escoge un informante y a ese informante le pide que le referencie o le sugiera a otros informantes y a esos otros informantes se les pide que sugieran o recomienden otros informantes hasta completar una cuota o hasta saturar el dato. También tenemos el muestreo por conveniencia, esta conveniencia se produce porque al investigador le resulta más simple examinar a estos informantes, ya sea por cercanía geográfica, por ser sus amigos, etc.

Otro aspecto importante que se determinaron es con relación a los objetivos propuestos, es el objetivo general que contempla identificar los factores que inciden en los problemas de convivencia escolar en niños/as del curso 7° año básico del colegio municipal Estrella Reina de Chile de la comuna de Cerrillos. Donde se pudo establecer que los factores de riesgos influyen de manera negativa en el desarrollo integral de los alumnos/as debido a distintas situaciones como los problemas personales que aumentan la posibilidad de generar en los alumnos/as problemas conductuales, problemas psicológicos, emocionales, del desarrollo, entre otros, por lo tanto ,se hace necesario un equipo profesional multidisciplinario, que aborde las problemáticas psicosociales, desde cada área de intervención donde se entienda la complejidad del contexto social y educativo en el que se desarrolla la vida de los niños/as.

Los factores de riesgos influyen de manera negativa en el desarrollo integral de los alumnos/as debido a distintas situaciones como los problemas personales que aumentan la posibilidad de generar en los alumnos/as problemas conductuales, problemas psicológicos, emocionales, del desarrollo, entre otros, por lo tanto ,se hace necesario un equipo profesional multidisciplinario, que aborde las problemáticas psicosociales, desde cada área de intervención donde se entienda la complejidad del contexto social y educativo en el que se desarrolla la vida de los niños/as.

Así también, se puede afirmar, desde la perspectiva teórica, que la forma en que se aborda la indisciplina es la correcta, ya que se cumplen los principios de gradualidad y proporcionalidad. En el colegio prima el diálogo, ante todo, y los talleres en caso de ser necesario ya que estos son muy interesantes desde el punto de vista constructivo, realmente le dejan una enseñanza al alumno/a que cometió faltas. Si bien, estas medidas dan resultados, es necesario estar constantemente trabajándolas y mantenerlas en el tiempo.

Así también, en lo que respecta a los objetivos específicos en primer lugar se estableció: comprender los tipos de conflicto que surgen de los alumnos/as y docentes en la sala de clases. Donde se distinguen varios conflictos, tales como las faltas de respeto importante por parte de los alumnos/as hacia el cuerpo docente como de sus propios compañeros/as, como lo es, hablar en clases, hace ruidos molestos y no hacer caso a los profesores provocando que se generen grandes problemas de convivencia dentro de la sala de clases, en efecto, repercute indudablemente en el proceso de enseñanza aprendizaje, además como la relación entre compañeros es regular, lo cual ya indica que es un motivo de conflictos dentro del aula porque no logran respetarse.

Además, predomina en los tipos de conflictos la violencia verbal, la cual es un acto intencional, con el propósito de agredir, lastimar, dominar o controlar a otros, causando así profundo daño físico o emocional, la mayoría de las veces con graves consecuencias. Así también se relaciona con el abuso del poder a través del uso de la intimidación y la fuerza.

No obstante, a pesar de que este tipo de violencia no causa lesiones físicas, puede llegar causar lesiones psicológicas o emocionales, reduciendo la autoestima y la seguridad de todos los alumnos que son víctimas de violencia verbal y que causan rechazo ante la idea de asistir al colegio, y así mismo aparece el miedo.

Definir la violencia escolar resulta complejo ya que es difícil de clasificar y delimitar, muchos de los episodios de ésta pueden describirse como

comportamientos agresivos que no implican violencia. No obstante, según el estudio existe coincidencia general en que la desatención, naturalización o mal manejo de estos comportamientos favorecen la tendencia al incremento de episodios que desencadenan en violencia.

En tal sentido, según expresiones de (Mata 2004) la violencia escolar no es un fenómeno aislado, es una manifestación de la violencia social, el reflejo de una sociedad en crisis de valores, que día a día pierde el respeto por la vida y la dignidad humana. Es el producto de la desigualdad social, la pobreza extrema, la falta de oportunidades educativas y laborales, la desintegración familiar, el escaso tiempo que comparten padres e hijos, la frecuente exposición a la violencia en los medios de comunicación, el fácil acceso a las armas, la dificultad en los niños y adolescentes para relacionarse con empatía y expresar sus sentimientos.

De ahí que, las principales características independientemente de la tipología pueden reunirse según (Castro 2010) de la siguiente manera:

“El agresor pretende infligir daño o miedo a la víctima, el agresor ataca o intimida a la víctima mediante agresiones físicas, verbales o psicológicas. La agresión hacia la víctima ocurre repetidamente y se prolonga durante cierto tiempo, el agresor se percibe a sí mismo como más fuerte y poderoso que la víctima. Las agresiones producen el efecto deseado por el agresor, el agresor recibe generalmente el apoyo de un grupo, la víctima no provoca el comportamiento agresivo. La víctima se encuentra indefensa y no puede salir por sí misma de la situación y además existe una relación jerárquica de dominación-sumisión entre el agresor y la víctima” (p.4).

En otro orden de ideas, autores como (Cáceres, Alonso y Garrote (2008), Bodano y López (2006) y Rodríguez (2004)), plantean una clasificación de violencia en función de su modalidad manifiesta. En virtud del enfoque de este estudio, se hará más énfasis en el tipo verbal, sin embargo, es preciso señalar que los principales tipos de violencia son:

- **Verbal:** muchos autores reconocen esta forma como la más habitual en sus investigaciones. Suelen tomar cuerpo cuando se manifiesta a través de gritos, burlas, comentarios sarcásticos y de ridiculizar, desprecios, insultos, amenazas, humillaciones principalmente. También son frecuentes los menosprecios en público o el estar resaltando y haciendo patente de forma constante un defecto físico o de acción. Últimamente el teléfono móvil o celular también se están convirtiendo en vía para este tipo de maltrato. En definitiva, se refiere a todos aquellos actos en los que una persona lastima moralmente a otra, exponiéndola en público.

Una vez establecidas las principales manifestaciones de carácter verbal, necesarias para la caracterización, es preciso identificar los distintos modelos de intervención frente a la violencia, de cara al diseño específico de las estrategias psicoeducativas, objeto de esta investigación.

La incidencia de la violencia escolar se debe considerar en un escenario de interacción, donde todos los integrantes de la sociedad son activos en la resolución de sus propios conflictos. De tal manera que la prevención de la violencia verbal escolar necesita la inclusión de todos los participantes de la comunidad educativa.

De acuerdo con esta premisa, existen diversos modelos de actuación frente a la violencia, donde se parte del principio de participación de todos los entes que hacen vida en las instituciones, uno de ellos es el propuesto por (Movilización Educativa 2006), quienes consideran que los procedimientos de intervención implican responsabilidades y asignación de funciones por los diversos estamentos de la institución, como es el caso del equipo directivo, el consejo de profesores, el profesor de aula, el equipo de convivencia escolar, los padres y los alumnos.

Estas entidades, deben crear una comisión de mediación en el que participen los alumnos, bajo la supervisión del tutor de convivencia.

Una vez constituida esta comisión, se analizan las estrategias de intervención donde participaran principalmente la dupla psicosocial del colegio, profesores y alumnos.

De esta manera los alumnos adquieren capacidades de resolución pacífica de los conflictos, descubren los puntos de vista de otros en un conflicto y aprenden a mediar ellos mismos en situaciones en las que hay un desacuerdo o un problema. Es una metodología con buena receptividad en los alumnos, porque les hace responsables y les ofrece herramientas útiles en su vida cotidiana, en la que resuelven los conflictos de manera amistosa.

En segundo lugar, de acuerdo con los objetivos específicos se estableció: identificar los aspectos positivos de la convivencia escolar de los alumnos/as en la sala de clases. En este objetivo específico los profesores y apoderados se sienten muy satisfechos con la solidaridad que manifiestan los alumnos hacia sus pares. Por lo mismo es necesario trabajarla y constantemente ponerla en práctica, pero para que esto no se pierda en el tiempo, los padres deben ejercitar la solidaridad entre ellos, con sus hijos, vecinos, amigos y otros familiares.

En lo que refiere los aspectos positivos, de acuerdo con (Javaloyes) en el artículo (EDUCREA) para educar en la solidaridad, hay que ofrecer ocasiones que permitan al alumno salir de sí mismo para ayudar a los demás realizando obras de servicio; ponerle en contacto con el dolor y la enfermedad; mostrarle que hay otras personas que tienen las necesidades básicas sin cubrir o que pasan por situaciones difíciles, hacerle ver que él tiene que prepararse para ayudar en la construcción de un mundo a la medida de la dignidad de la persona, de todas las personas que lo habitamos.

Para lograr la máxima eficacia, todo el colegio debe trabajar en un proyecto educativo compartido en el que la solidaridad aparezca como objetivo, y consecuentemente se programen las actividades necesarias para conseguirlo.

Estas actividades tienen que ser:

Generales: Participan en ellas toda la comunidad educativa. Son como hitos que sirven para recordar y sensibilizar a las nuevas generaciones y afianzar a los que ya han tenido la experiencia solidaria.

Una de estas actividades puede ser la elaboración de un Programa General de Solidaridad, que reúna todas las posibilidades de acción que el colegio ofrece cada curso a sus alumnos, y explique las características de estas acciones:

- a) Que reporten algún beneficio de terceros.
- b) Que no sean acciones ocasionales e impliquen un cierto compromiso en quien las realiza.
- c) Que no sean remuneradas.

Además de las acciones colegiales, la educación de la solidaridad ha de estar presente en la programación de cada una de las asignaturas, que han de ofrecerse al alumno revisadas con este prisma.

Es necesario dedicar un tiempo específico a desarrollar un programa sistemático de educación en virtudes, en el que se asiente de manera natural la solidaridad, que requiere -como hemos visto- el ejercicio de la generosidad, el compañerismo, la fortaleza, etc.

En una educación personalizada son necesarias las entrevistas personales tutor-alumno y tutor-padres, para concretar las actividades que desarrollan al máximo la personalidad de cada alumno.

En lo relacionado al **trabajo en grupo**: desde el “Marco para Buena Dirección y Liderazgo Escolar (2015)” quien refiere, la habilidad de Trabajar en Equipo se define como la “Capacidad de coordinar y articular a profesores y personal del establecimiento, transformándolos en equipos de trabajo con una misión, objetivos y metas comunes. Los equipos son un medio para gestionar las habilidades y talentos de las personas, al servicio de metas compartidas, de tal forma de generar respuestas colectivas a problemas cambiantes y específicos.” (Mineduc, 2015, p.32). De alguna forma, “el concepto evoca al conjunto de personas que realizan juntas una tarea o cumplen una misión; su uso supone también la existencia de un

grupo de personas que se necesitan entre sí y que se “embarcan” en una tarea común” (Pozner, 2000, p.5). Por lo tanto, la existencia coordinada de este grupo de personas genera que los equipos de trabajo generen conocimiento a través de tres procesos psicosociales colectivos:

- La Participación de todos
- Construcción de un objetivo compartido
- Integración de ideas opuestas

La construcción de un objetivo compartido también es un elemento clave para (Pardo y Arteaga 2002), quienes señalan que un equipo es un conjunto de personas organizadas, que trabajan juntas pretendiendo alcanzar una meta en común. Sin embargo, esta meta compartida solo se podrá alcanzar en la medida que el equipo de trabajo haya logrado tres aprendizajes.

- Aprender a pensar a partir de los aportes de todos.
- Aprender a expresar con claridad los intereses personales.
- Aprender a descubrir la interdependencia de los intereses personales y grupales.

Participar no es solo "estar" pero para que esta red de apoyos funcione y, en concreto, los nudos que formarían la familia o la comunidad, es condición necesaria —aunque no suficiente— que una y otra puedan participar plenamente en el centro. Ello nos obliga, aunque sea de modo muy sucinto, a preguntarnos entonces qué entendemos por participar. Esto es, si no compartimos un mismo significado sobre este principio, puede que, a pesar de nuestras mejores intenciones y esfuerzos, las acciones que se puedan implementar se queden en un plano superficial o poco eficaz a la hora de movilizar ese apoyo que requieren los equipos docentes cuando se enfrentan al dilema de la diversidad en la educación escolar.

Para nosotros, participar hace referencia sentimiento activo de "unirse a" (Black-Hawkins, Florian y Rouse, 2007), e implica una responsabilidad recíproca. No se

participa simplemente por el hecho formar parte de una actividad (mejor dicho, este es el nivel mínimo de participación). Consideramos que uno se siente, realmente participe de un proceso o una actividad cuando se siente implicado y aceptado, valorado tal y como es y con oportunidades para actuar con confianza y seguridad allí donde se nos invita a participar.

Participar supone también formar parte de los procesos de toma de decisiones de un centro, sobre la base de relaciones igualitarias (Flecha, 2009). Finalmente, esto realmente puede ocurrir si existen espacios y tiempos efectivos en los que se desarrolle esta participación.

En efecto, no pocas veces las mejores intenciones se ahogan por falta de una organización que permita hacer aquello que se quería hacer. Por esta razón, hay que organizar bien y mimar los espacios de participación existentes en los centros y, en caso de dudas, revisarlos cuando proceda, tanto a iniciativa del centro como de las propias familias (¿existe esta posibilidad en el centro?, ¿cómo la fomentamos?).

Ahora bien, se puede participar y de hecho así ocurre, de muchas maneras y no todas, dicho sea de paso, una vez más, nos conducen al mismo destino, que no es otro, de entrada, que las familias se sientan escuchadas y reconocidas. ¿De qué manera se puede formar parte del centro?

La investigación disponible nos dice que más allá de algunas iniciativas de consulta de recogida de opiniones de las familias, la escuela no siempre escucha realmente sus voces, y cuando existen controversias se recurre, en muchos casos, al poder de la institución, de forma que la toma de decisiones, en realidad, no es compartida o colegiada, sino que es potestad de la escuela, informando de las mismas a las familias. En general, cabría decir entonces, que la relación de los centros con las familias es débil y adquiere, más bien, un carácter declarativo, sin que esta llegue a comprometer seriamente las políticas, las culturas y las prácticas de los centros.

Las razones de esta debilidad son varias y merecerían, sin duda, un análisis más detallado; entre otras estarían la falta de modelos y tradición, la escasa formación de los profesionales en relación con el trabajo con las familias, la convicción de que la educación en la escuela es cuestión únicamente del profesorado o que los familiares son vistos, a menudo, como un "incordio".

En todo caso, se trata muchas veces de espacios de participación en los que la relación de las familias con la escuela se limita a aspectos que algunos autores han denominado tradicionales, y de relativamente poco calado a la hora de promover la transformación profunda que requieren los centros educativos en el camino hacia la excelencia con equidad (Simón, 2013).

Son las acciones que tienen que ver, sobre todo, con la relación centrada en el tutor a través de entrevistas o de las reuniones fijadas con algún tipo de regularidad. También son frecuentes la participación en actividades extraescolares y la participación en las asociaciones de padres y madres (de desigual funcionamiento, por cierto) o, allí donde existen, en los órganos colegiados de dirección de la institución (García-Bacete, 2006).

Si bien estas formas de participación de las familias en los centros son seguramente importantes y necesarias, (bien podríamos decir reproduciendo la idea de escalera de la participación de (Hart 1993) que son los primeros peldaños de esta), las mismas no son suficientes y, por ello, es preciso revisarlas en aras a que ciertamente cumplan esa función de apoyo que pueden y deben ejercer.

A este respecto no se trata solo de más actividades, sino también de cómo se gestionan estos espacios y de qué tipo de relación se establece en cada uno de ellos. Así (Epstein 2009), habla, por ejemplo, de actividades o espacios que permiten la comunicación e intercambio de información entre la familia y la escuela; actividades de formación para las familias en torno a aspectos como el desarrollo y la educación de sus hijos e hijas, así como otras que respondan a sus intereses y necesidades; orientaciones, propuestas, asesoramiento sobre cómo motivar o

apoyar a sus hijos en su aprendizaje en el hogar; de actividades en las que los padres y madres participan como voluntarios ayudando a los estudiantes, profesorado y/o centro; implicación de las familias en la toma de decisiones a diferentes niveles de la vida del centro y a través de diferentes espacios, así como otras iniciativas que promueven la colaboración con la comunidad (aprovechando los recursos de esta al servicio de la escuela o a la inversa).

En tercer lugar, en relación con los objetivos específicos fue identificar las estrategias con las cuales se enfrentan los problemas entre los alumnos/as, docentes, apoderados/as y cuerpo directivo: Se ha logrado un buen manejo de estrategias para afrontar problemas, padres y apoderados se sienten complacidos con la forma de actuar del establecimiento hacia los estudiantes de parte de los funcionarios del colegio, y ellos también sienten que los métodos aplicados realmente les hace muy bien a los alumnos.

Con relación a las estrategias utilizadas, está presente la contención emocional de acuerdo con (CPEIP 2020) esta orientación busca estimular el trabajo colaborativo entre profesionales, teniendo como foco la contención socioemocional de la comunidad educativa. Los ejercicios buscan propiciar la reflexión, el apoyo mutuo y la toma de decisiones colectivas, poniendo en juego competencias socioemocionales como la empatía y la escucha activa. se espera visibilizar aspectos esenciales para contener y contenernos en este tiempo de crisis, que les permitan planificar y enriquecer acciones en sus comunidades escolares, con el fin de promover el bienestar socioemocional de niñas, niños, jóvenes y adultos.

Se recomienda que esta orientación sea trabajada por equipos directivos junto a un grupo de profesionales de su establecimiento, por ejemplo, la persona encargada de convivencia escolar, de orientación, profesionales del área psicosocial y del programa de integración. Además, es crucial contar con la participación de docentes que destaquen por sus habilidades para promover la colaboración entre pares y que manifiesten interés por liderar una estrategia de contención socioemocional en la

comunidad educativa. Esto último es relevante para todas las personas que participen en esta instancia, pues se espera que dentro de este grupo se defina a un equipo de trabajo que diseñe, coordine y participe de la implementación de la estrategia.

Otro modelo de intervención importante de destacar, para el diseño de la propuesta interventora del colegio en estudio, es el formulado por (Ortega y Del Rey 2003) quienes sugieren la necesidad de adoptar una doble línea de trabajo: la de acción preventiva, que trata de mejorar el sistema general de la convivencia, estableciendo programas de gestión democrática de la convivencia, trabajo en grupo cooperativo y educación sentimental y moral; y la línea de actuación directa, donde la intervención está sostenida en el tiempo y convenientemente evaluada en el caso de situación de riesgo o de estudiantes implicados en situaciones de violencia como víctimas, agresores o espectadores directos.

En cuarto lugar, de los objetivos específicos fue caracterizar el ambiente escolar en base a los problemas que se establecen en las relaciones escolares en la sala de clases. Los miembros del establecimiento perciben un ambiente desordenado, por lo tanto, se altera la convivencia escolar a nivel general, afectando a todos los miembros de la sala de clases. Apoderados molestos por las rivalidades que surgen entre los estudiantes que, sin lugar a duda, generan distintos conflictos. También, Personal del establecimiento actúa cuando es necesario para evitar que los alumnos sean selectivos con sus profesores, ya que hay alumnos que depende del profesor motiva su comportamiento para bien o para mal, por lo tanto, con relación a los docentes, a veces falta autoridad por parte de algunos y se traspasa la barrera del respeto de ciertos estudiantes.

Los niños al ingresar al sistema escolar comienzan una etapa de adaptación a un espacio físico el cual es totalmente diferente en el cual vivieron los primeros años de su desarrollo. La escuela como institución con normas y valores presenta a los

niños un conjunto de reglas de las cuales estos tienen que adaptarse y aprender a convivir.

Según (Díaz , 2010) afirma:

Al referirse a problemas de conducta escolar en los niños es importante destacar la relación que tienen estos con sus demás compañeros. Se pueden entender los problemas conductuales en la sala de clase como aquellas dificultades que provienen de niños que no logran controlar su conducta, evidenciando rabietas frecuentes, crisis de agresividad que involucran a profesores y otros compañeros e incluso actitudes de opositor desafiante. Estas dificultades pueden impedir el normal desarrollo de la convivencia en la sala de clases, el logro de los objetivos propuestos por los profesores y el rendimiento de los niños. Por lo general, son niños con rabietas frecuentes e incontrolables que causan ambientes poco gratos para ellos y su familia o entorno cercano. Las conductas suelen ser explosivas con agresividad, siendo en ocasiones imposible el control por parte de los padres y educadores.

Generalmente al ser los problemas de conducta en la sala de clases un fenómeno permanente y habitual, se transforman en una barrera para el aprendizaje y la participación de los estudiantes, lo que evidentemente puede llegar a repercutir de forma negativa en el desarrollo personal y afectivo del estudiante, en las relaciones interpersonales y en su proceso de aprendizaje.

Frente a una dificultad recurrente y compleja como lo son los problemas conductuales cabe destacar la importancia del trabajo que realizan los profesores y la familia frente a estos fenómenos, sobre todo en los primeros años del desarrollo de los niños, periodo en el cual se encuentran más sensibles a los estímulos del medio, además de encontrarse en una etapa de adaptación a nuevas experiencias.

La familia como partícipe de la red de apoyo al profesorado progresar en la ambiciosa tarea de promover y sostener una educación más inclusiva es una tarea compleja y difícil. El profesorado, como primer y más importante actor en el ámbito

escolar, reclama de manera insistente y es más que comprensible, justo y necesario que así lo haga, más apoyos y ayudas para hacer frente a un enorme desafío para el que, seguramente no fue bien preparado en su formación inicial, y porque el mismo se desarrolla, casi siempre, en contexto de fuertes restricciones económicas, pocos recursos pedagógicos, muchas demandas sociales y unas expectativas desajustadas con relación a su capacidad de acción.

Por ese motivo, comprender bien qué acciones, políticas y culturas escolares pueden ser realmente un apoyo para su trabajo, es una tarea determinante. Esto es urgente, no sea que determinados apoyos o ayudas requeridos sean, a medio y largo plazo, "pan para hoy y hambre para mañana"; esto es, más una barrera para la transformación de los centros educativos en su capacidad de ofrecer a todo su alumnado una educación de calidad (como insiste en recordarnos la (UNESCO, 2005), que un facilitador de dicho proceso.

A este respecto, un denominador común de los múltiples informes y análisis realizados desde muy distintos puntos de vista sobre esta cuestión, como los llevados a cabo, por ejemplo, y entre otros muchos, por la "Agencia Europea para las Necesidades Educativas Especiales y la Educación Inclusiva (2014)", es el poner de manifiesto por, activa y por pasiva, lo estratégico que resulta para el profesorado, a estos efectos de sentirse apoyado, la tarea de establecer buenas prácticas de colaboración y coordinación con otros profesores, con distintos profesionales (dentro y fuera del centro), y con las familias en particular, creando así una especie de red de apoyo. La misma idea es recurrente en los análisis llevados a cabo por los investigadores interesados en los procesos de mejora e innovación educativa con una orientación inclusiva (Ainscow, 2005; Murillo y Krichesky, 2015). Este es un principio fundamental del bien conocido proyecto de Comunidades de Aprendizaje (Flecha, García, Gómez y Latorre, 2009).

Precisamente, vinculada a la necesidad que acabamos de señalar de ampliar los apoyos que necesita el profesorado, es donde queremos enmarcar el sentido que

queremos dar a la participación de las familias y, por extensión, a la comunidad. Para nosotros, unas y otra son elementos insustituibles de una red de apoyos que debe ayudar al profesorado en su tarea y, lo que es muy importante y necesario: sostenerle cuando las dificultades o el desaliento se apodera de ellos o ellas (Echeita y Simón, 2013).

En efecto, al igual que (Booth y Ainscow 2015), no entendemos el apoyo de forma restringida a unos determinados profesionales considerados "especialistas"; lo concebimos desde una perspectiva mucho más amplia y sistémica, como todas las actividades que el centro en general y el profesorado en particular dentro de sus aulas ponen en marcha para que aumente su capacidad de responder con equidad a la diversidad del alumnado.

¿En qué sentido decimos, entonces, que las familias son un apoyo? Los padres, madres, o tutores, así como otros miembros relevantes de la familia, disponen de información y recursos que son de gran utilidad para que el centro educativo alcance el objetivo común de optimizar el aprendizaje y la participación de cualquier alumno o alumna. Para ello disponen, por lo general, algunas fortalezas que seguramente los profesionales no tienen (empezando por su vinculación afectiva y emocional con sus hijos o hijas que les harán estar ahí siempre); también tienen un conocimiento (implícito la más de las veces) y una experiencia en el cuidado y desarrollo de sus hijos e hijas que son muy importantes para construir una visión compartida de las necesidades de estos, así como de las formas mejores para apoyarles (DfES, 2001; Turnbull, Turnbull y Kyzar, 2008).

En el ámbito escolar y si la cultura del centro lo ha favorecido, también son un recurso de gran valor para dos tareas muy importantes:

a) En la identificación de las barreras y facilitadores que mediatizan la presencia, el aprendizaje y la participación de ciertos alumnos y alumnas. Además, la implicación de las familias en esta tarea ayudará, por un lado, a asegurar que sus "voces" sean escuchadas (un sentimiento de enorme valía para crear confianza) y,

en todo caso, son una fuente generadora de las evidencias que se necesitan para promover la reflexión en los centros en torno a qué está facilitando o dificultando el desarrollo de culturas, políticas o prácticas más inclusivas.

b) Como partícipes directos en los procesos de planificación e implementación de las iniciativas para la mejora e innovación escolar.

Las respuestas que entrega esta investigación en correlación a los objetivos establecidos, es que se identificó los factores que influyen en la convivencia de los estudiantes está relacionada a los conflictos familiares que muchos de ellos vive en su hogar, cabe mencionar que el establecimiento educacional es un colegio vulnerable, lo cual los estudiantes experimentan una serie de dificultades a lo largo de su vida de diversa índole: emocionales, familiares, interpersonales, falta de límites en el hogar, relacionadas con el proceso de enseñanza y aprendizaje o con el clima del establecimiento educacional en la que están inmersos. Así mismo, la percepción de los alumnos/as en ocasiones difiere con la de los docentes en cuanto al manejo de las habilidades emocionales y comunicativas, los docentes no son conscientes de esta falencia.

Conservar la comunidad escolar a niños/as con gustos, intereses, costumbres y personalidades diferentes, no es tarea fácil, por lo tanto, los profesores, asistentes de la educación y equipo directivo deben implementar y poner en funcionamiento estrategias para la convivencia escolar grata.

Habitualmente, estas estrategias necesitan la elaboración de programas o proyectos que impliquen talleres y actividades, que no solo promuevan el conocimiento, sino también el compañerismo y el respeto por el otro. Hay que tener presente la cantidad de horas que pasan en las escuelas, y donde la sana convivencia es fundamental para que se logren los objetivos propuestos y no interfieran en el aprendizaje de los estudiantes.

Los objetivos propuestos con anterioridad pudieron ser cumplidos en totalidad. El establecimiento educacional junto con los docentes, convivencia escolar, asistentes de la educación y todo el equipo directivo deben tener la capacidad de forjar acciones que promuevan una sana convivencia escolar a través de estrategias metodológicas y didácticas, dentro y fuera de la sala de clases. Así mismo, es necesario poner en funcionamiento los valores que mueven a la sociedad, y que son parte fundamental de una buena convivencia de la comunidad escolar. Así que los valores como el respeto, la colaboración, la humildad, el compartir, la empatía, la nobleza, tolerancia, entre otros, son fundamentales en el trabajo del docente y los miembros del establecimiento educacional, el cual se debe hacer énfasis dentro de la construcción de la convivencia sana y el conocimiento estudiantil.

Por lo tanto, las estrategias para la convivencia escolar deben enfocarse e implementarse en todo el sistema educativo, acentuando en los primeros niveles de formación, para asegurar que las personas aprendan a convivir desde muy pequeños.

Las Implicancias de los factores que influyen en la convivencia escolar están relacionados a la falta límites provenientes del hogar, si no conocen los límites será muy probable que sobrepasen la barrera del respeto hacia el otro y no logren buenas relaciones.

Determinaciones

- Los tipos de conflictos que se originan son la falta de respeto, la violencia verbal, sentir miedo a la reacción del otro, poca tolerancia.
- Los aspectos positivos que sobresalen son la solidaridad, entes positivos, compromiso y compañerismo.
- Las estrategias utilizadas se destacan, la colaboración participativa, contención emocional y apoyo.
- En ambiente escolar se destacan el desorden, las rivalidades, poca empatía hacia algunos profesores, y agresividad.

Resoluciones:

- Fomentar más estrategias, actividades y planes para mejorar los problemas de convivencia escolar y lograr un clima escolar favorable y seguro.
- Potenciar las relaciones sociales positivas que establecen los alumnos/as del 7° básico.
- Elaborar y promocionar un plan de contención emocional, diálogo y escucha ante cualquier problema de convivencia escolar que presente un alumno/a en el establecimiento educacional.
- Monitorear los planes y estrategias implementados para su óptimo funcionamiento.
- Gestionar distintas actividades para los/as estudiantes, apoderados/as con respecto de cómo abordar los problemas conductuales
- Diseñar espacios de conversación y debates donde los alumnos/as se puedan expresar libremente.

De acuerdo con esta investigación realizada, surgieron formulación de nuevas hipótesis:

- La mala convivencia de los alumnos/as se relaciona con la falta de límites en el hogar. Los niños necesitan saber que los padres están allí para guiarlos y cuidarlos. Cuando no hay límites por parte de los adultos responsables, los

niños sobrepasan la barrera de la indisciplina, generando conductas inapropiadas y dificultando el ambiente en el cual convive, como en el colegio.

- La mala convivencia en la sala de clases puede incidir directamente en el rendimiento escolar, lo cual se ve reflejado en la motivación para recibir las clases y las notas de evaluación de los estudiantes. Cuando no hay un buen ambiente escolar, se vuelve difícil que los alumnos/as adquieran los aprendizajes necesarios, ya que se puede perder bastante tiempo de parte de los docentes tratando de solucionar los problemas que surgen, lo cual puede causar desmotivación y desinterés en las notas de los estudiantes.

- El miedo hacia los compañeros puede afectar la autoestima y el rendimiento escolar. El miedo es una emoción que interviene en la inseguridad, la cual puede afectar en la baja autoestima y en el rendimiento escolar, al no encontrarse capaces de manejar su vida con seguridad y sentirse disminuidos.

- Los conflictos familiares pueden afectar en cómo socializan en el colegio los estudiantes. Por ser un colegio vulnerable, la formación de las familias es totalmente variada, como hay buenos padres, también existen muchos casos donde hay padres con problemas de alcoholismo y drogadicción, padres en la cárcel, padres narcotraficantes y con un sin fin de problemas con alta complejidad, que pueden afectar el nivel de socialización y una sana convivencia.

Para finalizar surgen preguntas nuevas, tales como:

- A.** ¿A lo largo de la trayectoria del establecimiento educacional, se han entregado herramientas para trabajar la contención emocional con los alumnos?
- B.** ¿Cree que el reglamento escolar del colegio contempla todas las conductas problemáticas que puedan darse en la sala de clases? ¿Incluiría algo?

- C.** ¿Cuál sería para usted la manera ideal de intervenir ante algún tipo de conducta, que considere negativa, dentro de la sala de clases?
- D.** ¿Cree que existe una relación entre las conductas problemáticas y la necesidad de pertenencia a un grupo por parte de los estudiantes?
- E.** ¿Cree usted que los problemas externos de los alumnos/as influyen en los problemas de conducta en el colegio?
- F.** ¿Los alumnos con conflictos familiares intervienen en la manera de relacionarse con sus pares en el colegio?
- G.** ¿Qué estrategias utilizaría para trabajar problemas de autoestima de los estudiantes?
- H.** ¿Cómo hacen frente a las dificultades de rivalidad que surgen entre los alumnos?
- I.** ¿De qué manera se puede potenciar los aspectos positivos, como solidaridad, colaboración participativa, trabajo en grupo, entre otros?

22.-Propuesta

22.1- Proyecciones prácticas

A partir del análisis de la información recopilada a través de las entrevistas realizadas a la inspectora general, encargado de convivencia escolar , profesora jefa y las tres apoderadas que participaron del estudio de investigación , logramos diseñar distintas, actividades, estrategias y un plan para los distintos problemas de convivencia escolar que será ejecutado por los alumnos/as del segundo ciclo que corresponden a los cursos de 5º año básico a 8º año básico en conjunto con los docentes ,asistentes de la educación y funcionarios de la comunidad escolar para obtener resultados positivos y un clima escolar seguro, confiable y apropiado.

Objetivos

Objetivo general	- Desarrollar distintas estrategias, actividades y planes para mejorar los problemas de convivencia escolar y lograr un clima escolar favorable y seguro.
Objetivos específicos	- Promover un plan de contención emocional, diálogo y escucha ante cualquier problema de convivencia escolar que presente un alumno/a en el establecimiento educacional. - Monitorear el plan de contención emocional, diálogo y escucha para ver sus falencias y poder cambiar lo necesario para su óptimo funcionamiento. - Desarrollar distintas actividades para los/as estudiantes, apoderados/as con respecto a los problemas conductuales y cómo abordarlos. - Diseñar espacios de conversación donde los alumnos/as se puedan expresar y saber que los aqueja.

Indicadores de los cumplimientos de objetivos

- ❖ Encuestas de satisfacción a los/as estudiantes y funcionarios del establecimiento educacional, que participaron de las distintas actividades, para analizar si realmente todo lo que se realizó fue efectivo y que faltaría por mejorar.
- ❖ Diagnósticos al finalizar las actividades para ver si realmente se logró generar un cambio en la comunidad escolar con respecto a los problemas de convivencia escolar.
- ❖ Encuestas para padres y apoderados/as para conocer su opinión negativa o positiva de las actividades realizadas.

El foco de nuestra investigación es trabajar con los alumnos/as con problemas conductuales del segundo ciclo que son de 5º año básico a 8º año básico, la edad que fluctúan los/as alumnos /as son de 10 años a 15 años de edad.

Sería ideal trabajar con todos los cursos, ya que los problemas conductuales se presentan en todos los niveles, pero esta vez nos enfocaremos en el segundo ciclo.

Se trabajará además con todos los docentes del establecimiento, asistentes de la educación y funcionarios del establecimiento, sobre el plan de contención, puesto que los problemas de convivencia escolar involucran a todo el colegio se hace sumamente necesario poder lograr un clima escolar armónico y favorable donde el docente pueda realizar sus clases con tranquilidad y cuando existan situaciones de problemas de convivencia escolar, se puedan manejar sin mayores complicaciones.

Los problemas conductuales y de convivencia escolar suceden en todos los cursos del establecimiento educacional y siempre existirán por múltiples factores, entonces la clave está en saber aplicar de manera óptima y eficiente las distintas actividades, estrategias, en ese tipo de situaciones.

Esto ayudará a un clima de aula seguro, basado en la confianza mutua entre profesores/as y estudiantes y sobre todo un clima laboral tranquilo, democrático y participativo, y difundido por la totalidad de la comunidad educativa, que contribuirá a desarrollar una convivencia escolar sana, armónica y pacífica, permitiendo que los estudiantes desarrollen sus conocimientos de una manera creativa, innovadora, y eficiente, y cuando existan problemas de conducta en la comunidad educativa, se puedan manejar de una manera óptima, ya que los recursos y herramientas que se han entregado a los estudiantes y funcionarios del establecimiento ayudarán a facilitar este tipo de situaciones.

Los beneficiarios directos son los estudiantes que tienen diversos problemas que son internos y externos, por lo tanto, van desencadenando problemas conductuales, en este caso la mayoría de los alumnos/as del establecimiento educacional vienen de contextos socioculturales con altos índices de vulnerabilidad en todos los aspectos, la mayoría vive en campamentos donde existe hacinamiento, la infraestructura de sus mediaguas es muy precaria, además de no tener los servicios básicos óptimos y seguros, donde existe violencia intrafamiliar y un sin fin de problemas que aquejan a los alumnos/as en la escuela y que generan problemas de convivencia escolar, problemas conductuales, agresividad, violencia psicológica, violencia física, bullying, malos tratos hacia sus compañeros/as, docentes, funcionarios del establecimiento, desorden y faltas de respeto constantes.

Los beneficiarios directos que son nuestros estudiantes tendrán distintas soluciones a los problemas conductuales, por lo tanto, es necesario apoyar la salud mental y el bienestar de los niños/as mediante el desarrollo de enfoques escolares integrales adaptados a sus necesidades particulares, así como teniendo en cuenta lo que les hace falta a cada alumno/a, de manera individual y grupal, además de potenciar las relaciones positivas y procurar que los padres comiencen a prestar atención a los aspectos más positivos del comportamiento de los/as niños/as, destacándolos/as y

reforzando su lado positivo, ya que constantemente con este tipo de situaciones complejas, sólo se enfatiza el lado negativo.

Los beneficiarios indirectos Son toda la comunidad educativa debido a que los factores que inciden en los problemas de convivencia escolar en los/as niños/as involucran a todo el colegio Estrella Reina de Chile y todas las proyecciones o soluciones mencionadas anteriormente las podrán utilizar todos los cursos del establecimiento ya que los problemas de disciplina abarcan todo el colegio no solo un curso.

Actividades y soluciones:

Se presentan a continuación las siguientes proyecciones para optimizar los resultados de los/as futuros/as estudiantes que participen en algún estudio de investigación o nuevos proyectos de intervención:

1.-Promover un plan de contención socioemocional ,diálogo y escucha con los/as docentes ,asistentes de la educación, equipo directivo, para que tengan las herramientas necesarias cuando sucedan situaciones complejas de convivencia escolar, agresiones físicas, psicológicas, bullying y sobre todo dar énfasis de este plan a los docentes debido a que están mayor tiempo con los alumnos/as en la sala de clases y los asistente de la educación como por ejemplo los inspectores de patio que están supervisando los recreos de los alumnos/as puedan solucionar de manera óptima y eficiente cualquier situación que se les presente.

El profesor/ar y los/as asistentes de la educación tendrán las herramientas necesarias para poder mejorar este tipo de situaciones y que no tengan que recurrir en ese momento al área de convivencia escolar o el equipo directivo, debido a que el tiempo es relevante en este tipo de situaciones, lo mejor es intervenir

inmediatamente ,porque si los/as docentes o los/as asistentes de la educación empiezan a buscar algún tipo de ayuda, eso generará pérdida de tiempo para los alumnos/as que necesitan ayuda de forma inmediata, además no sabemos qué podría pasar con el alumno/a en ese momento que queda solo/a con su entorno ,es crucial que los docentes o cualquier persona de la comunidad educativa tengan las estrategias necesarias cuando se presente cualquier inconveniente con los alumnos/as y sean intervenidos inmediatamente.

Para empezar este programa estará a cargo de convivencia escolar, inspectora general y tendrá una duración de tres meses y se realizarán 4 reuniones al mes con una duración de una hora cronológica, además será monitoreado por el área de convivencia escolar para confirmar y respaldar el funcionamiento y los cambios necesarios que se tengan que realizar, para que este plan funcione de una manera efectiva y que los profesionales que se vayan integrando a la comunidad escolar se capaciten con el plan mencionado y se integren a esta realidad educativa.

Calendario de actividades 2023 de contención socioemocional, diálogo y escucha.

Marzo	Abril	Mayo
<p>Semana 1 Día: lunes 6 de marzo Hora: 16:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración:1 hora cronológica -Reunión con la dupla</p>	<p>Semana 1 Día: lunes 3 de abril Hora: 15:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración:1 hora cronológica -Reunión con los docentes</p>	<p>Semana 1 Día: viernes 5 de mayo Hora: 17:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración:1 hora cronológica -Reunión con los docentes</p>

<p>psicosocial que estará a cargo de la actividad, y se convocará a los docentes del segundo ciclo y se les presentarán distintas estrategias, y herramientas, para la contención, escucha y diálogo de los/as alumnos/as con problemas conductuales.</p>	<p>y la dupla psicosocial a cargo, donde se les proporcionará herramientas de apoyo, para que los alumnos/as se sientan escuchados/as y comprendidos/as, promoviendo los sentimientos como la empatía, confianza, respeto, autonomía, y las interrelaciones con su entorno.</p>	<p>y la dupla psicosocial a cargo donde se les proporcionará dinámicas para mejorar la conducta en clases y técnicas inspiradas en el mindfulness, que, aplicadas en el aula, ayudan a los niños a inhibir sus conductas impulsivas a tomar conciencia de las emociones y empatizar con su entorno social.</p>
<p>Semana 2 Día: lunes 13 de marzo Hora: 16:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración: 1 hora cronológica</p> <p>-Reunión con los asistentes de la educación y la dupla psicosocial a cargo de la actividad, donde se les presentarán distintas estrategias, y herramientas, para la</p>	<p>Semana 2 Día: lunes 10 de abril Hora: 15:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración: 1 hora cronológica</p> <p>-Reunión con los asistentes de la educación y la dupla psicosocial a cargo de la actividad, donde se les proporcionará herramientas de apoyo,</p>	<p>Semana 2 Día: viernes 12 de mayo Hora: 17:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración: 1 hora cronológica</p> <p>-Reunión con los asistentes de la educación y convivencia escolar a cargo de la actividad, donde se les proporcionará herramientas para</p>

<p>contención, escucha y diálogo de los/as alumnos/as con problemas conductuales.</p>	<p>para enfrentar situaciones complejas de conducta como por ejemplo en los recreos.</p> <p>La comunicación asertiva ayudará mucho al alumno/a que está en pleno conflicto y pueda en ese instante analizar y reflexionar sobre su comportamiento.</p>	<p>fomentar la escucha activa donde se requiere de atención, intención y tener la capacidad de no juzgar al alumno/a que tiene problemas conductuales, es necesario que los/as asistentes de la educación sobre todo en los recreos vean las distintas situaciones de complejidad en la comunidad escolar y se puedan generar espacios de confianza y escucha activa ,para que los alumnos/as pueda verbalizar los que les aqueja.</p>
<p>Semana 3 Día: lunes 20 de marzo Hora: 15:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración:1hora cronológica</p> <p>-Reunión con el equipo directivo y el área de</p>	<p>Semana 3 Día: lunes 17 de abril Hora: 16:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración:1hora cronológica</p> <p>-Reunión con el equipo directivo y el área de</p>	<p>Semana 3 Día: viernes 19 de mayo Hora: 17:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración:1hora cronológica</p> <p>-Reunión con el equipo directivo y el área de</p>

<p>convivencia escolar a cargo de la actividad donde se les presentarán distintas estrategias, y herramientas, para la contención, escucha y diálogo de los/as alumnos/as con problemas conductuales.</p>	<p>convivencia escolar a cargo de la actividad donde se les presentarán distintas estrategias, de escucha activa, con ello se logrará que el equipo gestor en esta materia obtenga las herramientas necesarias a la hora de conversar, entrevistar o realizar trabajo de grupo con los alumnos, logrando empatizar con ellos, para que así expresen sus problemas y sentimientos respecto a una situación determinada.</p>	<p>convivencia escolar a cargo de la actividad, donde se les presentarán distintas estrategias, y aprovechar alguna situación de conflicto, para reunirse a solas con el alumno/a y enseñarle a tomar conciencia de su comportamiento y mostrarle estrategias y herramientas para dialogar como la comunicación asertiva y escucha activa.</p>
<p>Semana 4 Día: lunes 27 de marzo Hora: 15:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración: 1 hora cronológica</p> <p>-Reunión de evaluación del mes de marzo con los docentes.</p>	<p>Semana 4 Día: lunes 24 de abril Hora: 16:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración: 1 hora cronológica</p> <p>-Reunión de evaluación del mes con los asistentes de educación.</p>	<p>Semana 4 Día: viernes 24 de mayo Hora: 15:00 hrs. Lugar: CRA (biblioteca escolar) Duración: 1 hora cronológica</p> <p>-Reunión de evaluación final de los tres meses del plan de contención</p>

El equipo de convivencia escolar e inspectora general estarán a cargo.	El equipo de convivencia escolar e inspectora general estarán a cargo.	emocional, escucha y diálogo. El equipo directivo y convivencia escolar estarán a cargo.
--	--	---

2-. Monitorear la implementación del plan de contención socioemocional, escucha y diálogo, que estará a cargo de convivencia escolar, este monitoreo nos ayudará a saber los pros y los contras del plan, además de lo que tenemos que mejorar del plan que se está aplicando.

Este monitoreo se realizará dos días al mes al comienzo del mes y al final del mes, por tres meses con una duración de una hora cronológica, donde se realizarán reuniones con todos/as los/as involucrados/as y se evaluarán las falencias del plan, para ir perfeccionándolo para su buen funcionamiento.

Calendario de monitoreo del plan de contención socioemocional, escucha y diálogo 2023.

Marzo	Abril	Mayo
Día: lunes 6 de marzo Hora: 16:00 hrs. Lugar: CRA biblioteca escolar Duración: 1 hora cronológica.	Día: martes 4 de abril Hora: 15:00 hrs. Lugar: CRA biblioteca escolar Duración: 1 hora cronológica.	Día: martes 2 de mayo Hora: 17:00 hrs. Lugar: CRA biblioteca escolar Duración: 1 hora cronológica.
-Reunión de monitoreo donde se recolectará,	-Reunión de monitoreo donde se recolectará,	-Reunión de monitoreo donde se recolectará,

<p>analizará y utilizará información para hacer seguimiento al progreso del plan.</p> <p>Los encargados serán de convivencia escolar.</p>	<p>analizará y utilizará información para hacer seguimiento al progreso del plan.</p> <p>Los encargados serán de convivencia escolar.</p>	<p>analizará y utilizará información para hacer seguimiento al progreso del plan.</p> <p>Los encargados serán de convivencia escolar.</p>
<p>Día: viernes 31 de marzo</p> <p>Hora: 15:00 hrs.</p> <p>Lugar: CRA biblioteca escolar</p> <p>Duración:1hora cronológica</p> <p>-Reunión de monitoreo de fin de mes, donde se recolectarán, analizará y se utilizará información para hacer los balances correspondientes del término de mes.</p> <p>Los encargados serán de convivencia escolar.</p>	<p>Día: viernes 28 de abril</p> <p>Hora: 16:00 hrs.</p> <p>Lugar: CRA biblioteca escolar</p> <p>Duración:1hora cronológica</p> <p>-Reunión de monitoreo de fin de mes, donde se recolectarán, analizará y utilizará información para hacer los balances correspondientes del término de mes.</p> <p>Los encargados serán de convivencia escolar.</p>	<p>Día: martes 30 de mayo</p> <p>Hora: 16:00 hrs.</p> <p>Lugar: CRA biblioteca escolar</p> <p>Duración:1hora cronológica</p> <p>-Reunión de monitoreo donde se realizará un informe final y se evaluará todo el proceso realizado. Los encargados serán convivencia escolar y la inspectora general.</p>

3- Desarrollar actividades grupales donde asistirán los estudiantes del segundo ciclo que son los cursos de 5° año básico a 8° año básico con mayores problemas conductuales.

Estas actividades ayudarán a que los alumno/as, mejoren la autoestima, la confianza y las relaciones interpersonales y que su mala conducta mejore

considerablemente y se pueda prevenir, mejorar y evitar los problemas de convivencia escolar en el establecimiento educacional.

Estas actividades se desarrollarán el mes de marzo una vez a la semana con una hora cronológica de duración y estarán a cargo de convivencia escolar y la inspectora general.

Calendario de actividades para alumnos/as con problemas de convivencia escolar 2023.

Marzo
<p>Semana 1</p> <p>Día: jueves 9 de marzo</p> <p>Hora: 13:00 hrs.</p> <p>Lugar: CRA (biblioteca escolar)</p> <p>Duración: 1 hora cronológica</p> <p>En esta actividad se realizarán grupos pequeños de aproximadamente seis alumnos/as, que serán espacio de intimidad para elaborar e integrar sus vivencias. Se trabajará el autocuidado personal, se reforzarán los afectos y la vinculación. Esta actividad estará a cargo de convivencia escolar</p>
<p>Semana 2</p> <p>Día: martes 14 de marzo</p> <p>Hora: 16:00 hrs.</p> <p>Lugar: CRA (biblioteca escolar)</p> <p>Duración: 1 hora cronológica</p> <p>Esta actividad consistirá en el reconocimiento y conocimiento de las emociones. El profesor jefe habrá seleccionado una serie de emociones con las que se</p>

trabajará: felicidad, tristeza y rabia, y para las que se realizará para cada una de ellas las siguientes preguntas poniendo de ejemplo la ira):

- ¿Qué cosas o momentos te hacen sentir ira? (Se irán apuntando en una lista en la pizarra)

- ¿Te gusta sentir ira?

- ¿Qué crees que podrías hacer para evitar sentir ira?

- ¿Qué podemos hacer para controlarla?

- Los alumnos/as tendrán que contar una situación en la que hayan sentido ira y no hayan podido manejar sus impulsos.

Esta actividad ayudará a descubrir estrategias para regular las emociones desagradables (tristeza, miedo, rabia), y a identificar las estrategias personales para la regulación de emociones.

El encargado de esta actividad será el profesor jefe y la inspectora general.

Semana 3

Día: martes 21 de marzo

Hora: 15:00 hrs.

Lugar: CRA (biblioteca escolar)

Duración: 1 hora cronológica

Esta actividad consistirá en elevar la autoestima de los alumnos para ello se trabajará formando grupos trabajo de 5 niños/as dentro del curso. Se trabajará en las conductas que tienen frente a sus pares, en cómo ellos se perciben, sus habilidades y capacidades, en el futuro que cree que les espera, la baja autoestima, las metas que se tienen propuestas y cómo enfrentar retos.

Esta actividad estará a cargo del equipo psicosocial (Psicólogo/a y trabajador/a Social)

Para ello, se realizarán las siguientes actividades:

- **Autorretrato:** Los niños realizaran un dibujo de ellos mismos el que nos

cuenta como son, que les gusta o no les gusta de ellos mismos, lo bonito que vean en ellos, sus cualidades. El niño o niña debe decir una cosa bonita o buena de sí mismo, lo que hace bien.

- **Presentación:** Cada niño deberá presentarse delante de sus compañeros mencionando algunas características personales de él las cuales él considere importante.
- **Collage:** Aquí los niños y las niñas han de hacer un collage sobre sí mismos, pueden incluir lo que quieran: dibujos, palabras, fotos, etc. Esta actividad es una buena manera de centrar la atención del niño o la niña en aquellas características que lo hacen especial, en los aspectos positivos de personalidad y sueños que tiene.

Semana 4

Día: miércoles 29 de marzo

Hora: 17:00 hrs.

Lugar: CRA (biblioteca escolar)

Duración: 1 hora cronológica

Esta actividad consistirá fomentar los valores como por ejemplo el respeto, ya que es uno de los valores más importantes que debemos enseñar a los niños, y no solo el respeto por los adultos y las figuras de autoridad sino también por el resto de los niños y hacia sí mismos. De hecho, la base de una buena convivencia radica en el respeto mutuo, además de ser el terreno donde florece una autoestima sólida.

Para ello los docentes deberán dar el ejemplo, ser amables y comprensiva con el alumnado, no realizar acciones que logren perder la confianza entregada por los alumnos como mentir o engañar, enseñarle a expresar sus ideas, entre otras acciones.

El encargado de esta actividad será el profesor jefe y equipo psicosocial.

- Desarrollar actividades grupales, para padres y apoderados/as que estarán a cargo del área de convivencia escolar donde la dupla psicosocial del establecimiento educacional pueda orientar y entregar las estrategias necesarias para trabajar con sus hijos/as como, por ejemplo: el manejo de las emociones, la baja tolerancia a la frustración, la autoestima, etc.

Estas actividades se realizarán el mes de abril una vez por semana con una duración cronológica de una hora.

Calendario de actividades para padres y apoderados/as de hijos con problemas de convivencia escolar 2023.

Abril

Semana 1

Día: martes 11 de abril

Hora: 18:00 hrs.

Lugar: CRA biblioteca escolar

Duración: 1 hora cronológica.

La primera actividad se dedica a la presentación del grupo de los padres y apoderados/as del segundo ciclo del establecimiento educacional y a la familiarización y los procedimientos de las actividades.

Se aplicarán las primeras actividades dedicadas a la promoción de una relación positiva entre los padres y sus hijos/as.

La primera actividad se enfocará en el comportamiento y sus consecuencias.

Es necesario supervisar y elogiar para mejorar la relación entre padres e hijos/as, es importante atender a la conducta en términos específicos, evitando etiquetar al niño/a con atributos negativos.

En esta actividad se practicarán, dialogarán, reflexionarán formas adecuadas de

elogio.

Como tarea a los padres y apoderados/as, se les ha mandado para sus casas, que deberán poner en marcha un plan de momentos armónicos y dulces que han compartido con su hijo/a y, después, supervisar su comportamiento, prestando especial atención a los comportamientos positivos o a los esfuerzos de su hijo para cambiar su conducta y aplicando constantemente el elogio.

Esta actividad estará a cargo del área de convivencia escolar.

Semana 2

Día: jueves 13 de abril

Hora: 18:00 hrs.

Lugar: CRA (biblioteca escolar)

Duración: 1 hora cronológica

Esta actividad consistirá en mejorar la comunicación familiar que es uno de los procesos fundamentales implicados en el desarrollo de las relaciones familiares positivas y, específicamente, en el desarrollo de las interacciones positivas entre padres e hijos/as.

Una comunicación adecuada permitirá compartir con los hijos/as sentimientos y preocupaciones y permitirá potenciar en los niños/as las capacidades para valorarse positivamente, cooperar, comprender y manejar sus emociones y relacionarse adecuadamente con los demás.

Esta actividad se dedica específicamente a potenciar las habilidades de comunicación que son necesarias para un buen funcionamiento familiar, habilidades para la recepción de mensajes (escucha activa) y habilidades para la transmisión de mensajes (comunicación positiva).

En esta actividad se abordan las características de una buena escucha activa, así como algunos ejemplos de los problemas comunicativos que, con frecuencia, deterioran la vida familiar ejemplo ponerse a la defensiva, evitar hablar de los

problemas, etc.

Los padres y apoderados/as participantes analizarán, reflexionarán y practicarán las distintas alternativas para conseguir una comunicación eficaz.

Esta actividad estará a cargo de convivencia escolar.

Semana 3

Día: miércoles 19 de abril

Hora: 18:00 hrs.

Lugar: CRA biblioteca escolar

Duración: 1 hora cronológica

Esta actividad consistirá en manejar el estrés y entrenar el autocontrol donde se pretende lograr que los padres identifiquen los signos del estrés, que entiendan las emociones y las conductas negativas y que aprendan a controlar el estrés antes de que la temperatura emocional llegue a su máxima expresión y amenace las interacciones con su entorno.

Las estrategias que se utilizarán serán para el control de las respuestas fisiológicas (mediante la respiración y la relajación muscular) y técnicas de tipo cognitivo para el control de los pensamientos negativos.

Esta actividad estará a cargo de la dupla psicosocial de convivencia escolar.

Semana 4

Día: viernes 28 de abril

Hora: 18:00 hrs.

Lugar: CRA biblioteca escolar

Duración: 1 hora cronológica

La última actividad del mes consistirá en establecer límites a la conducta, órdenes eficaces y reglas familiares.

La transferencia de órdenes eficaces y el colocar límites razonables, son dos temas

que necesitan ser potenciados en las familias de los niños/as con problemas de conducta.

Esta actividad guiará a los padres en el tema de los límites y de la disciplina familiar. En esta actividad se aprenderán a formular adecuadamente las órdenes y las solicitudes de los niños/as, evitando el exceso de instrucciones, así como el uso de órdenes vagas, en cadena o formuladas en forma de pregunta.

Los padres deberán establecer las reglas básicas de la familia y también deberán comprometerse a ser consistentes a la hora de aplicar las órdenes y reglas familiares y que es lo que sucederá si se incumplen las reglas.

Esta actividad estará a cargo de convivencia escolar.

4-. Diseñar espacios en los que se converse con los alumnos/a con problemas de conducta, que estará a cargo de sus profesores jefes.

La conversación tendrá como foco central el cómo se sienten, los problemas que tienen y las situaciones que los/as aquejan y que los/as está incomodando.

Esta es la mejor forma de que los alumnos/as puedan dialogar de manera fluida y sentirse en confianza, ya que la mayoría de los alumnos/as confían mucho en sus profesores jefes, entonces este tipo de instancias son cruciales para indagar lo que realmente le sucede al alumno/a.

Esta actividad se realizará el mes de abril una vez por semana con duración de dos horas cronológicas.

Calendario de diseños de espacios para los alumnos/a con problemas de conducta 2023.

Abril

Semana 1

Día: miércoles 6 de abril

Hora: 12:00 hrs.

Lugar: sala de clases

Duración: 2 horas cronológicas

-Cada profesor jefe realizará una reunión con su curso para responder dudas e inquietudes, hablar de lo que les aqueja e incómoda y dialogar, reflexionar, analizar temáticas como bullying, problemas de convivencia escolar entre otros, donde se realizará una retroalimentación activa con los alumnos/as.

Encargado de esta actividad convivencia escolar e inspectora general.

Semana 2

Día: miércoles 13 de abril

Hora: 10:00 hrs.

Lugar: patio del colegio

Duración: 2 horas cronológicas.

-Se realizará una asamblea en el patio del establecimiento, con los cursos del segundo ciclo, donde se dialogará sobre los conflictos que se originan en clases, sobre las normas para evitarlos y las consecuencias derivadas de ellos/as.

El mediador de esta actividad serán los profesores jefes del segundo ciclo, junto con el encargado de convivencia escolar y la inspectora general.

Semana 3

Día: viernes 21 de abril

Hora: 15:00 hrs.

Lugar: sala de clases

Duración: 2 horas cronológicas.

-Los profesores jefes realizarán con sus respectivos cursos, teatro debate que consiste en un teatro espontáneo que sirve para generar un debate en torno a la actualidad y distintos temas, esto ayudará a los alumnos/as de segundo ciclo a reflexionar, generar percepciones e ideas sobre el tema que se realizará que será los problemas de convivencia escolar.

Esta actividad estará a cargo del profesor jefe y la inspectora general, ellos/as serán los mediadores.

Semana 4

Día: jueves 27 de abril

Hora: 15:00 hrs.

Lugar: sala de clases

Duración: 2 hora cronológica

-Los profesores jefes realizarán una dinámica de contacto emocional con los alumnos/as, donde la mitad del grupo son ciegos y la otra guía. Los ciegos deben dejarse llevar por sus compañeros/as guías, recorriendo la sala o el entorno de la sala. Luego de cinco minutos se cambian de rol.

Al final del ejercicio guía y ciego se sientan a conversar sobre la experiencia de confiar en el otro: es fácil o difícil, cómo se sintieron más cómodos si como guía o como ciego, etc.

Justificación de las actividades

Las actividades que realizaremos ,son en base a los resultados que obtuvimos en nuestro trabajo de investigación y lo que necesita la comunidad escolar frente a los problemas de convivencia escolar, es necesario fortalecer siempre los mecanismos de participación de toda la comunidad escolar con respecto al tema de los problemas de convivencia escolar, por lo tanto, hay que motivar e incluir a toda la comunidad educativa para que puedan aplicar las estrategias y las herramientas necesarias ante cualquier problema que se presente con los estudiantes del establecimiento educacional, esto ofrecerá proyecciones, que permitirán un trabajo mancomunado, puesto que los problemas conductuales no se pueden trabajar en una sola área del colegio como por ejemplo con convivencia escolar, es este caso los problemas conductuales se trabajan con toda la comunidad escolar, ya que estas situaciones involucran a todos/as, y el logro de construir un clima escolar positivo y beneficioso será el mismo para todo el colegio.

Para (Domínguez y Pino, 2007), en el ámbito educativo es fundamental ejercer, desde muy temprano, una metodología de prevención con el objetivo de alcanzar un ambiente saludable, basado en las pautas elementales sociales y de convivencia. (Díaz Aguado 2002) defiende la importancia de trabajar para conseguir un buen clima en el aula como medio más eficiente para terminar con la violencia, la exclusión y la intolerancia.

La violencia que se da en la sociedad se ve reflejada en los establecimientos educativos, otorgando a la escuela el papel de un lugar donde no se respetan los valores sociales.

Respecto a esta teoría, (Rodríguez Rojo 2002) cree que otra sociedad es posible y habla de dos datos elementales: que nuestra sociedad es violenta y tenemos que mejorar la convivencia. Por otro lado, la prevención e intervención para los problemas de conducta son un medio para renovar los modelos curriculares,

adaptando los contenidos y los recursos a las necesidades de cada uno de los alumnos (Xunta de Galicia, 2005).

Generalmente cuando nos encontramos con un niño/ con dificultades para regular su comportamiento, procedemos a analizar los factores externos e internos como las características que le rodean; el tipo de familia que tiene, el número de hermanos, el trato con los iguales, etc.

Es fundamental fomentar los conocimientos sobre los trastornos del comportamiento y las diferentes metodologías y estrategias existentes, para mejorar un clima seguro y favorable para toda la comunidad escolar.

Destinatarios

Esta investigación se entregará al colegio municipal Estrella Reina de Chile ubicado en la comuna de Cerrillos.

Después del trabajo de investigación que desarrollaron las estudiantes de la Licenciatura en Trabajo social de la universidad Uniacc en el establecimiento educacional, se decidió que los destinatarios de este estudio de investigación sea el colegio Estrella Reina de Chile ubicado en la comuna de cerrillos y tengan la posibilidad de implementar todas las actividades, plan , estrategias, que se realizarán con el fin de construir un clima escolar positivo y beneficiosos para toda la comunidad escolar.

Todos los recursos para esta intervención se encuentran en el establecimiento educacional menos los de alimentación.

Se solicitará apoyo a la Dirección de Desarrollo Comunitario (**DIDECO**) con respecto a la alimentación y bebestibles para las distintas actividades que se realizarán en el establecimiento educacional.

Necesitaremos para la alimentación y los bebestibles: té, café, jugos, azúcar, endulzante, vasos desechables, servilletas, cucharas desechables, platos desechables y galletas.

El área de convivencia escolar realizará la mayoría de las actividades en conjunto con el equipo directivo.

Los profesores jefes del segundo ciclo también desarrollan distintas actividades.

El CRA (biblioteca escolar) nos servirá para realizar las distintas reuniones que tenemos pactadas en los distintos calendarios de actividades.

El CRA es un amplio lugar donde se dispone de sillas, mesas, proyector, computador, parlantes, impresora, tinta para impresora, papel, micrófonos inalámbricos, lápices, cámaras fotográficas y todo lo necesario para desarrollar cualquier tipo de actividad.

23.-Bibliografía

- Acevedo, V. E. (2005). *Resiliencia y Escuela. "Pensamiento psicológico"*.
- Acuña, V. (2016). *Familia y escuela: crisis de participación en contextos de vulnerabilidad. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, 97(246), 255-272. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1590/S2176-6681/267830331>
- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica. España: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.*
- Arón, A. M. (2017). *Construyendo juntos: claves para la convivencia escolar. Santiago de Chile: Agencia de Calidad de la Educación.*
- Ascorra, P., López, V., Carrasco, C., Pizarro, I., Cuadros, O., & Núñez, C. (2018). *Significados atribuidos a la convivencia escolar por equipos directivos, docentes y otros profesionales de escuelas chilenas. Psykhe*, 27(1), 1-12.
- aula-segura-la-dura-violencia-escolar-de-la-que-no-se-habla.* (11 de 2018). Obtenido de <https://www.ciperchile.cl>
- Avellaneda, M. (2012) *Una mirada de la intervención profesional en la institución escolar. Debate Público*, 3: 203-210.
- Barrigüete, L. (2009) *El profesorado ante la violencia y los conflictos escolares. Edu*
- Bartrina, M. (2014) *Conductas de ciberacoso en niños y adolescentes. Hay una salida con la educación y la conciencia social. Educar*, 2: 383-400.
- Black-Hawkins, K. F. (2007). *Achievement and Inclusion in Schools. Londres: Routledge.*
- Bolaños, D., & Stuart Rivero, A. J. (2019). *La familia y su influencia en la convivencia escolar. Universidad y Sociedad*, 11(5), 140-146. Recuperado de scielo.
- Booth, T. y. (2015). *Guía para la educación inclusiva. Desarrollando el aprendizaje y la participación en los centros escolares. Madrid: OEI.*
- Bronfenbrenner, U. (1979) *La ecología del desarrollo humano. Barcelona: Paidós.*
- Castro, C. (2017) *Violencia a través de las TIC: El ciberacoso en escolares de la Comunidad Autónoma de Madrid. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas, accesible en <https://goo.gl/nS8JVo>*

Castro, C. y Rodríguez, E. (2016) *Intervención social con adolescentes: Necesidades y recursos*. *Revista Trabajo Social Hoy*, 77, 7-23. DOI 10.12960/TSH.2016.0001.

Concha, M. (2012) *Rol, perfil y espacio profesional del Trabajo Social en el ámbito educativo*. *Revista Cuadernos de Trabajo Social*, 5, pp.11-26.

Díaz, L. (2010). *Relaciones Sociales en la escuela*. Granada, España

Divulgación Dinámica Formación, 'Mal comportamiento en el aula: conductas disruptivas'. (21 de febrero de 2019). Obtenido de <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/mal-comportamiento-en-el-aula-conductas-disruptivas>.

Domínguez, J. M. (diciembre 2007). *Las conductas problemáticas en el aula: Propuesta de actuación*. <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/download/RCED0808220447A/15527>.

Echeita, G. y. (2013). *Una perspectiva amplia sobre el apoyo en una escuela inclusiva*. En G. Echeita, C. Simón, M. Sandoval y H. Monarca (Eds.), *Cómo fomentar las redes naturales de apoyo en el marco de una escuela inclusiva: propuestas prácticas*. Sevilla: Eduforma.

Educación, M. d. (2011). *Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo. Orientaciones para abordar la convivencia escolar en las comunidades educativas*. Santiago de Chile. Obtenido de <https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/04/Politica-Nacional-de-Convivencia-Escolar.pdf>

Educación, M. d. (2014). *Otros indicadores de calidad educativa*. Santiago de Chile.

Edwards, C. (1993). *Discipline problems and their causes*. En *Classroom discipline and management*. United States: Macmillan Publishing Company.

Epstein, J. L. (2009). *School, family and community partnerships: caring for the children we share*. En J. L. Epstein (Ed.), *School, family, and community partnerships, your handbook for action* (pp. 9-39). Thousand Oaks, CA: Corwin Press.

Escuela, F. y. (2016). *Construyendo Alianzas para Promover la Inclusión* *Revista latinoamericana de educación inclusiva*. Scielo.

Fernández, I. (2001). *Guía para la convivencia en el aula. Educación emocional y en valores. España: Wolters Kluwer.*

Fernández, T. y Ponce de León, L. (2011) *Trabajo Social con familias. Madrid: Ediciones Académicas, S.A.*

Flecha, A. G. (2009). *Participación en escuelas de éxito: una investigación comunicativa del proyecto Includ. -ed. Cultura y Educación,*

Flecha, R. (2009). *Cambio, inclusión y calidad en las comunidades de aprendizaje. Cultura y Educación.*

Gairín, J.; Armengol, C. y Silva, B.P. (2012) *El 'bullying' escolar. Consideraciones organizativas y estrategias para la intervención. Educación XXI, 16: 17-38.*

García-Bacete, F. (2006)). *Cómo son y cómo podrían ser las relaciones entre escuelas y familias en opinión del profesorado. . Cultura y Educación.*

Giró, J.; Mata, A.; Vallespir, J. y Vigo, B. (2014) *Familias y escuelas: los diferentes discursos sobre la participación. Ehquidad International Welfare Policies and Social Work Journal, 2, pp.65-90, doi.org/10.15257/ehquidad.2014.0009.*

GUÍA DE HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DE RECURSOS PERSONALES EN EQUIPOS DIRECTIVOS TRABAJAR EN EQUIPO: Una estrategia para la organización del trabajo en equipos directivos DIVISIÓN DE EDUCACIÓN GENERAL. (Recuperado 09 de diciembre de 2022). MINISTERIO DE EDUCACIÓN.

Hart, R. (1993). *La participación de los niños: de una participación simbólica a una participación auténtica. Santiago: UNICEF.*

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación. México: McGraw Hill Education.*

Hernández, M.; González, A.; Cívicos, A. y Pérez, B. (2006) *Análisis de funciones del trabajador social en el campo educativo. Acciones e Investigaciones Sociales, 1 Extra, p. 453.*

Hernández, S. R. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed.) (pp.2 - 57). D.F. México: MX: McGraw-Hill Interamericana.*

<https://educrea.cl/la-educacion-de-la-solidaridad/>. (s.f.). Obtenido de <https://educrea.cl/la-educacion-de-la-solidaridad/>.

<https://hablemosdetodo.injuv.gob.cl/wp-content/uploads/2021/02/Bullying-y-Cyberbullying.pdf>

<https://hdl.handle.net/20.500.12365/2268>

<https://hdl.handle.net/20.500.12365/2268>

<https://hdl.handle.net/20.500.12365/2268>,
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1030087>

https://liderazgoescolar.mineduc.cl/wpcontent/uploads/sites/55/HERRAMIENTA4_final.pdf. (05 de 2019). Obtenido de https://liderazgoescolar.mineduc.cl/wpcontent/uploads/sites/55/HERRAMIENTA4_final.pdf:

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/45722>

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1030087>

<https://www.comie.org.mx/v5/sitio/2020/06/09/antes-y-despues-del-covid-19-en-la-escuela-secundaria-posibles-impactos-en-la-convivencia-escolar/>

<https://www.cpeip.cl/wp-content/uploads/planificando-estrategia-contencion-comunidad-educativa-FINAL-1.pdf>. (09 de 2020). Obtenido de <https://www.cpeip.cl/wp-content/uploads/2020/09/planificando-estrategia-contencion-comunidad-educativa-FINAL-1.pdf>

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-73782016000100003. (s.f.). Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-73782016000100003

<https://www.fs.mineduc.cl/Archivos/infoescuelas/documentos/9886/ReglamentodeConvivencia9886.pdf>

Inclusiva, A. E. (2014). Cinco mensajes clave para la educación inclusiva. De la teoría a la práctica. Odense: Agencia Europea para las necesidades Educativas Especiales y la Educación Inclusiva.

J., J. S. (Recuperado el 09 de diciembre de 2022). La educación de la solidaridad. Área educación en valores. EDUCREA.

Leal soto, F. (2005). *Lo Psicosocial en contextos educativos: consideraciones conceptuales y empíricas a partir de una experiencia en Liceos de alta vulnerabilidad*. *Límite*, 51-104.

Leoz, J. (2004). *Conflicto, mediación y psicología social*. Extraído de: Obtenido de <http://ww.campogrupal.com/conflicto.html>.

López. (2014). *Convivencia Escolar*. Universidad católica de Valparaíso.

Marrugo, G., Gutiérrez, J., Concepción, I. & Concepción, M. (2016). *Estrategia de Convivencia Escolar Para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos*. *Escenarios*, 14(1), 72-84. DOI: <http://dx.DOI.org/10.15665/esc.v14i1.879> [Links]

Mineduc.cl. (Recuperado el 17 de octubre de 2022). *Convivencia escolar, convivencia para la ciudadanía*. Ministerio de educación. Obtenido de <https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/convivencia-escolar/>

Ministerio de educación, biblioteca digital Mineduc (2011). *Ley 20.536 Sobre violencia escolar*. Archivo recuperado 20 de octubre de 2022.

Ministerio de educación, biblioteca digital Mineduc (2011). *Ley 20.536 Sobre violencia escolar*. Archivo recuperado 20 de octubre de 2022. Obtenido de

Murillo, F.J. y Krichesky, G. J. (2015). *Mejora de la escuela: Medio siglo de lecciones aprendidas*. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. (s.f.).

OCDE. (2013). *Pesquisa Internacional sobre Ensino e Aprendizagem (TALIS)*. Recuperado de. Obtenido de <http://www.oecd.org/edu/school/TALIS-2013-country-note-BrazilPortuguese.pdf>

Ortega-Ruiz, R., Del Rey, R., & Casas, J. A. (2016). *La Convivencia Escolar: clave en la predicción del Bullying*. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 6 (2).

Planificando una estrategia para la contención socioemocional de la comunidad educativa. CENTRO DE PERFECCIONAMIENTO, EXPERIMENTACIÓN E INVESTIGACIONES PEDAGÓGICAS (CPEIP). (agosto 2020). Ministerio de Educación. URL.

Poch, F.; González, M.; García, Y.; Malo, S. y Casas, F. (2015) *Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de adolescentes*. *Anales de Psicología*, 1: 226-233.

Román, M., & Murillo, J. (2011). *América Latina: violencia entre estudiantes y desempeño escolar*. *Revista CEPAL*, (104), 37-54, 2011. Obtenido de <https://www.unicef.org/ecuador/english/informe-cepal.pdf>.

Shute, V., Hansen, E., Underwood, J., & Razzouk, R. (2011). *A review of the relationship between parental involvement and secondary school students' academic achievement*. *Education Research International*. doi: 10.1155/2011/915326.

Simón, C. (2013). *Las familias ante la inclusión educativa: de la incertidumbre a la implicación*. En G. Echeita, C. Simón, M. Sandoval y H. Monarca (Eds.), *Cómo fomentar las redes naturales de apoyo el marco de una escuela inclusiva: propuestas prácticas*. Sevilla: Eduforma.

Skills, D. f. (2001). *Special educational needs. Code of practice*. Londres: DfES Publications.

Stake, R. (2007). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata.

Tejedor-Calvo, S. y Pulido-Rodríguez, C.M. (2012) *Retos y riesgos del uso de Internet por parte de los menores. ¿Cómo empoderarlos?* *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, 39: 65-72. *catío siglo XXI*, 27: 207-232.

Tonon, G. (2013). *Maltrato Infantil Intrafamiliar*. Buenos Aires: Espacio editorial.

Torra, M. (2009) *El Trabajo Social en la enseñanza*. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 86: 125-128.

Torrego, J. A. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia: estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona: GRAO de IRIF, S.L.

Trautmann, A. (2008). *Maltrato entre pares o "bullying": Una visión actual*. *Revista chilena de pediatría*, 79(1), 13-20.

Turnbull, A. T. (2008). *Cooperación entre familias y profesionales como fuerza catalizadora para una óptima inclusión. enfoque de los Estados Unidos de América*: *Revista de Educación*.

UNESCO. (2005). *Guidelines for inclusion: ensuring access to education for all*. París: UNESCO.

Wells, G. (1999) *Dialogic inquiry: Towards a socio-cultural practice and theory of education*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press.

Woolfolk, A. (1999). *Psicología educativa*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

ANEXOS

Anexo 1

Clasificación de los datos cualitativos

Categorías de base	Citas
Conflictos	<p>Inspectora general</p> <ul style="list-style-type: none">- “Generalmente son alumnos groseros y con muchos conflictos familiares, interrumpen constantemente las clases, no respetan algunas rutinas dados por los maestros, y hay alumnos que se descalifican entre ellos”.- “Todos los conflictos ya sean leves o graves, existe un manual de convivencia donde están todos los protocolos del establecimiento y toda la comunidad educativa está al tanto del manual de convivencia”.- “Buscar un lugar propicio para solucionar el problema y tratar de darle todas las soluciones que se puedan y que el alumno vea que lo estoy apoyando y no destruyendo”.- “Si, se han incrementado los conflictos con los alumnos, esto se debe a que estuvieron dos años en clases online debido a la pandemia y cuando ellos ingresaron de nuevo a las clases presenciales, empezó como hacerse todo de nuevo, los conflictos eran más fuertes entre ellos. Pero como colegio estamos siempre apoyando a los cursos”.

	<p>- “Los actores implicados para poder resolver el problema, tiene que haber un mediador, primero yo como inspectora y luego los tratamos con el coordinador de convivencia escolar y aplicamos el reglamento interno”.</p>
	<p>Encargado de convivencia escolar.</p> <p>- “Resolución de conflictos, expresar positivamente las emociones, y animación personal”.</p> <p>- “Violencia verbal”.</p> <p>- “Se mantienen todos tal cual, debiese abordarse los protocolos de acuerdo con la normativa vigente que está avalada por el consejo escolar”.</p> <p>- “Hay una parte que radica en el cambio conductual, porque ahora tiene que ser más formativo que positivo, por lo tanto, se trata de llegar a un acuerdo verbal, como una amonestación verbal, una conversación, donde se modifiquen algunas conductas que nosotros queremos modificar en los estudiantes”.</p> <p>- “Cómo lo afecta, en autoestima, en aislarse del curso, muchas veces no decir las cosas que pasan por el miedo de la reacción del otro”</p>
	<p>Profesora jefa</p> <p>- ¿Mis mayores conflictos a nivel grupal verdad? Sería la poca tolerancia y un poco de falta de respeto diría yo por el otro, ósea</p>

tienen poca empatía y les falta seguridad y autonomía, esos son los mayores conflictos que yo veo en mi curso”.

- “Los más comunes son la poca confianza o sea cómo tienen bajo autoestima ellos como que no creen en todas las capacidades que tienen entonces eso los hace ser muy tímidos muy inseguros por la baja autoestima, pero yo estoy trabajando aquello”.

- “Con otros cursos sí, a principio de año tuvimos una pelea bien fuerte así como de pandillas, pero atacaron a uno solo de mi curso, que era el mejor alumno que tenía porque se fue del colegio la mamá lo sacó del colegio por lo mismo, porque alumnos de octavo le pegaron lo tiraron al suelo, lo patearon aquí mismo en el colegio entonces, ese fue el mayor conflicto, empezando el año nos encontramos con eso, como los niños retornaron a clases presenciales muy violentos por el encierro qué sé yo, y también lo que imitan lo que ven en la calle y la tele en su familia entonces yo creo que esa agresividad si es obviamente que vino a dar al colegio y a ese alumno le costó la salida del establecimiento, la mamá decidió llevárselo era el presidente del centro de alumnos, imagínate era súper buen valor. aporte para todo el colegio, pero se lo llevaron. Que otro conflicto he visto en realidad no son muy agresivos excepto los alumnos que tienen problemas neurológicos, ponte tú, que toda su vida ingirieron algún medicamento que los calmara qué tengo dos casos ya, que ellos se ponen o pasan por episodios de violencia y falta de respeto y garabato y se descontrolan esos

son los dos problemas puntuales graves que he tenido los demás no, están aprendiendo a ser compañeros respetarse”.

- “No, yo tengo como parejo, de repente a las niñas les da por ponerse violentas, hasta cachetadas, eso depende, sí, es relativo”.

- “Yo creo que es un choque de autoridad porque a esta edad ya son preadolescentes los míos, tienen alrededor de 12 o 13 años, obviamente que se ponen rebeldes cierto y van en contra de la autoridad y yo represento la autoridad máxima y soy autoritaria cuando tengo que serlo, entonces, por ahí de repente chocamos, de repente me quedan mirando, sí sé si ódienme, ódienme no importa pero yo tengo que ponerle los límites siento, porque en la casa la mayoría de ellos no tienen límites, entonces, están como abandonaditos así entre comillas pero también con afecto, ósea, mi entrega es pero total, ósea yo los quiero mucho los conozco desde primero básico pero también soy como la mamá abuela le digo yo porque bueno tengo nietos igual, entonces, todo mi cariño todo mi esfuerzo todas mis ganas para mí curso, me carga yo cuando emprendo una labor me carga dejarla a la mitad o a medias, sin ganas mejor no me comprometo, entonces yo cuando acepte jefatura porque yo no tenía jefatura acá, los tomé a ellos en quinto, entonces ya cien por ciento o nada , entonces yo cuando acepto ya si me comprometo y trato de cumplir a como dé lugar, entonces ahí estoy y hasta aquí voy bien porque mi curso no tiene mayores problemas la inspectora dice lo mismo, que es un buen curso, que se nota que son ordenaditos que cumplen reglas, de

repente claro como típico de la edad que quieren transgredir las normas y las reglas, pero ahí yo de tracito voy imponiendo la mano dura, pero con afecto, pero con interés por los niños, pero motivándolos, mira de repente una sola palabra vieras tu como le brillan los ojitos a esos niños y ya cambian al tiro, no si yo puedo, no si yo puedo, entonces y yo busco videos para motivarlos, pongo temas, no sé hay actividades que me han resultado super bien pensando en ellos, entrega total”.

- “La labor docente, mira yo pienso que en tiempo se ve afectada porque muchas veces tengo una hora de orientación y después viene una hora de inglés, generalmente no tomo la hora de inglés por resolver los problemas que se presentan, por seguir con la temática, por seguir no sé po, con el taller de SENDA previene, entonces pero yo pienso que igual ya inglés no importa me pondré al día cuando tengo dos horas con ellos, es primordial ahí hay que tener la certeza, la seguridad de que eso está primero hay que resolverlo, entonces ahí ya yo me quedo tranquila. Lo de inglés lo veré después, hay cosas más importantes hay que priorizar muchas veces entonces lo que me perjudica a mí, en mi labor docente yo creo que es el tiempo porque por mi yo tuviera más horas de orientación porque los niños lo necesitan mucho, eso”.

- “Si, demás que sí, están en la edad de todos los cambios hormonales, físicos y psicológicos entonces sipo de repente ven a un niño llorando, ponte tú, por identidad de género y ha pasado y todo el curso se afecta, empiezan los comentarios de que pasó, los más amigos se acercan, entonces no, se nota

	<p>inmediatamente, están muy sensibles, en una edad muy sensible, a si es que sí”.</p>
	<p>Apoderado 1</p> <p>- “La convivencia, los niños no tienen un buen trato, se gritan, se empujan y las faltas de respeto, en general la falta de respeto”.</p> <p>- “Creo que, si lo reconocen, pero si no lo hacen, ellos siempre siguen siendo de esa manera y eso afecta la convivencia en los niños”.</p> <p>- “Si, mi hija ha presentado problemas de convivencia, donde ella ha sido agresiva y también ha recibido insultos de parte de sus compañeros”.</p> <p>- “Si, de bullying, amenazan que van a tirar sillas por la cabeza, que se va a ir a pelear a la salida y también el cyber bullying, porque también es lo que se está viendo ahora, que se mandan imágenes por el celular, eso yo creo que es lo más que se está viendo ahora”.</p>
	<p>Apoderado 2</p> <p>- “Eh... Qué pelean mucho, o sea se tocan y ya están peleando.</p> <p>- “Sí, ¿sí lo reconoce?, si”.</p> <p>- “Una vez, ¿y porque motivo? porque mi hija tuvo problemas con una compañera”.</p> <p>- “Si, ¿cómo qué episodio por ejemplo? que le hacen bullying a un niño”.</p>

	<p>Apoderado 3</p> <ul style="list-style-type: none"> - “La convivencia entre los compañeros”. - “Sí lo reconoce”. - “Sí”. - “Sí, un compañero en específico golpeó a otra compañera, un golpe, un combo en el ojo”.
--	---

<p>Aspectos positivos</p>	<p>Inspectora general</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Entre ellos son solidarios a pesar de tener problemas, se ayudan bastante en el sentido cuando un alumno tiene problema emocional, ellos están ahí para ayudarse, mantienen un ambiente limpio, su presentación personal es buena, aceptan a los alumnos extranjeros y respetan si hay alguno de ellos que es transgénero”. - “Siempre estamos preocupados que le den charlas acordes a su edad, resaltando en la formación los lunes que están bien presentados, que tienen buena asistencia y los felicitamos generalmente por sus logros como grupo curso”. - “Nunca es suficiente, pero se trata de estar reforzando constantemente, por eso que convivencia escolar hace un gran trabajo junto con la dupla psicosocial, que es el psicólogo de la escuela y la trabajadora social”.
----------------------------------	---

- “Claro que se han mejorado, junto con los profesores, convivencia escolar, el equipo directivo, nos reunimos una vez a la semana para ver si han mejorado las relaciones del grupo curso, además, el coordinador de convivencia escolar también se junta con la profesora jefa para explicarle las acciones que se han hecho con el curso”.

- “Saber trabajar en equipo, ser empáticos y a la vez tratar con lo que se pueda cumplir sus metas propuestas”.

Encargado de convivencia escolar

- “Que dentro de los mismos pares hay entes que son positivos en la resolución pacífica de los problemas que se puedan suscitar dentro del aula”.

- “El reconocimiento constante de las acciones positivas, el no solamente citar a la mamá al papá o al adulto responsable de los chiquillos para contarle lo malo y lo feo, si no que, a la medida que haya un cambio de actitud, citarlos para reforzar esa parte positiva”.

- “El compromiso que tienen, cada vez que nosotros los citamos están y vienen, entonces igual eso es importante para que los chiquillos sepan que no estamos solos y que ellos tampoco están solos, están respaldados por el núcleo familiar”.

- “Charlas constantes con los chiquillos, tanto en los recreos, en espacios que no son pedagógicos netamente tal, o intervención con los apoderados, comunicación directa y fluida desde los profesores jefes y desde el equipo de convivencia escolar hacia los apoderados y la comunidad en general”.

- “Ósea, propiamente tal como convivencia escolar como dinámicas no, pero si socializamos la normativa vigente del establecimiento para que todos los chiquillos sepan dónde está el rayado de cancha que se hace en marzo y a mitad de semestre, en marzo ingresando y de vuelta de vacaciones de invierno se hace una actividad donde se llama a la socialización del reglamento escolar, donde abarcamos toda la temática sancionatoria, formativa, y lo que hacemos en la escuela para mejorar las conductas y se están haciendo charlas con orientación focalizadas en el trato, en la expresión de las emociones de la manera correcta, dónde y cuándo hacerlo”.

- “Todo lo referido al cumplimiento la gestión del plan de convivencia escolar, charlas, intervenciones grupales, individuales, la estimulación con el psicólogo, el trabajo con red para el apoyo de los estudiantes”.

Profesora jefa

- “Si, bueno como en todo grupo son muy heterogéneos digamos, todos tiene su carácter y por ahí de repente hay conflictos porque uno aprende la empatía le digo yo, el respeto por el otro, porque aquí todos somos compañeros, les hablo

de la verdadera amistad que sé yo, pero hemos ido cambiando varias cosas por ejemplo, hoy día en la actividad que tuvieron de la muestra histórica vi a un curso muy afiatado, muy unido, mira incluso vengo de allá y unos niños le estaban poniendo una manta a unas niñas para que se cambiaran de ropa, entonces yo feliz ahí hice como que no los veía escribiendo en el escritorio, pero yo contenta con eso al ver cómo se cuidan cómo se protegen y tienen buen humor, que se nota que se quieren a pesar de que tengo mira 7 alumnos que son extranjeros, una que llegó hace poquito, una niña colombiana, pero ni con eso, ellos siempre tratan de integrarse y de defenderse, y yo pienso que ya estoy logrando ese grupo curso que funcione como tal, con respeto y con cariño, bueno yo siempre le estoy transmitiendo lo mismo, a si es que algo queda, sí”.

- “Si solidaridad, si de todas maneras si, cuando ven a alguien más débil o con problemas, que está triste siempre tratan de acercarse de alguna manera, porque algunos están con el chiste, la talla, el otro se acerca calladito que te pasa, algunos observando, es que los conozco tanto, por eso que de verdad me siento orgullosa de mis chicos a pesar de todo el mundo de problemas que tienen, cuál de todos más grandes que el otro pero a pesar de todo eso he logrado que los se cohesionen que salgan de ese mundo, que vean otro camino otra posibilidad, que tengan esperanzas, que crean en algo, yo les hablo de metas cercanas, metas lejanas, mira mis ganas no faltan y yo sé que con mi vocación, con que yo afecte

a 10 alumnos yo ya me doy por pagada, ósea todos mis esfuerzos y todo mi cariño porque así sea”.

- “Valores positivos, mira lo que más yo últimamente puedo alabar a sí entre comillas, es que tienen el respeto por respetar la identidad sexual, las diferentes identidades de la comunidad gay, tras géneros, entre ellos mismos van conversando y sale, oye pero si estamos en otros tiempo olvídate, tiene que respetar y que tiene!, pero igual siguen teniendo dudas, por ejemplo, una de las preguntas que me salió en una cajita sorpresa que yo hago, he qué pasa si yo tengo un amigo gay?, que pasa no se po si yo siendo niño me enamoro?, entonces ahí hay que estar super bien armados, la parte valórica sobre todo y darle las herramientas, que se sientan seguros, que ya es normal que de verdad que estamos en otros tiempos como ellos dicen, entonces si tu no cambias de mentalidad y te acoplas a los tiempos que estamos vamos mal con el grupo curso también, entonces, yo siempre estoy investigando averiguo y como puedo hacer reforzar esa idea y que los alumnos realmente respeten y entiendan que somos todos iguales y que todos tenemos el derecho a vivir tranquilos felices y lo mejor que podamos”.

Apoderado 1

- “A pesar de ver cosas negativas también ellos siempre se ponen de acuerdo, hay cosas positivas, ellos logran trabajar en grupo, siempre igual hay niños que son muy unidos. La parte más positiva es el compañerismo, sí”.

- “La parte más positiva es el compañerismo, sí”.

- “El aspecto más positivo, yo creo que sería bueno hacer como talleres también para que los niños fueran y estuvieran más cercano, se aprendieran a conocer y a respetar”.

- “Si, los apoderados hoy en día también se comunican por WhatsApp, entonces ahí también uno ahí tiene como toda la información”.

- “Hacen actividades en la casa, vienen una hora al colegio para ver si pueden realizar actividades, bailes, fiestas, algo que los niños se puedan sentir más cómodos”.

Apoderado 2

- “Positivo, que hay compañerismo”.

- “Que al tiro si hay algún problema al tiro lo solucionan”.

- “Solidaridad”.

- “A sí en la reunión”.

- “Que son ordenados o sea el orden”.

Apoderado 3

- “El diálogo con la profesora es muy bueno, ella siempre está atenta a las diferentes dificultades y cosas que hay que hacer en el curso, la inspectora general se involucra bastante en todo lo que tiene que ver con la convivencia con el bienestar de

curso y de cada alumno que hay en el curso. Yo estoy en constante comunicación con ella y ella siempre están dispuestas siempre están abiertas conversar aconsejar y eso me parece muy bien porque uno se siente muy apoyada como apoderado porque uno piensa que a veces no está haciendo bien las cosas y ella lo orientan en normal está en una etapa y nos dan algunos tips para poder seguir en la casa así que un siete por eso.

- "Tienen ganas de hacer las cosas, si uno les conversa bien uno le da una idea participar tiene voluntad y ganas de hacer las cosas por ejemplo una cosa muy sencilla la ornamentación para el 18 de septiembre ellos hicieron fueron una de las únicas salas que lo hicieron tiene la voluntad de hacerlo mi hija estaba muy preocupada porque tenía que hacer un cuadro se dio trabajo de hacerlo y lo pegaron en la pared".

- "Lo que acabo de decir que cada proyecto que ellos se proponen lo hacen y destacarlo y apoyarlo e incentivarlos porque ellos ya luego pasan a octavo y luego se van como entre comillas a una vida de enseñanza media yo creo que eso hay que incentivarlo harto en los niños".

- "Si, nos han informado sí".

- "Cuando ellos realizaron su consejo de curso, bueno en mi época se llamaba consejo de curso no sé cómo se llama ahora e hicieron algunas votaciones en las que ellos participaron

	activamente están bien organizados como curso a nosotros nos informan eso”.
--	---

Estrategias	<p>Inspectora general</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Cuando se presenta un problema, inmediatamente brindarle el apoyo emocional, saber escuchar y trabajar las emociones y darles contención”. - “Se diseñan junto con el equipo de convivencia escolar, son ellos quienes nos guían para utilizar las estrategias a seguir con los alumnos”. - “El colegio trata de cumplir los lineamientos del MINEDUC, sobre todo lo que se refiere al plan de estudio, no dejando espacio al alumnado que durante una licencia o ausencia de un profesor o profesora haga desorden. Para esto, el profesor o profesora ausente es cubierto por un colega que sea lo más afín al colega reemplazando. En esto está comprometido todo el profesorado incluyendo al equipo de gestión. Además, los aspectos conductuales se han visto mejorados utilizando las jornadas completas con talleres en que los alumnos asistan con real agrado, mejorando sustancialmente los aspectos conductuales que se veían anteriormente, por ejemplo; talleres de música, instrumentos, danza, deportes. Uno de los aspectos que provoca desorden o mala conducta en clases en los desniveles que se encuentran algunos alumnos respecto a otros, y para eso nosotros consideramos dos cosas; la primera nivelar a los alumnos más atrasados y lo otro la asignación de un alumno adelantado que le sirva de
--------------------	--

tutor. Y estas medidas son conversadas y aceptadas por los alumnos para obtener resultados óptimos y no impuestos”.

- “Los profesores pueden poner en práctica las estrategias explicando de la mejor forma a sus alumnos y guiándoles, corrigiéndoles y valorando cada uno de sus avances. Por otra parte, los asistentes de la educación de sala deben tener disponibles los recursos que los profesores utilizarán en las clases, como la distribución o disposición del mobiliario según la clase requerida. También ayudar a repartir material de trabajo, cuando sea necesario, reforzar los contenidos entregados por el profesor, convivencia escolar y solucionar problemáticas conductuales que se presentan en el alumnado y que no permite aplicar las estrategias en sus totalidades, por su parte el consejo de profesores se conversa acerca de cuáles han sido las estrategias utilizadas y cuáles han sido sus resultados, antes de aplicar nuevas estrategias se conversa con los apoderados y alumnos para que estén al tanto de lo que se va a realizar, además, la parte de la dirección puede dar los tiempos requeridos y dar los recursos y las directrices a la comunidad escolar”.

- “Si existen estrategias preventivas, por ejemplo, las clases de orientación, los profesores tratan las conductas, la empatía entre los alumnos y también tenemos talleres de habilidades para la vida dos, para que los alumnos aprendan a tener una sana convivencia, desarrollar tanto habilidades sociales como cognitivas”.

- “La mayor parte de los apoderados reciben bien las estrategias que aplicamos en el colegio ya que ellos saben que es una gran ayuda para los hijos y sus familias también y no dejarlos solos”.

- “Todas las estrategias que se han implementado la mayor parte son efectivas, por la sencilla razón que el alumno no lo dejamos solo, se hace un seguimiento. Yo como inspectora trabajo en conjunto con convivencia escolar y estamos revisando los problemas escolares día a día”.

- “Una vez a la semana por lo menos lo trabajamos en consejo de profesores y tratamos de ver todas las estrategias que se han dado para los cursos, sea un aporte y recibimos las opiniones de los profesores y ver si realmente han sido positivas”.

- “A pesar de ser alumnos conflictivos, mantienen un ambiente grato con su grupo curso”.

Encargado de convivencia escolar

- “Tratando generar mancomunidades entre los estudiantes y el grupo curso, la identidad que sean partícipes de algo, lo abordamos desde esa perspectiva”.

- “Normalmente se está solicitando los cambios de intervención individuales de las redes para nosotros acá

hacer la contraparte, apoyar en lo mismo que ellos están trabajando y no hacer doble intervención”.

- “Yo creo que las estrategias de convivencia escolar van a hacer efectivo mediante la comunidad, tanto docentes como apoderados nos alineemos en un mismo foco, por si solas las estrategias absolutas de convivencia como hilo nunca van a funcionar, por eso tenemos que tratar de articular con todos los otros subsectores, y sobre todo los apoderados para que la estrategia como un caballito de batalla que esto funcione”.

- “Cuando vemos que las estrategias, en el caso de que un niño haya sido derivado por una situación emocional, de contención de emociones, el psicólogo lo toma, lo interviene, sacamos la autorización del apoderado, un mes, dos meses evaluamos, si nos damos cuenta que el chico necesita una intervención más clínica, se hace la última acción que es derivarlo a la red de apoyo que es salud primaria, que es el CESFAM, COSAM, si es necesario, entonces ahí nosotros activamos la red para que ellos focalicen la intervención más clínica que más vocacional, porque la escuela trabajan con psicólogo vocacional, no podemos hacer ningún tratamiento a la par, solamente flores de Bach”.

- “El reglamento de convivencia escolar, uno pone las actividades que vamos a realizar y el reglamento también es avalado por el consejo escolar, que es el representante docente, apoderados, estudiantes, asistentes de la educación, directivos y el DAEM, entonces ese instrumento

se acuerda aplicar para el siguiente año y se actualiza una vez al año. en las políticas, en las normativas, cosas que no pasaban en el 2019, ahora hay que incorporarlas”.

Profesora jefa

- “Bueno acá tenemos varias redes de apoyo, que sería convivencia escolar, de repente o la misma inspectora, pero en mi curso precisamente yo como que no tengo grandes problemas así de disciplina, muy pocas veces, yo diría que ninguna he tenido que buscar a alguien para que me apoyen, porque o lo resuelvo yo al instante o me comunico con el apoderado después pero no problemas graves que yo necesite el apoyo de alguien no, ósea yo creo que tengo control de mi curso y lo manejo muy bien. Tengo la gran oportunidad de conocerlos desde chiquititos entonces, y a su familia también y todos sus problemas entonces, eso ya es manejable inmediatamente y ellos son inteligentes entre comillas, son pillines porque con la profesora jefa siempre tienden a portarse, pero unos santos. No, pero si yo los manejo bien porque los conozco”.

- Si, yo les doy esa oportunidad de decir yapo a ver qué podemos hacer, les planteó preguntas desafíos y entre ellos van contestándose, ya y como haríamos eso o si tuvieron un problema ponte tu en el recreo ¿ya y que debiste hacer tu?, ¿cuál era la manera más fácil o mejor para que tu resolvieras ese problema? y entre ellos se van dando ideas, no es que debiste hacer esto, no es que si en realidad la embarre tendría que haberme acercado a alguien y contarle y no sé, haciéndolos un poco más autónomos, que es lo que yo busco

porque ya, yo les digo ya corten el cordón porque en la media cambia todo”.

- “Si, si tienen, generalmente mi sala no está muy sucia, porque ellos solitos se paran las niñas y niños también, mira, el primer semestre yo tenía semaneros de esos de la más antigua, un par que se quedaban no se tres minutos a ordenar la sala barrer un poco y dejaban ordenado pero este semestre sobre todo en este último mes, ya ni siquiera tengo necesidad de nombrar a alguien, solitos se quedan ordenan, yo averiguo me cerciore entró a la sala cuando termina la jornada y esta impecable, ósea que la costumbre ya se instaló, de ordenar los bancos y se van rapidito, a si es que mayores problemas no tengo”.

- “Si, siempre hay líderes positivos, el presidente de curso por ejemplo es un muy buen líder positivo, em... una de las varias niñas también sí, tiene su carácter fuerte y son positivas, sí y acarrear a los demás que no se atreven todavía siempre de forma positiva”.

- “Si, siempre hay líderes positivos, el presidente de curso por ejemplo es un muy buen líder positivo, em... una de las varias niñas también sí, tiene su carácter fuerte y son positivas, sí y acarrear a los demás que no se atreven todavía siempre de forma positiva”.

- “Cada cierto tiempo por lo menos una vez al semestre nos citan a reuniones con todo el equipo, el PIE, convivencia

escolar, dirección, al profesor jefe, entonces, ahí estamos con las ponte tú, con las evaluaciones que hacemos al final de cada semestre e generalmente enviamos la información entonces ellos te van revisando punto a punto, estamos cumpliendo en esto, en que estamos, que le falta profesora, entonces, o qué medida vamos a tomar, que acuerdo vamos a tomar y de repente revisamos caso a caso, no si apoyo hay por todos lados tenemos apoyo, está formalizado eso, ósea a si tiene que ser”.

- “Tengo varias cosas, porque tiendo a variar porque yo sé que a los niños también mucho de una cosa les aburre ,cierto, mira lo mío principalmente se basa en hacer un impacto como el de shock una cosa así, porque de repente noté que estaba pasando algo, pretendieron empezar un bullying hacia un compañero, yo dije pucha que hago empecé a ver videos en mi casa a buscar cual les va a llegar más al corazón a la piel a su conciencia, entonces busque un video un poquito fuerte para la edad de ellos sí, que estaba grabado justamente como en séptimo de otro curso que no sabe qué y todos se quedaron todos en silencio, que triste que pena que el niño abandonó con lágrimas y no aceptó el regalo de cumpleaños que le tenían y se tuvo que ir, que triste a y que harían ustedes, entonces ahí empieza el diálogo, la conversación, eso me gusta a mi como remover desde las fibras de los niños que piensen y que lleguen a sentir, ponerse en el lugar del otro que harta falta que les hace, ser empáticos sí, funciona, lo otro y que me resultó super bueno es la cajita sorpresa que yo les digo, que traigo una caja y les paso un papel igual a

cada uno y anotan la pregunta que no se atreven a hacerle a nadie, incógnita, sin nombre, sin nombre profesora (no me creen) y puedo preguntar cualquier cosa?, lo que quiera hijo eso que no se atreve a preguntarle a su amigo a su papá a su mamá a su abuelita, ahí, ese es el momento y si yo no la se la buscamos, buscamos la respuesta y así me pasó tal cual, estaba tan entretenida esa clase de orientación que me pidieron más, quieren más porque me quedaron preguntas sin resolver, entonces, a la semana siguiente las resolví pero me pedían más, quieren más porque están llenos de dudas, llenos de preguntas y necesitan de eso, y había una pregunta que yo no la sabía, que es lo que era la fimosis o algo así? yo dije yapo no la se alguien de ustedes sabe, no profesora, ya la vamos a buscar porque no hay cosa que don Google no sepa y saqué mi celular, les pedí permiso , esto significa lo leímos, lo explicamos y ya quedaron tranquilos y otra que una niña me dijo y era como algo de que el que se enamora de muchas personas a la vez hombres, mujeres creo que es pansexual, les dije saben que yo no la sé me pillaron y una alumna levantó la mano y me la explicó y a todo el curso, entonces ahí vamos te das cuenta todos somos participes todos apoyamos, entonces esa actividad muy bien, eso me gusta a mí la motivación lo que más le deja a los niños”.

- “A mí me parece que lo que no les gusto mucho fue un test que yo saqué de por ahí en las redes que era para medir las inteligencias múltiples para qué entendían ellos, no sé sí no lo entendieron muy bien o las preguntas estaban muy difíciles planteadas, pero como que no entendieron muy bien o a lo

mejor yo no lo explique bien no sé, o a lo mejor había que hacer una retroalimentación de eso y como yo no soy psicóloga pero quería saber que predominaba más en los niños que no se po la inteligencia emocional, inteligencia audiovisual no sé, pero yo quería averiguar eso pero no me resultó mucho, yo quedé muy un poco insatisfecha”.

- “Si y otra que también trate de instalarla como hábito era caligrafía con tema, porque como volvieron a clases presenciales este año la mayor parte em... yo noté que la letra, olvídate no ves que todo lo escribían en enlace apretando teclas entonces ya dije tengo que hacer algo, caligrafía, pero no esa caligrafía a la antigua, si no con temas, ponte tu sacaba textos de historia textos de ciencias o de repente que significa tal cosa de psicología, yo lo escribía en la pizarra y a ellos les pedí cuaderno de caligrafía, entonces ya, escribían la caligrafía, después léeme tú por favor en voz alta, si era como de lecto escritura la cuestión, yo la invente ah, cómo puedo yo acumular todo, por favor léeme tú, léeme tú, todos pendientes en voz alta, ya para, sigue tú, sigue tú, sigue tú, ya y después ¿y que leímos? entonces ellos con sus palabras tenían que explicar a la profesora pero que te quieren decir con eso, pero no me bastaba yo siempre les estaba cuestionando el texto cachay aunque era así, chiquitito en una página de caligrafía pero era con contenido para mejorar la comprensión lectora, la lectura en voz alta entonces, mataba como 5 pájaros de un tiro, así que si eso me ha resultado y que tuve que dejarlo porque, por los otros

temas, hay prioridades, pero me pareció bien porque pasé varios meses a principio de año con eso”.

Apoderado 1

- “Siempre envían a buscar al apoderado y se trata de resolver el problema con el apoderado del otro niño que causó el daño o viceversa”.

- “Si, es una información que siempre la entregan en reunión de apoderado, entonces el apoderado sabe qué acciones se pueden tomar”.

- “A mí me gustan las estrategias porque hacen debates, donde ellos también los ayudan para mejorar esa agresividad que tienen”.

- “En la que yo participo es en los debates, a mí me gusta porque los niños tienen que aprender a escucharse”.

- “Las personas encargadas de convivencia hacen talleres con los niños donde hacen los talleres, y le enseñan como decía, delante que hablan del cyberbullying, y cómo enfrentar algún tipo de violencia”.

Apoderado 2

- “Que se llama al apoderado”.

- “Sí”.

- “A mí me parece bien porque llaman a la mamá y al tiro se conversa el conflicto”.
- “Yo no mucho, porque mi hija es tranquilita”.
- “Ahora hay menos, cómo se podría decirse, ahora molestan bullying, **ya hay menos bullying, ha resultado esa estrategia y....perfecto.**

Apoderado 3

- “Se cita al apoderado de ambos alumnos se les dan entre comillas alguna oportunidad es decir se le dan advertencias Mira está mal no hay que seguir, en esta segunda etapa nos indican los pasos a seguir para que el conflicto se resuelva de buena manera de lo contrario pasamos como a otro nivel dónde hay no sé, se podría decir algunas sanciones, como una suspensión de clase hay una restricción, eso”.
- “En las reuniones de apoderados nos informan”.
- “Nos dan algunos tips nos dan algunas enseñanzas cómo tratar algunas situaciones, si no funciona entonces se toman otras medidas otros consejos o los derivan al psicólogo a la convivencia escolar del colegio siempre nos está apoyando con respecto a eso”.
- “El colegio tiene talleres más que nada talleres deportivos sé que hay una convivencia escolar dónde hay un psicólogo encargado de convivencia escolar asistente social”.

Ambiente escolar	<p>Inspectora general</p> <ul style="list-style-type: none"> - “A pesar de ser alumnos conflictivos, mantienen un ambiente grato con su grupo curso”. - “Mira, con algunos profesores mantienen una buena relación, y los dejan hacer sus clases en su curso y muchos de ellos tienen empatía con sus profesores, pero con otros, no es tan así, ellos ven primero y están pendiente si les cae bien el profesor, si les cae mal, siempre están como observando eso, sí el profesor es más débil en ese sentido, en ese curso son bien astutos los alumnos y en ese caso tratamos de solucionar el problema”. - “Antes de tomar una medida fuerte, se trabaja con el alumno y se recurre a convivencia escolar donde está el psicólogo que lo ve y lo trata de hacerle una contención y después si el caso es muy grave, lo tomamos en el consejo de profesores y lo ve el equipo directivo”. - “Si, se tiene un buen manejo del ambiente escolar, a pesar de que hay conflictos, por lo mismo estamos todos sincronizados y bien involucrados en ayudar a nuestros alumnos, por eso, es que estamos constantemente citando a los apoderados y que siempre estamos pendiente de las familias y de los niños también”. - “Haciendo talleres a los alumnos como a nuestros profesores dándoles serenidad y que se sientan en un ambiente grato. Nuestro Colegio Estrella Reina de Chile
-----------------------------	---

siempre invita a escuchar con respeto a toda la comunidad educativa”.

Encargado de convivencia escolar

- “Es un ambiente propicio para hacer clases con dinámicas dirigidas a las edades de los chiquillos”.

- “Con todas las estrategias que se han trabajado con la intervención que hemos realizado, se baja la carga emocional, por lo tanto, se crea un ambiente más propicio para que el docente pueda ejecutar una correcta clase”.

- “Mientras esa comunicación, ese vínculo no se fortalezca vamos a andar siempre cojeando, la escuela focaliza en los aprendizajes y la normativa vigente se focaliza en los aprendizajes, no en la contención emocional, entonces cuando la cosa sea al revés, quizás vamos a tener mejores resultados porque vamos a estar preocupados primero de cómo está el niño a que enseñarle, yo creo que es paso a paso.

- “La conversación efectiva, la confianza cuando se dice una cosa, se haga. Normalmente los chiquillos dicen; vamos a hacer el viernes una actividad ya faltó el profesor o se nos olvidó, entonces esas pequeñas cosas van generando quiebres en la confianza, entonces después el grupo curso no me va a validar de la misma manera que me validaba hace dos semanas si yo les prometí algo y no lo cumplimos”.

- “Hay de todos, hay chiquillos que se sienten partícipe, se sienten parte de, como otros que se sienten excluidos por las sanciones que le han hecho, por las dinámicas internas, normalmente la gran mayoría se siente partícipe del grupo curso”.

- “ Comunicación efectiva y asertiva, yo creo que esa es clave en toda comunidad educativa, el lenguaje en base al respeto y a la empatía, y hay un concepto que se llama la administración del poder, tenemos que dejar ese adulto centrismo que habla del el, yo soy profesor, yo mando, porque yo pongo una nota mando, no tiene que ser al contrario, educar con cariño, la nota es una calificación que te va a clasificar, pero a veces es más importante las habilidades blandas que le entregamos a los chiquillos”.

- “Si, pero siempre pueden mejorarlo, necesitamos constantemente tener no solo supervisiones, pero si autogestionarnos, capacitaciones de manera interna o externa donde veamos el trato, las políticas, para estar con el f5 siempre actualizado, porque muchas veces cometemos errores, por desconocimiento no por no querer hacerlo si no por desconocimiento de la normativa o de los protocolos vigentes”

Profesora jefa

- “Ambiente escolar, conmigo son lo más normales que hay, niños juguetones que se ríen que echan bromas, que se ayudan que de repente se enojan y yo ese garabato, ese garabato, no soy tan castigadora ni autoritaria, me hago digo

yo, pero en el fondo ellos sienten mi preocupación y sienten que sí soy sincera y que sí quiero ayudarlos , entonces eso yo creo que ellos me lo agradecen, en el fondo si reconocen porque para el día del profesor me llegaron mensajitos así, gracias por todo lo que usted ha hecho por nosotros, cosas así gracias profesor, entonces ahí uno dice que rico lo estoy haciendo bien, sí entonces grandes conflictos yo no tengo en el ambiente de clases no, no sé si será porque soy la profe jefe pero, no la mayoría de mis colegas también concuerdan que es un curso normal, tranquilo y que está cada vez mejor porque están creciendo obvio, a si es que, no en realidad no, conflictos graves no”.

- “Si, sí, sí”.

- “Si, por supuesto”

- “Yo lo que me encantaría, me encantaría, que todos los profesores respetaran realmente la forma que tiene de aprender los niños, que fueran más motivacionales en clases, más interactivas, más que como quieren nuevamente el ministerio con el decreto 67 que evaluemos diversificada mente, ósea hay que considerar y hacer a los niños partícipe de todo, que yo hice el intento la última evaluación que fue un diálogo en inglés, pero todo un proceso, como preparábamos el diálogo, para variar yo ocupo todo lo audiovisual que tenga, el diálogo lo traía, con imágenes con todo, con una guía de ejercicios después, bien preparados entonces calificué todo el proceso hasta llegar al producto que era el diálogo y ahí en

el diálogo elegían o lo presentaban en la sala y el que no se atrevía me grababa un video fácil, pero que íbamos actuar, excelente actividad, excelente, todos hicieron su parte y ellos elegían entonces yo les expliqué que ahora yo no iba a ser el centro ósea los profesores no íbamos a ser el centro, ustedes tienen que ser los partícipes, ustedes son lo que tienen que irnos guiando a nosotros por dónde vamos qué queremos, entonces yapo ahí está elijan, trabajen, trabajen, muévase, entonces eso también fue una experiencia que apliqué ahora hace poco, que estoy satisfecha porque los tiempos están cambiando y te obligan, entonces eso me gustaría para todos los profes, que salgan ya de lo estatuido por siglos, que salgan de esas reglas y que se incorporen los tiempo que estamos viviendo, eso que respeten que un niño venga a si, el otro venga asá y que presenten que desafíen a los niños que realmente le presenten todas las posibilidades que tienen de aprender, a una misma cosa se puede llegar de distintas formas, entonces eso yo pediría para todos mis colegas”.

Apoderado 1

- “Con conversación”.

- “Malo, porque a pesar de que a veces trabajan en grupo y así están unidos en un curso bueno, la mayoría de las veces se ve un ambiente malo en materia de agresividad, como de querer pasar a llevar al otro niño”.

- “Mal, porque eso también les daña su autoestima, principalmente el niño se va dejando y se siente que es tonto,

que es feo, que no sirve para nada, entonces en esa parte es malo”.

- “Si, creo que tienen un buen manejo, se trata de hacer lo mejor posible por sacar adelante el curso, cuidar a los alumnos, así que yo considero que están haciendo un buen trabajo”.

- “Hablar con el alumno, con apoderados también, y enseñarles cuales son las cosas malas, porque en el fondo la educación es la que viene de la casa, entonces eso es lo que hay que reforzar”.

Apoderado 2

- “A, sí talleres si hay...taller de música”.

- “El ambiente más o menos”.

- “Eh... yo encuentro que de una forma negativa porque hay algunos niños que son tranquilos y el resto ya son desordenados y como que opacan a los niños”

- “Sí”.

- “Eh... yo creo que un taller **¿cómo cuál haría, como que taller se juntaría con los apoderados, ¿cómo?** no taller de padres en el colegio como para conversar sobre ella porque es un roce cuando se tocan al tiro que pelean, entonces yo

creo que un taller para los padres, para que conversen después con los hijos en la casa”.

Apoderado 3

- “El profesor habla directamente con los alumnos, mi hija en una oportunidad nos comentó algunas cosas que la profesora le enseña muchos temas que le enseñan y lo aborda directamente como curso es decir la profesora y todos los alumnos y ellos dan su opinión y cómo se pueden resolver, siempre conversando, siempre conversando es como la estrategia máxima que tienen, si el diálogo”.

- “Están en una etapa complicada los chiquillos entonces hay que saber darle una dirección, a veces yo creo que los papás nos sentimos sobrepasados porque con la tecnología con los WhatsApp con los YouTube y todas esas cosas los niños se enfrascan de tal manera que es complicado sacarlos de ahí, es complicadísimo yo creo que están en una edad complicada y hay que trabajar en eso”.

- “Eh..., lo que pasa que hay rivalidades, yo creo que bueno ella está en un colegio de primero a octavo entonces ellos son los más grandes séptimo a octavo pero hay niños repitentes que van en sexto y son mayores que mi hija, por ejemplo yo creo que rivalidades entre ellos por edad, porque se complican de tonteras según nosotros que somos adultos pero para ellos son súper importante y yo creo que eso sí la afecta como curso a todos los niños sí, yo creo que eso hay rivalidades, hay envidia, hay celos, están madurando en un

montón de cosas de hecho yo no tenía idea pero hay pololeo también y resulta que esta chiquilla justo le gustaba el pololo de esta cabra y yo creo que ahí se forman algunas situaciones sí, **complejas** ,si”.

- “Si yo le doy un 7 a ellos, porque por lo menos a mí me han ayudado muchísimo”.

- “ Participar, participar en la actividades que el colegio me solicité asistir a las reuniones de apoderados yo creo que es muy importante a veces uno no le da la categoría a las reuniones de apoderados que hay que darle, darse el tiempo de hacerlo de participar no cierto y hacer todas las preguntas que uno necesite, colaborar en las cosas que el colegio necesiten participar más que nada en la medida que uno pueda a veces uno se cohibe piensa que no va ayudar mucho y al final uno se lleva la sorpresa y efectivamente uno fue parte importante de lo que se requirió en ese momento, eso creo”.

Anexo 2

Análisis de los datos recogidos

MEMO 1	
Categoría de Base	Conflictos
Código emergente	Irrespetuosos/as
Familia de códigos	Problema de conducta
<p><i>“Generalmente son alumnos groseros y con muchos conflictos familiares, interrumpen constantemente las clases, <u>no respetan</u> algunas rutinas dados por los maestros, y hay alumnos que se descalifican entre ellos”. (Inspectora general)</i></p>	
<p>Tomando en cuenta los resultados de las entrevistas, se logró identificar que el curso en general, se refleja la existencia de una falta de respeto importante por parte del alumnado hacia el cuerpo docente como de sus propios compañeros/as, como lo es, hablar en clases, hace ruidos molestos y no hacer caso a los profesores provocando que se generen grandes problemas de convivencia dentro de la sala de clase, lo que conlleva a que los docentes no puedan llevar a cabo una clase tranquila y organizada, debido a las constantes interrupciones, además de peleas y descalificaciones generadas entre el alumnado.</p> <p>Por otro lado, existen alumnos/as los cuales no respetan las rutinas planteadas por los docentes, eso sumado a los distintos tipos de conflictos los que además se agudizan día a día dentro de la sala de clases, agregando una evidente dificultad para que los docentes puedan realizar su clase de forma tranquila y productiva, ya que durante ella, la indisciplina conlleva a los estudiantes a encontrar un clima en el cual no impera en el orden, lo que implica una desorganización de la sala</p>	

de clases, afectando indiscutiblemente el desempeño en las actividades del aula, lo que genera una condición poco favorable para la enseñanza del profesor y el aprendizaje de los alumnos/as.

Categoría de Base	Conflictos
Código Emergente	Falta de Respeto
Familia de Códigos	Problema de conducta

“La convivencia, los niños no tienen un buen trato, se gritan, se empujan y las faltas de respeto, en general la falta de respeto”. (Apoderada 1)

Se puede identificar que los alumnos/as del 7º año básico indudablemente les falta uno de los valores fundamentales que el ser humano debe tener siempre presente a la hora de interactuar con personas de su entorno que es el respeto en este caso con sus compañeros/as, docentes, comunidad escolar, familia, etc., sin respeto, tendremos constantes agresiones, peleas, interrupciones, y una mala convivencia escolar en la sala de clases y en el establecimiento escolar.

Por lo tanto y sin lugar a duda la conducta y falta de valores de los alumnos/as en clases, no debe considerarse como un fenómeno aislado, el cual se deba y determine por un solo factor, por el contrario, se debe a varios factores.

Categoría de base	Conflictos
Código emergente	Miedo
Familia de códigos	Baja Autoestima

“Cómo lo afecta, en autoestima, en aislarse del curso, muchas veces no decir las cosas que pasan por el miedo de la reacción del otro”. (Encargado de convivencia escolar)

Se puede identificar que cuando hay conflictos entre compañeros/as, generalmente no los enfrentan y tampoco buscan algún tipo de ayuda como por ejemplo con los profesores , encargado de convivencia escolar, etc., por miedo a las réplicas que se pueden generar por parte de los involucrados/as , por lo mismo tienden a aislarse y su personalidad es cada vez más retraída esto va ocasionando en los alumnos/as involucrados una serie de problemas a nivel emocional, además de un bajo rendimiento académico . Los conflictos que se generan en la sala de clases como por ejemplo las descalificaciones, comentarios despectivos entre compañeros/as pueden crear un concepto negativo en el alumno/a, además de restar su seguridad y confianza.

Aun así, se puede detectar que los docentes del colegio en conjunto con el equipo de convivencia escolar apelan mucho al diálogo como medida para evitar situaciones indeseadas y poder solucionar los inconvenientes tratando de construir lazos de confianza suficientemente fuertes con los alumnos/as logrando revertir esta situación.

MEMO 2

Categoría de base	Aspectos positivos
Código emergente	Solidaridad
Familia de códigos	Curso Solidario

*“Entre ellos son **solidarios** a pesar de tener problemas, se ayudan bastante en el sentido cuando un alumno tiene problema emocional, ellos están ahí para ayudarse, mantienen un ambiente limpio, su presentación personal es buena, aceptan a los alumnos extranjeros y respetan si hay alguno de ellos que es transgénero”. (Inspectora general)*

Se logra identificar que es un curso solidario, el que se ayuda y apoya cuando hay problemas de cualquier índole, en general y a pesar de las dificultades que pudiesen existir debido a factores externos e internos como por ejemplo la baja tolerancia a la frustración, problemas en sus hogares, etc., que tienen algunos alumnos/as lo que conlleva a provocar conflictos o peleas en la sala de clases y su entorno por distintas razones.

Siempre que surgen problemas importantes, los/as profesores, área de convivencia escolar o equipo directivo, contienen a los alumnos/as cuando pasan por este tipo de conflictos para mejorar la situación.

Este curso además mantiene buenos hábitos, ya que en una primera instancia se necesitaba de la intervención docente para mantener buenos hábitos, los que con el tiempo no fue necesario mantener ya que los alumnos/as solos se han encargado de mantener una buena limpieza en la sala de clases, buena presentación personal. Otro aspecto positivo que tiene este curso es que integran a los alumnos/as extranjeros y respetan a las minorías como la comunidad LGBTQ (lesbiana, gay, bisexual, transgénero y queer).

Categoría de base	Aspectos positivos
Código emergente	Trabajar en grupo
Familia de códigos	Curso solidario

“A pesar de ver cosas negativas también ellos siempre se ponen de acuerdo, hay cosas positivas, ellos logran trabajar en grupo, siempre igual hay niños que son muy unidos”. (Apoderado 1)

Se logra identificar que es un curso que logra trabajar en grupo y llegar a acuerdos, esto quiere decir que se escuchan y logran exponer poner sus distintos puntos de vista para poder resolver sus trabajos en grupo.

Existen alumnos/as que son unidos eso también es un elemento importante para el curso, porque la unión a modo general los ayudará avanzar para una misma dirección y mucho mejor si es de forma positiva.

La docente a cargo del curso también trata de generar vínculos de amistad con sus alumnos/as ya que con ello genera lazos de confianza, sobre todo porque los/as conoce desde pequeños/as, lo que no quiere decir que no les imponga las reglas necesarias. Es por esta misma razón que los alumnos/as confían en su profesora jefa, pero a la vez también la respetan y esto ha generado que sea un grupo curso unido el que lucha y pelea por sus convicciones, ayudándolos/as a ser mejores personas en el futuro.

MEMO 3	
Categoría de base	Estrategias
Código emergente	Contención
Familia de códigos	Colaboración participativa
<p><i>“Cuando se presenta un problema, inmediatamente brindarle el apoyo emocional, saber escuchar y trabajar las emociones y darles <u>contención</u>”.</i> (Inspectora general)</p>	
<p>Se identifica que el colegio brinda estrategias de contención, dialogo, escuchar y como sostener las emociones de los alumnos/as a través de acompañamiento, ofreciendo vías apropiadas y correctas para la expresión de los sentimientos, de acuerdo con las circunstancias del contexto del problema y la aceptación del alumno/a en el momento requerido.</p> <p>Las respuestas de los funcionarios del establecimiento educacional refieren a la necesidad de que la escuela cumple su función en “sostener” la permanencia de los estudiantes con la creación de un clima afectivo, amistoso, que genere un sentimiento o espacio de reconocimiento y/o de pertenencia o de orientación y apoyo para la resolución de problemas.</p> <p>Por lo anterior, esta orientación es trabajada por equipos directivos junto a un grupo de profesionales del establecimiento, por ejemplo, la persona encargada de convivencia escolar, de orientación, inspectores, profesionales del área psicosocial y del programa de integración. Además, es fundamental que colaboren docentes que destaquen por sus habilidades para promover un plan entre pares y que manifiesten interés por liderar una estrategia de contención socioemocional en la comunidad educativa. Esto último es relevante para todas</p>	

las personas que participen en esta instancia, pues se espera que dentro de este grupo se defina a un equipo de trabajo que diseñe, coordine y participe de la implementación de las estrategias la cual cada vez que se presente un inconveniente con los alumnos/as puedan ponerla en práctica, ya que hasta el momento hay evidencias que la contención, escuchar y dialogar generalmente son estrategias efectivas.

Categoría de Base	Estrategias
Código Emergente	Participación
Familia de Códigos	Colaboración participativa

“Tratando generar mancomunidades entre los estudiantes y el grupo curso, la identidad que sean participes de algo, lo abordamos desde esa perspectiva”.
(Encargado de convivencia escolar)

Se identifica que el establecimiento educacional promueve la participación de los alumnos a través de actividades, lo cual también genera que los/as estudiantes se motiven con alguna actividad que el colegio organiza, así mismo, es una estrategia perfecta para mantener la sana convivencia entre los alumnos/as.

La participación de los alumnos/as logra una colaboración y cooperación para el progreso común, lo cual les genera confianza en sí mismos y les permite tener voz mediante iniciativas propias. Por esta razón, es importante mantener y trabajar la participación de los estudiantes del 7° año básico, porque los posiciona como sujetos sociales con capacidad para expresar sus opiniones y decidir sobre los asuntos que sean de su interés, y así mismo funciona perfecto como estrategia para trabajar inconvenientes que puedan surgir en el transcurso de la jornada escolar.

Categoría de base	Estrategias
Código emergente	Apoyo
Familia de códigos	Colaboración participativa
<p><i>“Nos dan algunos tips nos dan algunas enseñanzas cómo tratar algunas situaciones, si no funciona entonces se toman otras medidas otros consejos o los derivan al psicólogo a la convivencia escolar del colegio siempre nos está <u>apoyando</u> con respecto a eso”. (Apoderado 3)</i></p>	
<p>El colegio demuestra en todo momento preocupación por el bienestar de sus alumnos/as, del mismo modo, los apoderados/as manifiestan satisfacción, por los métodos y estrategias que utiliza el establecimiento para tratar cualquier tipo de conflictos.</p> <p>La comunicación entre profesores, asistentes de la educación, como el equipo de convivencia escolar, equipo directivo y padres es clave en el proceso educativo. Normalmente se requiere que los padres y/o apoderados/as se involucren más con el colegio y siempre se espera mejorar la conexión con los docentes, y asistentes de la educación, que no siempre es tan sencillo para lograrlo, sin embargo, el Colegio Estrella Reina de Chile, ha cultivado las relaciones positivas con los padres desde siempre.</p> <p>Es importante empatizar con los padres para mejorar los canales de comunicación, ya que muchas veces pueden estar a la defensiva por razones del comportamiento de su hijo/a y las relaciones no funcionen como se esperaba.</p> <p>El objetivo es ayudar, ser un apoyo, esto quiere decir, se debe trabajar en equipo para encontrar soluciones que el propio estudiante tendrá que aplicar.</p>	

MEMO 4	
Categoría de base	Ambiente escolar
Código emergente	Desorden
Familia de códigos	Mala conducta
<p><i>“Eh... yo encuentro que de una forma negativa porque hay algunos niños que son tranquilos y el resto ya son <u>desordenados</u> y como que opacan a los niños”.</i> (Apoderado 2)</p>	
<p>Se puede identificar que el desorden de algunos alumnos/as altera la convivencia escolar a nivel general, por lo tanto, afecta a todos los miembros de la sala de clases, y el estado de ánimo de los alumnos/as tranquilos, lo cual puede llevar al curso a generar emociones negativas como el estrés, además de afectar el aprendizaje.</p> <p>Como detallamos anteriormente la disciplina y el aprendizaje es fundamental, pero muchas veces las consecuencias de factores externos e internos y otras conductas disruptivas impiden el normal funcionamiento de las clases.</p> <p>En algunos casos la vulnerabilidad social y económica, la falta de infraestructura adecuada, los problemas familiares y de comunidad son ejemplos de situaciones que desencadenan en un mal comportamiento.</p> <p>Los alumnos/as con mala conducta problematizan la labor del profesor en la sala de clases y, por lo tanto, retardan el proceso de enseñanza y aprendizaje. Además, influyen en el comportamiento, concentración y motivación de sus demás compañeros/as. Esta problemática pasa de ser individual transformándola en colectiva.</p>	

Categoría de base	Ambiente escolar
Código emergente	Rivalidad
Familia de códigos	Mala conducta

*“Eh..., lo que pasa que hay rivalidades, yo creo que bueno ella está en un colegio de primero a octavo entonces ellos son los más grandes séptimo a octavo pero hay niños repitentes que van en sexto y son mayores que mi hija, por ejemplo yo creo que hay rivalidades entre ellos por edad, porque se complican de tonteras según nosotros que somos adultos pero para ellos son súper importante y yo creo que eso sí la afecta como curso a todos los niños sí, yo creo que eso hay rivalidades, hay envidia, hay celos, están madurando en un montón de cosas de hecho yo no tenía idea pero hay pololeo también y resulta que esta chiquilla justo le gustaba el pololo de esta cabra y yo creo que ahí se forman algunas situaciones sí, **complejas** ,sí”.* (Apoderado 3)

Se puede identificar distintos tipos de rivalidades estudiantiles en este curso como por ejemplo que hay niños/as repitentes en el curso del séptimo año básico, por lo tanto, con más edad y distintos intereses, problemas de envidia, celos, amorosos y un sin fin de distintas situaciones y factores propias de esa edad, que indudablemente van generando distintos conflictos y enfrentamientos con sus compañeros/as.

El exceso de rivalidad tiene sus riesgos. Lo que en principio significa ganas de ser mejor que el otro, puede convertirse en rivalidad entre compañeros/as. Ahí es donde entra en juego la envidia, un sentimiento en la mayoría de los casos incontrolable que provoca comportamientos egoístas, intolerables e incluso crueles.

Estas rivalidades van influyendo en los estudiantes, en distintos aspectos como por ejemplo a nivel emocional, el curso está más estresado, porque el ambiente escolar con este tipo de situaciones no es muy grato.

Estos hechos pueden ser originado desde múltiples causas y muchas veces la gravedad es tal, en el caso extremo está el bullying, el maltrato psicológico a un compañero a partir de la humillación por la misma causa: la envidia o que la situación llega hasta que los alumnos/as se vayan del establecimiento educacional o no quieran asistir a clases.