



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE POSTGRADO**

Significado que le otorgan profesores jefes de un colegio municipal de la comuna de Vitacura a los conflictos entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones

Tesis para optar al grado de Magister de educación, mención Currículo y comunidad educativa

Bárbara Podestá León

**Directora de tesis:
Mónica Llaña**

Santiago de Chile, año 2020

Resumen

Autor: Bárbara Podestá León

Profesor Guía: Mónica Llaña

Grado académico obtenido: Magister en educación, mención currículo y comunidad educativa.

Título de la investigación: Significado que le otorgan profesores jefes de un colegio municipal de la comuna de Vitacura a los conflictos entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones

Hoy en día la Convivencia Escolar en las instituciones educativas marcan gran importancia en la enseñanza que reciben los estudiantes, ya que las políticas educativas lo solicitan teniendo un carácter formativo, por consiguiente, todos los actores de la comunidad educativa cumplen un rol fundamental al momento de educar valorando la importancia de una sana convivencia y no solamente actuar cuando se presenta alguna dificultad entre los estudiantes.

En la sociedad chilena hace algunas décadas se observan cambios considerables en los diferentes núcleos de una persona, debido a la Globalización, como por ejemplo modificaciones en las tradiciones familiares y escolares, lo que conlleva que no exista un factor común entre las familias de la comunidad educativa, es por esto que se observan algunas dificultades en las relaciones interpersonales entre los estudiantes, ya que todo tipo de relación presenta un carácter subjetivo y más aún entre dos personas con creencias, valores y pensamientos diferentes, estas dificultades pueden generar distintos conflictos entre ellos en las salas de clases ¿Cuál es el rol que cumple profesor jefe al presentarse estas situaciones? ¿valora estos momentos para lograr una instancia de aprendizaje entre los estudiantes.

Palabras Claves

Globalización, convivencia escolar, relaciones interpersonales, conflicto, rol del profesor jefe.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
OBJETIVOS.....	12
ANTECEDENTES	13
EMPÍRICOS	15
TEÓRICOS	13
METODOLOGÍA	19
DISEÑO	19
MUESTRA	19
CRITERIOS DE SELECCIÓN:.....	20
TÉCNICAS.....	20
ENTREVISTA	20
TEMÁTICAS TRATADAS	21
CRITERIOS DE CREDIBILIDAD	22
ANÁLISIS DE DATOS	23
CONSTRUCCIÓN DE CATEGORÍAS Y DESCRIPCIÓN:.....	24
VINCULACIÓN DE CATEGORÍAS.....	38
SÍNTESIS	40
CONCLUSIÓN	47
ANEXOS	54
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	81

Introducción

Al momento de preguntarse qué se le debe enseñar a los estudiantes durante la escolaridad es necesario considerar varias aristas, debido que se busca lograr una educación de forma integral, ya sea por una parte los conocimientos específicos de las diversas asignaturas, pero también no se puede omitir el lado valórico o más bien las herramientas para la vida.

Una de las evaluaciones estandarizadas que se aplica actualmente en Chile es el SIMCE (sistema nacional de evaluación de resultados de aprendizajes) evalúa el logro de los contenidos y habilidades del currículo vigente, en diferentes asignaturas o áreas de aprendizaje, a través de una medición que se aplica a todos los estudiantes del país que cursan los niveles de 4º, 6º, 8º Básico y 2º medio (6º y 8º Básico se van alternando cada año). Además de las pruebas referidas al currículo nacional, también recoge información sobre docentes, estudiantes, padres y apoderados a través de cuestionarios para definir los Estándares Indicativos del Desempeño del establecimientos, uno de ellos es formación y convivencia. Esto nos demuestra que la convivencia escolar es relevante al momento de evaluar la educación chilena, pero los profesores ¿se encuentran preparados para abordar estas temáticas de forma efectiva? ¿las instituciones educativas les entregan la importancia necesaria?. Actualmente en todos los colegios debe existir un profesional que cumpla la función de Encargado de Convivencia, donde debe llevar a cabo un plan anual que es construido por representantes de la comunidad educativa, este plan debe indicar todas las acciones preventivas que se realizarán en el año escolar, donde son lideradas y/o monitoreadas por el encargado de convivencia, pero se sabe que la convivencia de una comunidad educativa no es responsabilidad de una persona, ya que es construida por todos los actores (estudiantes, profesores, asistentes de la educación, padres y apoderados), es por esto que es de total relevancia el rol que cumplen las personas vinculadas en la educación, por el hecho que la convivencia se va construyendo en todas las instancias que existan interacciones.

Considerando los cambios que vive la sociedad de forma constante, las instituciones educativas juegan un rol fundamental, ya que los efectos de la globalización afectan particularmente a cada persona, pero también a las familias e instituciones. El mayor efecto se centra en la construcción social, debido que constantemente las diversas culturas se encuentran en modificaciones. Particularmente, los profesores jefes son actores claves al momento de enfocarse en la construcción social de sus estudiantes, por el hecho que deben ser capaces de acompañar conscientemente en este proceso y lograr abordar diferentes situaciones que puedan ocurrir entre los estudiantes con un enfoque formativo.

En esta investigación se utilizó de manera inclusiva los términos “el niño”, “el joven”, “el profesor”, “el apoderado” y sus respectivos plurales, como también otros conceptos que se encuentren relacionados al contexto educativo, para referirse a al género femenino y masculino.

Formulación del problema

La sociedad se encuentra hace varias décadas en un proceso de cambios, debido a la globalización. Como lo menciona Giddens (2000), esta situación nos encuentra reestructurando nuestros modos de vivir, no solamente está ocurriendo “ahí afuera”, es un fenómeno que ocurre “aquí adentro”, ya que incide tanto en temas mundiales, como por ejemplo la economía, política, religión, tecnología, etc. como también en la vida de cada persona puesto que las relaciones sociales también van cambiando.

Hoy en la actualidad se puede evidenciar que las tradiciones se han perdido no tan solo en las instituciones, sino también en la vida cotidiana. Un claro ejemplo es el desarrollo de las tecnologías, ya que ahora todo el mundo se encuentra conectado de forma instantánea, lo que conlleva a que este desarrollo y transformaciones sea a nivel mundial y se pierda la vida en comunidad. En este proceso de globalización la comunicación electrónica instantánea permite transmitir noticias o información más rápidamente, pero no solamente entrega aquel beneficio para el acceso a la información, sino también “su existencia altera la textura misma de nuestras vidas, seamos ricos o pobres. Algo ha cambiado en la esencia de nuestra experiencia cotidiana cuando puede sernos más conocida la imagen de Nelson Mandela que la cara de nuestro vecino de enfrente” (Giddens, 2000, p.24).

Por otro lado se evidencia una escasez de tradiciones en las familias, como le menciona Giddens (2000) las familias se encuentran en una constante transformación, ya que se ha esforzado para que las mujeres tengan los mismo derechos de los hombres, esto conlleva que las madres de familia tengan el mismo derecho a trabajar que los padres, como también demuestren mayor poder de decisión en cuanto a la relación de pareja, por lo tanto se evidencian más número de divorcios simplemente porque se ha fortalecido la democracia en las relaciones personales, esto quiere decir que tanto el hombre como la mujer puede tomar alguna decisión que tenga relación con su matrimonio y familia.

Esta pérdida de tradiciones familiares afecta directamente en el rol de los colegios, por el motivo que cada familia es totalmente particular, no teniendo alguna tradición como factor común entre ellas, esto quiere decir que se observa una ausencia de valores comunes entre los estudiantes, como también similitud al como relacionarse con los demás. Debido a esta diversidad de crianza de los niños y jóvenes se observan algunas dificultades en las relaciones interpersonales, ya que cada uno presenta percepciones diferentes de cómo se debe relacionar con los demás, el respeto que debe existir hacia la otra persona.

A este cambio cultural y de tradiciones que se encuentra viviendo de forma constante la sociedad y las familias los colegios también son partícipes de esta transformación y disminución de tradiciones, ya que las relaciones entre los actores de la comunidad educativa son diferentes, por el motivo que se busca la democracia, la disminución de autoridad. ¿Cómo se está viviendo la democracia? Como lo menciona Giddens (2000) no puede existir ningún tipo de democracia sin confianza, como también no implica falta de disciplina o ausencia de respeto.

Independiente de las transformaciones que existen, debido a la globalización. La sociedad sigue en construcción, con el fin de comprender cómo se realiza esta construcción, se debe comenzar de la base que toda persona tiene una vida cotidiana, como lo señala Berger y Luckmann (1995) "la vida cotidiana se presenta como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente" (p.34). Este mundo se origina en los pensamientos y acciones de cada persona, donde se encuentra sustentado como real por éstos, por medio de los significados que le va otorgando cada uno se construye el mundo intersubjetivo del sentido común.

La vida cotidiana se evidencia en diferentes ámbitos de la realidad de cada persona, la cual se construye con las relaciones "cara a cara" que comienzan a transformarse en rutinas. Cada persona tiene una vida cotidiana con su familia, con los amigos, al momento de estudiar, en el trabajo, entre otros. En este sentido, las relaciones "cara a cara" que se genera en instituciones educativas,

específicamente entre los docentes y estudiantes o entre estudiantes constituyen un punto central.

Las relaciones cara a cara cumplen un rol fundamente en la construcción de la sociabilización entre las personas, por el hecho que son la base de todo lo que sigue para esta formación. Es el momento en que un sujeto se relaciona con un otro “aquí y ahora”, en donde cada persona va viviendo diversos modos de tal experiencia y, el resultado es un intercambio continuo entre su expresividad y la del otro. En este intercambio existe un gran nivel de subjetividad, ya que cada uno tiene su propia interpretación del mensaje que está entregando el otro, ya sea, por medio del lenguaje verbal, como también del lenguaje no verbal (expresiones). Esta interpretación va a depender de la realidad que ha vivido cada persona y más aún que cada familia cuenta con tradiciones muy distintas, como también la diferencia cuando esta interpretación la realizan dos personas de diferentes generaciones, debido que en la actualidad se encuentra muy presente la realidad que se vive en el mundo del internet.

En las instituciones educativas se puede evidenciar por ejemplo cuando se realiza un trabajo colaborativo entre estudiantes. Al momento que el estudiante n°1 le entrega alguna sugerencia para incorporarlo en el trabajo realizado, el estudiante n°2 puede interpretar que está recibiendo apoyo para desarrollar en conjunto el trabajo de mejor forma, según lo requerido por el profesor, pero también, podría interpretar que le estén cuestionando sus decisiones y percibir que el compañero cree que no sabe, por ende, sentirse amenazado.

Se debe tener claro que las relaciones “cara a cara” son flexibles, no existe una pauta rígida para interactuar con otra persona. Al momento de imponer pautas, serán constantemente modificadas por la enorme variedad y sutileza del intercambio de significados subjetivos que se produce. Esto se hace visible en diferentes instancias. En toda clase existe una planificación previa que entrega una “pauta” a seguir, en reiteradas ocasiones estas pautas son modificadas o emergen temas que no se consideraron al momento de planificar, debido a las conversaciones entre los estudiantes puede llevar la clase a otra dirección. Esto

se debe a la interpretación que le otorga cada uno, en primer lugar, al contenido tratado y en segundo lugar a la interpretación que tiene cada integrante sobre los comentarios de los otros.

Berger y Luckmann (1995) señalan que la “realidad de la vida cotidiana contiene esquemas tipificadores en cuyos términos los otros son aprehendidos y tratados en encuentros cara a cara” (p.47). De este modo puedo aprehender al otro como “hombre”, “europeo”, “colega”, “profesor”, “estudiante”, “compañero” etc. Es bastante relevante el tema de los esquemas tipificadores, ya que en base a eso se esperan conductas y respuestas del otro. Ejemplo: si tengo una reunión con una persona “europea”, sé que debo llegar a la hora, porque los “europeos” son puntuales. Ahora bien, ¿Qué esquemas tipificadores existen en las instituciones educativas?

Para lograr generar una comunidad educativa articulada, colaborativa y con una sana convivencia, es importante tener en cuenta los esquemas tipificadores, ya que dependerá de ellos qué espero del otro y como me relaciono con los diferentes actores de la comunidad educativa. Es relevante generar un espacio de igualdad, disminuyendo las diferencias jerárquicas para construir esquemas tipificadores de “profesores”, debido a que todas las personas que trabajan en una institución educativa tienen algún estudio en relación a la pedagogía o alguna área en específico, ya sea el equipo de gestión, como el cuerpo docente. En la relación “cara a cara” con el “director” es relevante no tener solamente ese esquema, sino también la tipificación de “profesor” “educador” “colega”, puesto que intervienen en la relación de forma recíproca, como también los dos esquemas entran en “negociación” continua. Por este hecho, con el objetivo de lograr conversaciones técnico-pedagógicas honestas en un espacio de confianza independientemente del nivel jerárquico que exista en la institución educativa, son relevantes los esquemas tipificadores que se van creando. Como también el momento que un estudiante interactúa con el “profesor”, no solamente debe existir el tipificador de “alumno” o “estudiante”, sino más bien de persona en construcción, lo que obliga a establecer una relación de formas más bien horizontal, debido que es solicitado

por la sociedad de hoy en día. Como se observa mayor nivel de democracia en las familias, los estudiantes también lo requieren en el colegio, particularmente en las relaciones con los profesores.

Berger y Luckman (1995) concluyen respecto a este tema que “la realidad social de la vida cotidiana es pues aprehendida en un continuum de tipificadores que se vuelven progresivamente anónimas a medida que se alejan del “aquí y ahora” de la situación “cara a cara” (p.49). En un polo del continuum están esos otros con quienes me trato a menudo e interactúo intensamente en situaciones “cara a cara”, mi “círculo íntimo”. Al momento de hablar de “círculo íntimo”, lo más probable que se venga a la cabeza es el concepto de familia, ya que son las personas con que generalmente uno más se relaciona, otorgan mayor confianza y es donde también existen mayores lazos. Pero no se puede olvidar el colegio, que es el lugar donde se está la mayor cantidad de horas al día, y en estas horas uno se encuentra relacionándose con otro constantemente.

Por otra parte “el lenguaje también tipifica experiencias, permitiéndome incluirlas en categorías amplias en cuyos términos adquieren significado para mí y para mis semejantes. A la vez que las tipifica, también las vuelve anónimas, porque por principio la experiencia tipificada puede ser repetida por cualquiera que entre dentro de la categoría en cuestión” (Berger y Luckmann, 1995, p.55). En las relaciones que existen en la institución educativa se puede evidenciar que el lenguaje tipifica experiencias, cuando por ejemplo se genera un conflicto estudiante nº1– estudiante nº2, esta discusión para el estudiante nº1 se encuentra en una categoría “discusión con mi compañero de curso”, por medio de esta tipificación adquiere sentido para él y por otro lado para el estudiante nº2 “proceso para llegar a un acuerdo”. Por esta razón las experiencias biográficas se incluyen reiteradamente en los ordenamientos principales de significado que son reales tanto objetiva como subjetivamente.

El lenguaje va construyendo en una persona un “edificio de representación simbólica”, donde dominan la vida cotidiana como gigantescas presencias de otro mundo, mundos que uno va conociendo en el transcurso de la vida, como la

religión, la ciencia, el arte, la filosofía, entre otros. Cada persona va construyendo su “edificio de representación simbólica”, ya que cada uno le entrega un nivel de importancia de significado a los mundos que existen. Este concepto debe estar presente al momento que la institución decide entregarle la importancia necesaria a la Convivencia Escolar entre los estudiantes. Pues, la comunidad educativa deberá ser capaz de identificar las fortalezas, como también las necesidades que presenta el colegio para lograr una sana convivencia y tener las herramientas necesarias para realizar la transformación de un conflicto como algo negativo a una oportunidad de aprendizaje.

Considerando las transformaciones que ha vivido la sociedad chilena, debido al nivel de globalización, como también la construcción de cualquier sociedad. La educación chilena le ha brindado gran importancia al tema de la Convivencia Escolar, ya que las relaciones no se desarrollan de la misma forma como hace unas décadas atrás, por diferentes factores que se mencionaron anteriormente.

La Convivencia Escolar que se vive dentro de los establecimientos es clave para la educación de los estudiantes, por el hecho que se están educando “personas integrales”, considerando los valores de cada escuela. Debido a esto el Ministerio de Educación (MINEDUC) el año 2015 promulga la Política nacional de convivencia escolar, teniendo como objetivo “orientar la definición e implementación de acciones, iniciativas, programas y proyectos que promuevan y fomenten la comprensión y el desarrollo de una convivencia escolar participativa, inclusiva y democrática, con enfoque formativo, participativo, de derechos, equidad de género y de gestión institucional y territorial”. Este tipo de convivencia se entiende como “convivencia escolar sana”.

Esta política nacional ha presentado una evolución de la comprensión de la convivencia escolar, teniendo como foco principal lo formativo, dejando de lado lo punitivo para educar a los estudiantes, lo que conlleva involucrar a toda la comunidad educativa en la importancia de la convivencia escolar y no solamente tenerla en consideración cuando haya algún conflicto o “pelea” entre los estudiantes, sino más bien se busca incorporar de forma transversal al curriculum

formal de cada asignatura con la finalidad que en cada curso exista una “convivencia escolar sana”.

Como lo establece la profesora Llaña (2011) el significado de una convivencia escolar “sana” en los diferentes espacios educativos considera a todos los actores de la comunidad educativa, asumiendo que se encuentra presente en la realidad cotidiana, marcan las interacciones simbólicas, la comunicación y las múltiples relaciones que se cruzan allí.

Debido a lo señalado anteriormente la convivencia es importante cuidarla y trabajarla durante el proceso educativo, “porque nos hacemos personas, nos convertimos en sujetos autónomos a través de las relaciones con otras personas” (Uruñuela, 2016, p.23) Durante todo el periodo escolar los estudiantes se relacionan con otras personas lo que aporta en la conformación de identidad de cada persona, es aquí donde el profesor jefe cumple un rol fundamental, ya que él es el ejemplo (modelo), debido que muchas acciones y actitudes los niños las realizan por medio de la imitación. Como lo menciona Uruñuela (2016), por medio de la imitación cada persona va construyendo su propio concepto, su propia estima. Por lo tanto, el profesor debe entregar un escenario tranquilo de confianza donde se puedan desarrollar sin dificultades las relaciones interpersonales de los estudiantes.

Uno de los espacios que cumplen mayor relevancia en el desarrollo de una sana convivencia es la sala de clases, debido que es el lugar donde los estudiantes se encuentran relacionándose con sus compañeros y se encuentra un profesor en todo momento, lo cual existe un referente de forma constante, como también puede cumplir el rol clave para la resolución de un conflicto, ya que para aquella circunstancia es un actor neutro de la situación, pudiendo mediar a los estudiantes involucrados, como también abordar la problemática con el curso si lo es necesario. No obstante, se puede evidenciar que los Equipos de Convivencia de los colegios cumplen cada vez más un rol principal para resolver todo tipo de conflictos entre los estudiantes, no solamente situaciones de bullying, acoso

escolar, entre otras cosas. Si no más bien, abordan conflictos de alguna situación en particular.

En esta investigación se entenderá por conflicto; elemento que siempre se encuentra presente en la convivencia, es “una situación en la que dos o más personas o grupos perciben o tienen posiciones, valores, intereses, etc., chocan entre sí, no sólo diferentes”. (Uruñuela, 2016, p.44). Un conflicto ocurre en una situación en tiempo y lugar particular.

Específicamente en un colegio municipal de la comuna de Vitacura se puede evidenciar que el rol del profesor jefe no se encuentra totalmente presente respecto a las temáticas de convivencia escolar entre los estudiantes, debido que el año 2017 se realizaron 48 derivaciones a mediación por parte del profesor jefe al equipo de convivencia (concentrándose en los niveles 4º y 6º Básico), donde se logró percibir que gran cantidad de las derivaciones se trataban de conflictos entre los estudiantes y como se mencionó anteriormente, un conflicto es uno de los tantos elementos de la convivencia, que se presentan en situaciones particulares o no trascienden en el tiempo, lo que quiere decir.

Debido a la importancia que se le está brindando a la Convivencia Escolar por parte de la educación chilena, ya que las transformaciones de la sociedad por el nivel de globalización son significativas, el cómo nos relacionamos entre los pares. Es importante investigar sobre el rol del profesor jefe respecto a este tema, ya que es uno de los adultos que educa a niños y jóvenes durante un período prolongado, es por esto que la pregunta de investigación es:

¿Cuál es el significado que le otorgan los profesores jefes de un colegio municipal de la comuna de Vitacura a los conflictos generados entre los estudiantes y cómo enfrentan dichas situaciones?

Esta investigación se realizó en base al paradigma cualitativo, debido que como lo menciona (Sandín, 2003, p.123) “La investigación cualitativa es una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios socioeducativos, a la toma de decisiones y también hacia el descubrimiento y desarrollo de un cuerpo organizado de conocimiento”.

Objetivos

Objetivo General:

- Comprender el significado que le otorgan los profesores jefes de 4º y 6º Básico a los conflictos generados entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones.

Objetivos Específicos:

- Identificar situaciones entre los estudiantes que generan conflictos, según la percepción de los profesores jefes de 4º y 6º Básico.
- Identificar tipos de conflictos entre estudiantes, según la percepción de los profesores jefes de 4º y 6º Básico.
- Conocer la metodología utilizada por los profesores jefes de 4º y 6º Básico para resolver un conflicto entre los estudiantes, según la percepción ellos.
- Describir el rol que señalan cumplir los profesores jefes de 4º y 6º Básico al momento de enfrentar algún conflicto entre los estudiantes, según la percepción de ellos.
- Proponer estrategias de trabajo para abordar las necesidades identificadas en la investigación.

Antecedentes

Empíricos

El Ministerio de Educación durante años se encuentra considerando la Convivencia entre los diferentes actores de una Comunidad Educativa como uno de los tantos elementos primordiales para la educación de las personas.

El año 2002 se promulga la primera versión de la Política de Convivencia Escolar teniendo en énfasis en construir una democracia sana y sustentable, sin embargo, no presentaba un enfoque formativo, sino más bien, un enfoque resolutivo. Por este hecho el año 2008 se evalúa esta política con la finalidad de realizar las adaptaciones necesarias para satisfacer las necesidades de las instituciones y lo más relevante del desarrollo de la sociedad.

El año 2015 promulga nueva Política nacional de convivencia escolar, teniendo como objetivo “orientar la definición e implementación de acciones, iniciativas, programas y proyectos que promuevan y fomenten la comprensión y el desarrollo de una convivencia escolar participativa, inclusiva y democrática, con enfoque formativo, participativo, de derechos, equidad de género y de gestión institucional y territorial”.

En el año 2019 es promulgada la última Política nacional de convivencia escolar, manteniendo el foco formativo, pero considerando otros elementos, como por ejemplo no entregar la totalidad de la responsabilidad de la convivencia escolar de la institución educativa al encargado de convivencia, sino más bien a todos los adultos del establecimiento, se hace referencia que es una construcción de toda la comunidad educativa. Su objetivo es “orientar y fortalecer los procesos de enseñanza, de aprendizaje y de gestión de la convivencia escolar para el desarrollo de los ámbitos personal y social, y del conocimiento y la cultura, tanto de los estudiantes como el conjunto de la comunidad educativa”

En últimas políticas se logra centrar su foco en lo formativo, lo que conlleva la participación de todos los actores de comunidad educativa, teniendo mayor

participación los profesores jefes, ya que se dispone de las horas de orientación para trabajar con los estudiantes.

En el siguiente cuadro se logra visualizar el progreso que ha tenido la política Nacional durante los años.

	DESDE	HACIA
Énfasis en	Resolución de conflicto	Formación de sujeto
Enfoque	Sujeto parcelado	Sujeto Integral
Responsabilidad	Estudiante Agresivo/violento	Comunidad Educativa
Comprensión	Convivencia Escolar estática	Mejoramiento Continuo

Por otro lado, la Agencia de calidad establece como un indicador de calidad educativa el “clima de convivencia escolar”, que considera las percepciones y las actitudes que tienen los estudiantes, docentes, padres y apoderados con respecto a la presencia de un ambiente de respeto, organizado y seguro en el establecimiento. Esto nos señala que los establecimientos Educaciones también se evalúan en base al bienestar de los estudiantes, ya no se encuentra el foco solamente en los elementos curriculares específicamente en lo académico, sino más bien se logra visualizar la educación de forma integral, donde existen varios elementos que se deben considerar al momento de educar personas.

Teóricos

Durante varias décadas la sociedad chilena se encuentra viviendo diversas transformaciones, debido a la globalización como lo señala Giddens (2000), donde nos obliga a reestructurar nuestros modos de vivir, ya que no solamente incide en lo que está ocurriendo “ahí afuera”, sino que también en lo que ocurre “aquí adentro”, es más, los mayores cambios se evidencian en nuestros núcleos familiares, debido que se encuentran en constantes modificaciones las tradiciones, lo que conlleva que los roles de los diferentes actores van cambiando, como por ejemplo el de los padres, ya que actualmente las madres no cumplen necesariamente el mismo rol que hace unas décadas atrás, debido que ellas no son la persona que acompañan a sus hijos en durante todo sus procesos, porque en este minuto pueden cumplir un rol de “jefe de hogar” o trabajar tiempo completo, entre cosas. Por otro lado, se pueden evidenciar las modificaciones en las tradiciones en la estructura familiar, puesto que no precisamente todas las familias tienen un padre, una madre e hijos. Todas estas modificaciones se encuentran estrechamente relacionadas con el proceso de globalización que vivimos como sociedad.

Otro de los elementos fundamentales que nos ha entregado la globalización es la tecnología. Hoy en día es accesible comunicarme con personas que se encuentran en otro continente, o también informarme de todas las cosas que ocurren en el mundo. Hoy en día es más factible que una persona sepa que ocurre en otro país a que sepa quién es su familia o como se encuentra un compañero del colegio, lo que nos señala (Giddens, 2000, p.24) “Algo ha cambiado en la esencia de nuestra experiencia cotidiana cuando puede sernos más conocida la imagen de Nelson Mandela que la cara de nuestro vecino de enfrente”.

Todas estas transformaciones en la sociedad chilena que ha vivido por la globalización inciden directamente en la cultura, ya que es un conjunto de conocimientos y valores que no es objeto de ninguna enseñanza en específica, pero, sin embargo, todos los miembros de una comunidad conocen (Pérez; 2004).

Las escuelas cumplen un rol fundamental en la construcción de las culturas, debido que es el lugar donde estas se cruzan de formas permanentes, puesto que las instituciones educativas reciben diversas personas, cada una con una crianza en particular, con valores diferentes, como también con una cultura en particular, ya sean estudiantes, como también adultos. Sin embargo, cada institución educativa trabaja constantemente para formar su cultura particular con los lineamientos entregados en el proyecto educativo, ya que en este documento se evidencia la misión, visión, pilares fundamentales, valores institucionales, entre otras cosas. Se entenderá como cultura escolar según Pérez (2004) a las tradiciones, costumbres, rutinas, rituales, donde se esfuerza para conservar los valores, las expectativas y creencias ligadas a la vida social de los grupos que constituyen las instituciones educativas.

Considerando a las escuelas como un espacio ecológico, se pueden identificar diferentes tipos de culturas: Pérez (2004)

- Cultura crítica: Se encuentra en las disciplinas científicas, artísticas y filosóficas.
- Cultura académica: Se refleja en las concreciones que constituyen el currículum.
- Cultura social: Constituida por los valores hegemónicos del escenario social.
- Cultura Institucional: Se encuentra presente en los roles, normas, rutinas y ritos de la propia escuela como institución social específica.
- Cultura experiencial: Es adquirida por cada estudiante a través de la experiencia, intercambios espontáneos con su entorno.

Con los cambios que se están viviendo socialmente y comprendiendo que las escuelas son el espacio de cruce entre las diversas culturas, se debe considerar fundamental las interacciones que se generan entre los estudiantes y profesores,

ya que no solamente se entregan contenidos, conocimientos, sino también un docente de forma constante transmite experiencias de vida, sus valores y educación. Es necesario entregarle la importancia que corresponde a las relaciones interpersonales, lenguajes y como se expresa cada persona, debido a que cada persona va construyendo un “edificio de representaciones simbólica” Berger y Luckmann (1995), lo que significa que no necesariamente todos los estudiantes comprenderán de la misma forma el mensaje entregado y más aún en la actualidad, debido que cada uno tiene una formación de base (familiar) muy diferentes a los demás.

Las interacciones sociales es la estrategia que utilizamos para relacionarnos con el mundo, no solamente aprendemos contenidos curriculares por medio de las interacciones, si no también nos construimos como personas integrales. Se debe tener en consideración que una interacción es flexible, esto quiere decir, que se encuentra en constante modificaciones, ya que cada persona comprende algo particular del mensaje y en base a esta comprensión se genera el diálogo entre dos o más personas.

Como lo menciona Giroux (1986) en las instituciones educativas aún se observan que se rigen principalmente por medio de la teoría de reproducción y resistencia, independiente de las transformaciones que se están viviendo en la sociedad chilena que lógicamente incide en la educación, ya que como fue mencionado anteriormente las escuelas son los lugares claves donde se observan un cruce entre las diferentes culturas. Encontrándonos en el siglo XXI aún se puede observar que en las instituciones educativas como “reproductivas en el sentido cultural, funcionando en parte de distribuir y legitimar las formas de conocimientos, valores, lenguaje y (modos de estilos que constituyen en la cultura dominante y sus intereses)”. (Giroux, 1986, p.3), esto quiere decir que dependerá bastante el profesor que se encuentre educando a los estudiantes, ya que él será el responsable de que reproducción le entregará a los alumnos.

Al momento de generar una reproducción en las salas de clases, es relevante considerar que tipos de personas estamos educando, debido a que existe una

diversidad significativa entre las personas que están aprendiendo, como también que persona se desea formar como institución.

Como lo señala Giroux (1986) la resistencia nace por parte de los estudiantes al momento de percatarse que no participan en las decisiones que se deben tomar en los diferentes momentos de su educación. Como la educación está acostumbrada a reproducir cada año lo que se generó anteriormente, se puede percibir que aún no se le entrega la importancia a la participación de los estudiantes, lo que conlleva a no generar cambios significativos.

Específicamente se puede observar de forma clara que en la educación se encuentra presente la teoría de la resistencia al momento que las escuelas deben generar sus manuales de convivencias o más específico, al momento de crear las normas de la sala de clases. En reiteradas ocasiones se pueden observar conflictos por parte de los estudiantes porque no cumplieron las normas establecidas, pero como lo señala el autor Giroux (1986) esta falta de cumplimiento se puede relacionar con la resistencia que presentan los estudiantes por algo establecido y no haber sido construido por ellos, lo que conlleva a que no identifiquen el sentido de dicha norma.

Metodología

Diseño

La investigación se aborda desde la perspectiva de **estudio de caso**, debido como dice Stake (1999), constituye el seguimiento de la particularidad y complejidad de un fenómeno a comprender en profundidad respecto de su actividad frente a sucesos significativos. Lo cual para esta investigación significa una visión aproximada al contexto social y escolar a investigar, con el objeto de comprender a cabalidad dicho suceso social. Es relevante mencionar que esta investigación no será una investigación de muestras, si no como se dijo anteriormente, la investigación de estudio de casos es una investigación de “comprensión”.

Debido que esta investigación se basa en la comprensión de un fenómeno en específico, de un colegio municipal de la comuna de Vitacura, donde tiene como finalidad Comprender el significado que le otorgan los profesores jefes a los conflictos generados entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones.

La visión de los actores de esta investigación es fundamental para comprender este fenómeno en específico. Es por esto que esta investigación es un **Estudio de Caso Único**, ya que responde a la necesidad de comprender una cuestión particular a través de la información entregada por los diversos actores que conforman el grupo de estudio, es decir, que a partir de la experiencia de los profesores jefes se podrá conocer y comprender el fenómeno particular estudiado.

Muestra

Sujetos de investigación

Se seleccionó a los profesores jefes de 4º y 6º Básico como muestra para desarrollar la investigación, debido que estos niveles son los que efectuaron el mayor número de derivaciones a mediación entre estudiantes.

Específicamente la muestra se centra en **tres mujeres y dos hombres**.

Criterios de selección

El criterio de selección se encuentra directamente relacionado del diagnóstico que se efectuó del número de derivaciones a mediación que se realizaron el año 2017, como se especifica en la problematización de la investigación. Es por esto que se seleccionan estos sujetos, debido que se considera que son un grupo de actores principales en la educación de los estudiantes de 4^o y 6^o Básico, respecto a la convivencia entre ellos. Por este motivo se cree que es un grupo humano primordial para la recopilación de información, para luego ser interpretada en relación a la temática a investigar, la cual busca comprender el significado que le otorgan los profesores jefes a los conflictos generados entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones.

Técnicas

En la investigación cualitativa existen variadas técnicas de recolección de datos, cuyo objetivo principal es conseguir información de los actores participantes mediante la percepción, opiniones y significados de ellos. En tal sentido se encuentra la entrevista que como técnica constituye un valioso instrumento para esta investigación. La técnica presente se despliega bajo el objeto de Comprender el significado que les otorgan los profesores jefes a los conflictos generados entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones.

Entrevista

En este trabajo investigativo como primera instancia se hace uso de la técnica de entrevista de investigación en tanto que se pretende construir el sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia de los sujetos entrevistados. Lo anterior, se logra mediante la recogida de un conjunto de saberes y construcciones de mundo privados. Dicha forma implica el despliegue de una conversación entre dos sujetos, es decir: un entrevistador y un informante. En este sentido Gutiérrez y Delgado (1995, pp. 228) establece que la entrevista es

“dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental- no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo- del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación”.

Las entrevistas deben ser realizadas en una extensión de una conversación normal con la diferencia que uno escucha para comprender el sentido de lo que el entrevistador dice, con la finalidad de recopilar la información en vista de lo que la persona informa y comparte oralmente con el investigador.

Las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, sin categorías preestablecidas, de tal forma que los participantes puedan expresar sus experiencias. El contexto en donde se lleve a cabo la entrevista debe ser un terreno neutral, en el que no se juzgue la opinión de la persona entrevistada. Resulta importante conocer estos aspectos ya que son esenciales en la realización de una entrevista.

Los entrevistadores cualitativos se basan en la comprensión, en el conocimiento y en la percepción del entrevistado más que en categorizar personas o eventos en función de teorías académicas. El contenido de la entrevista y la selección de los temas se centran en los objetivos específicos de esta investigación.

Temáticas tratadas

- Conceptualización de conflicto, según la percepción de los profesores jefes.
- Tipos de conflictos observados entre los estudiantes, según la percepción de los profesores jefes.
- Rol de los profesores jefes frente a un conflicto entre los estudiantes, según la percepción de ellos.
- Metodología utilizada de los profesores jefes para resolver los conflictos, según la percepción de ellos.

Criterios de Credibilidad

La investigación se basa en el método fenomenológica, debido que busca comprender e interpretar el significado que le otorgan los profesores jefes de 4º y 6º Básico a los conflictos generados entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones.

Por otro lado, la investigación se apoya en las bases teóricas, debido que se busca estudiar un aspecto social dentro de un establecimiento educacional. Giddens (2000) entrega las bases sobre los cambios culturales que vive la sociedad por el efecto de la globalización y las tecnologías que incide directamente en las estrategias a utilizar para educar a los niños y jóvenes, ya que la diversidad cultural es mayor. Cada persona va construyendo su propia realidad social, como lo menciona Berger y Luckmann (1995), es construida por las interacciones cara a cara que va vivenciando. En especial los niños y jóvenes esta construcción las van generando por las relaciones que tiene en el colegio, debido que es el lugar donde va a diario y se encuentra la mayor parte del día, es por esto que el rol del profesor jefe es fundamental, ya que es él quien acompaña a los estudiantes en esta construcción, por medio de lo que transmite a través de sus acciones y discurso y por otro lado, las estrategias que utiliza en cuanto a las relaciones interpersonales de los estudiante.

Análisis

En esta investigación se utilizó la técnica “análisis por teorización anclada” que es una forma de análisis cualitativo.

“orientando a generar inductivamente una teorización respecto de un fenómeno cultural, social o psicológico, procediendo a la conceptualización y a la relación progresiva y válida de datos empíricos cualitativos” (Mucchielli, 2001 p.69).

Las etapas que se llevarán a cabo para analizar las entrevistas, son:

- **Construcción de categorías:** Luego de realizar una revisión y lectura de las entrevistas realizadas se construyen las categorías, con el objetivo de reconocer la información relevante, como también asignarle significado común a la información entregada por los actores de la investigación.
- **Descripción y análisis de cada categoría:** Posteriormente de la construcción de categoría, se describirá cada una con el discurso entregado por los actores claves de la investigación y paralelamente se llevará a cabo el análisis de cada una considerando los antecedentes teóricos de la investigación.
- **Vinculación de categorías:** Para finalizar: Para finalizar se realizará la vinculación de categorías con el objetivo de articular todas las temáticas relevantes de la investigación y así lograr un análisis integrado.

Análisis de Datos

Como se mencionó en el Marco Metodológico de esta investigación, se utilizará la técnica “análisis por teorización anclada”, debido que es una forma de análisis cualitativo “orientando a generar inductivamente una teorización respecto de un fenómeno cultural, social o psicológico, procediendo a la conceptualización y a la relación progresiva y válida de datos empíricos cualitativos” (Mucchielli, 2001 p.69), puesto que esta investigación se basa en comprender el significado que les otorgan los profesores jefes a los conflictos entre los estudiantes y como enfrentan dichas situaciones.

Luego de haber leído reiteradas veces las entrevistas realizadas a los profesores jefes de enseñanza básica (4tos y 6tos básicos), se identifican elementos relevantes que colaboran en la respuesta de los objetivos específicos de esta investigación.

A continuación, se presenta las categorías que se construyeron según el discurso de los actores claves de esta investigación.

Construcción de categorías y Descripción:

Categoría n°1

Significados otorgados a conflicto
<ul style="list-style-type: none"> - Diferencias de opiniones entre dos o más personas. - Existencia de dificultades para solucionar algún tema. - Ausencia de respeto hacia otra persona. - Existencia de bajo manejo de las emociones. - Discusión que se requiere de una intervención.

Los elementos contruidos en esta categoría por el discurso entregado por parte de los profesores jefes de 4º y 6º Básicos señalan en primera instancia, que un conflicto es una situación que puede ocurrir entre los estudiantes de forma cotidiana.

Los califican como cualquier tipo de desacuerdo sobre algún tema en específico; *“un conflicto es cuando se producen pequeñas diferencias entre los niños”* *“conflicto es un tipo de diferencias de opiniones, de acciones entre dos o más personas”* *“cualquier situación de desacuerdo yo lo consideraría como un conflicto”*. Por otra parte, los profesores jefes consideran que los conflictos son generados porque los estudiantes no cuentan con las herramientas para llevar a

cabo una conversación con diferentes puntos de vistas *“A veces no saben llevar bien la diferencia de opiniones y ahí comienzan las peleas ¿te fijas? No aceptan una diferencia, no son tolerantes, entonces lo toman como un ataque” “Aún no tienen las herramientas para llevar una conversación o tomar alguna decisión cuando existen varias opiniones, se podría decir que un desacuerdo puede ser el inicio para que comience un conflicto”*.

Los profesores jefes consideran que los estudiantes se sienten atacados o agredidos por otro compañero cuando existe diferencia de opinión, debido a que los alumnos no cuentan con las herramientas como fue mencionado anteriormente y debido aquello se comienza una pelea, según el discurso de los actores claves de la investigación; *“se sienten pasado a llevar o se sienten mal, para mí eso es un conflicto que se genera dolor, rabia, sentimientos encontrados” “En el caso de los niños son palabras más agresivas o agresiones físicas” “Son situaciones de desacuerdo cuando uno se enoja con el otro y claro ya les empieza dar rabia la situación y ahí comienza a decirse palabras feas”*. Además, consideraron que en estas circunstancias los estudiantes presentan dificultades para manejar sus emociones; *“Puede ser que una de las partes lo tome mal por así decirlo y cambie el tenor de las palabras y se enoje y ahí se puede transformar en un conflicto”;* *“Parte en una discusión, un desacuerdo y ahí ya empieza la emoción y ahí empieza como agrandarse”*.

Por otro lado, los docentes identificaron un conflicto como un tema que deba resolver un adulto, considerando que, si los estudiantes intentan solucionar algún conflicto, este se complejiza; *“En resolver solos, se generan más conflictos de que tal vez pudo a ver en un comienzo, entonces ahí la situación se complica aún más, entonces ahí el tema es cómo abordarlo y que los niños puedan entender que hay personas como nosotros que estamos ahí para ayudar a resolver”*.

Cuando el mensaje del adulto, en este caso profesor jefe, es que tiene todo bajo control, probablemente deba intervenir en todas las situaciones de conflicto que tengan sus estudiantes, ya que no contarán con las herramientas para poder resolverlo pacíficamente, debido que les transmite que él es la persona que

resuelve todo lo que ocurre en el curso. Por el discurso entregado en las entrevistas, se evidencia que los profesores jefes no generan una cultura de diálogo. “la resolución de conflictos se asocia a otros factores clave identificados en este estudio, en particular a la cultura de diálogo. En aquellos establecimientos que promueven una cultura de intercambio de ideas y opiniones, de sensibilidades y posiciones, los estudiantes son más capaces de procesar sus emociones y necesidades, de comunicarlas y, por lo tanto, de resolver sus conflictos de manera oportuna, en forma no violenta equilibrada”. (Arón, Milicic, Sánchez, Subercaseaux, 2017, p.59)

Analizadas las definiciones de conflicto por parte de los profesores jefes, se evidenció que lo visualizan como una situación negativa entre los estudiantes y que puede afectar en la convivencia de ellos, donde se requiere de un adulto para poder resolver de inmediato y no aumente el conflicto. Recordemos que en esta investigación se entiende por conflicto, como elemento que siempre se encuentra presente en la convivencia, es “una situación en la que dos o más personas o grupos perciben o tienen posiciones, valores, intereses, etc., chocan entre sí, no sólo diferentes”. (Uruñuela, 2016, p.44).

En base a la percepción que tienen los profesores entrevistados, que toda diferencia de opinión es un conflicto, se interpretó que no se incentiva el diálogo entre estudiantes durante las clases, debido que pueden existir diferentes opiniones, lo que puede llevar a un conflicto entre estudiantes durante la clase, esto conlleva a que las clases no sean participativas, y no se generen debates pedagógicos entre los alumnos.

Todo profesor busca que en su clase se logre un clima social nutritivo. Como lo mencionan Arón y Milicic (2000) este tipo de clima social se caracteriza por diferentes elementos, algunos de ellos son; estimulación a la creatividad de los estudiantes, favorecer el crecimiento personal, existencia de tolerancia a los errores, percepción de un clima de justicia, entre otros. Es bastante complicado lograr estas características en una sala de clases que no se encuentre presente la cultura de diálogo, especialmente durante las asignaturas formales, debido que es

en esos momentos es donde se encuentra un adulto que puede modelar y mediar las conversaciones.

Categoría nº 2

Tipos de conflictos
<ul style="list-style-type: none"> - Tipificados por etapa evolutiva del estudiante. - Tipificados por género (femenino – masculino). - Dependerá del lugar donde se desarrolla el conflicto. - Conflictos verbales – físicos.

Existen cuatro tipos de conflictos al momento de clasificarlos según el discurso de los profesores jefes de 4º Básicos y 6º Básicos. En primera instancia, se estimó que existen diversos tipos de conflictos según la edad de la persona, ya que las herramientas para enfrentar una conversación con diferentes puntos de vistas se van adquiriendo durante los años de una persona, también por ejemplo, la relevancia se va otorgando a diversos temas según la maduración de la persona, debido que los intereses van cambiando y como también se va construyendo la personalidad de cada uno; *“Existen los conflictos que son atingentes a su edad, que son propio de la edad de los niños, ya que están formando su personalidad, emm son conflictos normales, donde ellos están aprendiendo por medio del ensayo y el error a desenvolverse para su vida adulta como es su personalidad”*.

En la vida toda persona va construyendo su realidad por medio del ensayo y el error, sin embargo, este camino debe ser acompañado por otra persona, ya que “muchas cosas que aprende el niño o la niña son por imitación de las personas que les sirve de referentes” (Uruñuela, 2016, p.23). Los primeros referentes en la vida de un niño es la familia, pero también las instituciones que lo acogen desde la

niñez, particularmente la institución educativa, debido que se encuentra catorce años siendo parte de ella, es por esto que es relevante el modelaje que realiza el profesor jefe, como también el discurso que tiene frente a los estudiantes, por el motivo que es el adulto con mayor referencia por parte de los estudiantes, debido que es quien educa a los estudiantes de forma integral (clase de orientación – entrevistas personales, entre otras acciones), es por esto que el modelaje deben ser intencionados para ir avanzando en la autonomía de los estudiantes, no obstante, esta clasificación para los profesores entrevistados es considerada para clasificar en conflictos relevantes y en irrelevantes. Cuando se habla de irrelevante, se refiere a los conflictos atinentes a su edad, como ellos mencionan, ya que señalan que son “normales”. Un conflicto entre estudiantes que sea acorde a su edad, donde no exista contenido relevante para el profesor, no quiere decir que no sea importante a los estudiantes. Por medio del análisis realizado se interpretó que los actores entrevistados no efectúan una educación progresiva en relación a la autonomía de los alumnos para resolver problemas, debido que no existe una intervención pedagógica para este tipo de conflicto.

Otra clasificación de tipo de conflicto que relatan los profesores en las entrevistas es por el género, donde ellos mencionan que es diferente el conflicto si se trata de hombres o mujeres. Se señala que los conflictos de los varones son más superficiales, ocurren en situaciones de juegos, donde generalmente se concluye el conflicto en el momento, sin embargo los conflictos de las damas son más profundos según el relato de los profesores, estos conflictos pueden perdurar en el tiempo, ya que muchas veces son de relaciones humanas, percepciones, por lo cual se pueden relacionar con temas de “amistad” de las estudiantes; *“Los conflictos se dan determinados en género, los conflictos de los varones son diferentes a los conflictos de las niñas, aunque uno no quiera clasificarlos por género se da naturalmente, los varones generalmente tienen conflictos por juegos, en cambio las niñas son conflictos más de relaciones humanas, por ejemplo, de que tú me miraste raro”*.

Los actores de la investigación consideran que la clasificación de un conflicto depende del lugar donde se desarrolla, puesto que si es en un lugar libre (recreo) donde no existe un adulto para que pueda mediar la situación es totalmente diferente a un conflicto que se puede dar dentro de la sala de clases, dado que en ese espacio se encuentra un adulto (profesor) que logra actuar de forma inmediata. *“Yo lo que veo en recreo que cuando hay conflictos, están enojados como que es más fácil llegar y pegarles, como que emm se sienten más libres que nadie los está observando, pero si están en la sala de clases como que se frenan un poco en ese aspecto, en llegar y pegar altiro”* *“Los conflictos son diferentes, porque el contexto es diferente, el ambiente es diferente, en la sala de clases cuando está dado, está estructurado ehh la clase propiamente tal, donde hay un ambiente propicio para que ellos se sientan seguros y tranquilos, donde se sienten protegidos, saben que hay un adulto”*. En otras palabras, el tipo de conflicto dependerá de la intervención que haga el adulto, porque si no existe esta intervención, los conflictos se desarrollan de forma similar, aumentando su agresividad y no pudiendo ser solucionado; *“En el recreo es generalmente físico, discusiones que terminan en las manos, en peleas y en la sala son como dime y te diré, son como yo no dije eso”*.

Es relevante recordar que un conflicto ocurre en una situación en tiempo y lugar particular. Es por este motivo que la intervención de los profesores jefes es relevante para el desarrollo de los estudiantes, donde debe existir una mirada pedagógica y positiva frente la situación, pero lo más importante es que las estrategias utilizadas sean institucionalizadas, esto quiere decir, que todos los adultos de la institución tengan el mismo enfoque para intervenir o apoyar a los alumnos, con la finalidad que el desarrollo de un conflicto no dependa del adulto que intervenga, ya sea en la sala de clases o en recreo.

Categoría nº 3

Atributos del profesor Jefe
<ul style="list-style-type: none"> - Figura referente dentro del establecimiento. - Reflejar autoridad y control. - Responsable del futuro de la sociedad chilena. - Trabajar colaborativamente con la familia.

Cada profesor tiene sus atributos personales y profesionales que se pueden observar en sus prácticas pedagógicas, pero también estos atributos se van definiendo por la autopercepción que tiene cada uno de su rol y funciones que desempeña como profesor jefe. La totalidad de los docentes entrevistados se consideran como la figura materna o paterna dentro del establecimiento para sus estudiantes por el discurso entregado en las entrevistas. Al momento en que ellos lo señalan, lo consideran como algo superficial que solamente incide en la autoridad que le pueden transmitir a los estudiantes en situaciones de conflictos o en alguna falta que hayan cometido, *“De repente me ven como su mamá, uyy usted me reta igual que mi mamá”*, como también, utilizan la autoridad que tienen sobre los estudiantes para evitar situaciones de conflictos y/o faltas al reglamento de convivencia del establecimiento, *“Hay ciertos roces que pueden producir un conflicto, pero igual los manejo, Haber aquí yo no permito nada, ¿te fijas? No sé hasta qué punto es bueno que ellos sepan que yo soy la autoridad, que yo soy la que manda, soy yo la que controlo”* *“les hago sentir que tengo todo bajo control”*. Para los profesores entrevistados es relevante demostrar autoridad sobre los estudiantes desde un principio, ya que consideran que si ellos observan una autoridad clara, respetarán las normas y existirán menos conflictos entre los estudiantes, *“la impronta que le doy a ellos es de respeto y autoridad, porque les rayo bien la cancha desde el comienzo”* *“de repente me hacen así como el gesto*

del general, entonces yo creo que me ven como la figura que le raya un poco la cancha”, no obstante, luego del análisis realizado, se podría afirmar que este tipo de estrategia (demostrar autoridad como elemento principal por parte de los profesores jefes) no es efectiva en cuanto al desarrollo interpersonal de los estudiantes, ya que las estadísticas de mediaciones realizadas entre estudiantes el año 2017 señalan que se concentraron particularmente en estos niveles, esto quiere decir, que no se logró solucionar el conflicto entre los estudiantes como primera instancia y tampoco con el apoyo del profesor jefe.

En el discurso entregado por los profesores jefes de 4º y 6º Básico sobre los principales atributos del rol que desempeñan, se evidenció elementos esenciales que se transmiten a los estudiantes por medio del currículo oculto, ya que como lo menciona la palabra, este tipo de currículo no es el que entrega los contenidos que se abordan en el currículo formal, sino más bien, es lo que los profesores enseñan en situaciones informales, por medio de sus discursos y acciones. Como lo señala Posner (1998) el currículo oculto puede tener un mayor impacto y ser más duradero que el currículo formal en la vida de los estudiantes, es por esto que se debe considerar relevante lo que transmiten los profesores a sus alumnos en contextos formales e informales.

Analizando la concepción que tienen los profesores sobre la autoridad y control en los estudiantes, es posible que lo que se enseñe por medio del currículo oculto es la dependencia de otro para tomar alguna decisión o resolver alguna situación, lo que conlleva probablemente el bajo desarrollo de las habilidades de autonomía para resolver problemas, ya sean personales o escolares, debido que no reciben las herramientas ni el espacio para que tomen decisiones y así llegar a una solución.

Las interacciones que se generan entre profesor – alumno son relevantes, debido que los estudiantes son personas que están construyendo su realidad simbólica, como lo menciona Berger y Luckmann (1995) Esta construcción comienza con la interacción cara a cara, que es subjetiva, ya que cada persona puede darle un significado diferente según el mensaje transmitido de forma verbal, como también

no verbal, por otro lado, se van generando tipificaciones, debido que el lenguaje utilizado en las interacciones cara a cara tipifica experiencias, particularmente en aquellas situaciones donde se encuentra presente el control y autoridad por parte del profesor jefe, debido que los estudiantes pueden interpretar de múltiples formas el mensaje entregado por el profesor, como también se puede modificar la tipificación de “profesor” a “carabino”?, “general”, “mamá”, entre otros.

Liderar la educación de los niños y adolescentes es visualizado por los actores claves como un atributo particular del profesor jefe, este liderazgo se refleja en los diferentes roles que tienen dentro del establecimiento, algunos identificados por ellos son; orientador, abogado, rol materno o paterno, entre otros. Se sabe que el profesor jefe es el primer orientador de los estudiantes, puesto que como lo dice la palabra, debe orientar al estudiante de forma íntegra durante todo el proceso escolar. Dentro este rol de orientador, identifican ser la persona responsable de la futura sociedad chilena *“Es una tremenda responsabilidad este liderazgo, como encauzar a estos chiquillos y lo hago con mucho profesionalismo y con mucha responsabilidad, pensando en lo que quiero, el futuro de Chile y como yo quiero que sea esta sociedad chilena para el día de mañana”*. Analizan el tipo de sociedad que se está construyendo a diario en base a la educación formal e informal entregada por los profesores jefes, considerando la autoridad y control que utilizan de forma natural los profesores entrevistados. A partir de estas situaciones se pueden plantear las siguientes interrogantes; ¿En un futuro los estudiantes serán personas con pensamiento crítico? ¿Podrán tomar decisiones libremente o esperarán que otra persona la tomen por ellos? También se puede creer que se está educando a estudiantes resistentes a las autoridades, sistemas, etc.; Giroux (1986) señala que la resistencia de los estudiantes nace al momento de percatarse que no participan en las decisiones, como también en las reglas establecidas como curso. Particularmente los actores transmiten una posible futura resistencia de los estudiantes, debido al autoritarismo evidenciado en las entrevistas; *“A ver aquí yo no permito nada”*.

“Yo soy la que manda, soy yo la que controlo”. “Les hago sentir que tengo todo bajo control”. Interpretado el discurso, se logra percibir que ellos son los que enseñan que es lo correcto e incorrecto, como también decidir que está permitido y lo que no se aceptará dentro de la sala, ni en la construcción en las relaciones interpersonales.

Estas decisiones son totalmente particulares de cada profesor, no se construyen como comunidad, sino más bien se imponen por el profesor jefe y les hace sentir que no tienen libertad en sus relaciones interpersonales, ni en sus expresiones.

El trabajo colaborativo con las familias también es considerado como un atributo esencial de un profesor jefe según los actores entrevistados. Todo el trabajo que realizan los profesores jefes para lograr los objetivos establecidos a comienzo de año con sus estudiantes, requieren según su discurso de un apoyo constante de las familias, ya que ellos creen que si no se trabaja colaborativamente con ellos o no confían en el trabajo que se efectúa a diario con sus hijos, es muy complicado llegar a las metas establecidas, debido que se necesita de un lineamiento especialmente al momento de trabajar los objetivos transversales. Como lo dice la palabra, un profesor aborda aquellos objetivos en las diferentes clases y asignaturas, no requiere de alguna en particular, puesto que son actitudes que se les entregan a diario a los estudiantes. *“Lo primero que hago como profesor jefe es ganarme la confianza de los estudiantes y de los apoderados, cuando ya tienes la confianza puedo entrar en otros ámbitos con los niños ¿ya? Y en tener confianza significa que los papás confían en ti, por lo tanto, saben que la solución que puedes tomar es idónea” “Es importante el trabajo con las familias, porque los papás les pueden enseñar diferentes cosas y debemos alinearnos”.*

Particularmente el trabajo con las familias es relevante en la educación actual, puesto que cada estudiante llega al colegio con una cultura familiar diferente. Como lo menciona Giddens, nos encontramos en una constante transformación, debido a la globalización. Cada núcleo familiar es particular, teniendo costumbres, valores, dinámicas, entre otras cualidades diferentes. Debido a esto la escuela cumple el rol de unificación de culturas, es por ello que es relevante el trabajo con

las familias, sin embargo, se observó que los docentes entrevistados realizan un trabajo con ellos al comienzo del año escolar con el objetivo de alinear algunos temas y contar con la confianza de los apoderados, no evidenciándose en trabajo continuo durante el proceso, no obstante la educación de los niños y jóvenes se va desarrollando día a día y es relevante que las familias se encuentren presentes en todo el desarrollo.

Categoría nº 4

Rasgos auto atribuidos de los profesores jefes en situaciones de conflictos
<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de estrategias para resolver conflictos. - Utilización de estrategias con enfoque punitivo. - Mediación entre estudiantes. - Derivar internamente situación de conflicto entre estudiantes.

La totalidad de la muestra de los profesores jefes que se entrevistaron, se involucran activamente en las situaciones de conflictos de los estudiantes de sus jefaturas, generalmente se busca mediar la situación con los involucrados, donde siempre conversan con los alumnos antes de tomar alguna decisión, con la finalidad que se sientan escuchados y así vean que al momento de presentarse un conflicto con algún otro compañero existen adultos en el colegio que los pueden ayudar y que todos tienen el derecho de expresar lo que sucedió: *“Vuelvo a ver lo que pasó, hablo con cada parte, los escucho y trato de mediar para que vean que existe una solución pacífica y ellos reconozcan su error y que pidan la disculpa correspondiente”* *“Lo primero que trato de hacer en enfrentar la situación con uno y luego con el otro, para que ambos se sientan tranquilos que son escuchados,*

para cuando ya he conversado con ambos ahí tratamos de ir mediando y ver cómo resolver el conflicto, entonces siempre trato de dar ese espacio y no juzgar de inmediato". En algunas ocasiones el profesor jefe busca un estudiante testigo para clarificar lo sucedido, este aporte podría ser útil para comprender el conflicto cuando las partes no logran relatar de forma clara la situación ocurrida; *"Empiezo a conversar con ellos por separado por lo general y después si alguno está muy cerrado pido testigos para que me puedan contar que fue lo que pasó para entender lo que pasó y en eso que me cuentan que pasó trato de aclarar la película y darle una solución".*

Se evidencia que el enfoque sancionador por parte de los profesores se encuentra presente dentro de la estrategia utilizada para resolver la situación de conflicto *"lo que uno hace ahí es endosarle un poco de responsabilidad a ellos, que ellos vayan definiendo cuales fueron sus errores ehh y definir cuál podría ser la sanción".* Este enfoque sancionador, refleja nuevamente la mirada negativa que tienen los profesores jefes, en cuanto a los conflictos entre sus estudiantes, pero en esta ocasión también se evidencia que la institución educativa tiene este enfoque, debido que las sanciones no las decide un profesor, si no el inspector general del establecimiento, independiente que se realice una mediación con la finalidad que los estudiantes reconozcan el error se está "castigando" al estudiante que cometió un error. En base al enfoque del establecimiento, se identifica que aún se encuentran en la línea de la política de convivencia del año 2002, donde se centra en el enfoque resolutivo y no formativo, sin embargo la actual política de convivencia escolar (2018) presenta un enfoque formativo de la convivencia, debido que el "desarrollo humano se va produciendo a lo largo de un complejo proceso de maduración y aprendizaje que ocurre, principalmente, a través de las interacciones, relaciones y vínculos en los que la persona participa a lo largo de toda la vida", la institución educativa cumple un rol fundamental para que los estudiantes tengan un pleno desarrollo integral.

Particularmente los profesores de 6º Básicos no se encuentran todo el día con su curso de jefatura, dado que imparte solamente las clases de su asignatura y las

dos horas de su jefatura (consejo de curso y orientación), lo que conlleva que muchos conflictos de sus estudiantes ocurran en momentos que ellos se encuentran realizando clase en otro curso, es por esto que solicitan colaboración a los inspectores generalmente; *“Lo primero que hago es solicitar apoyo a los inspectores de patio para que puedan ir al curso donde yo iba como profe de matemáticas para poder mediar el conflicto de forma inmediata” “Le he pedido a otra persona que se quede con el curso para poder solucionarlo de forma inmediata y lo he solucionado afuera de la sala”.*

Un profesor de los cursos de 4º Básico utiliza la estrategia de preguntar cada vez que vuelven de recreo cómo estuvo, si tuvieron algún problema con la finalidad de que si sucedió algún conflicto poder abordarlo de forma inmediata, pero con la tónica que todo lo que sucede en el curso debe ser abordado por el profesor jefe: *“Cuando volvemos de recreo pregunto en general cómo estuvo el recreo, si pasó algo. Cuando pasa un problema general ahí lo hablamos entre todos, pero cuando veo que es un problema más privado ahí los saco y hablo particular con cada uno, de hecho, me gusta mucho llamarlos a entrevistas fuera de la sala y conversar con ellos”*, por otra parte, se evidencian estrategias opuestas a la anterior. Profesor jefe de 4º Básico se responsabiliza solamente de las cosas que pasan en sala de clases, lo que sucede en recreos no lo aborda con sus estudiantes *“Me han buscado en recreo los niños, pero yo les digo que estamos en recreo, hable con el inspector, porque yo no me puedo estar generando o buscando pega adicional”*. Es relevante el enfoque que le dan los profesores al momento de enfrentar algún conflicto de los estudiantes, particularmente este docente transmite que es un problema, no se apoya a los alumnos con estrategias claras.

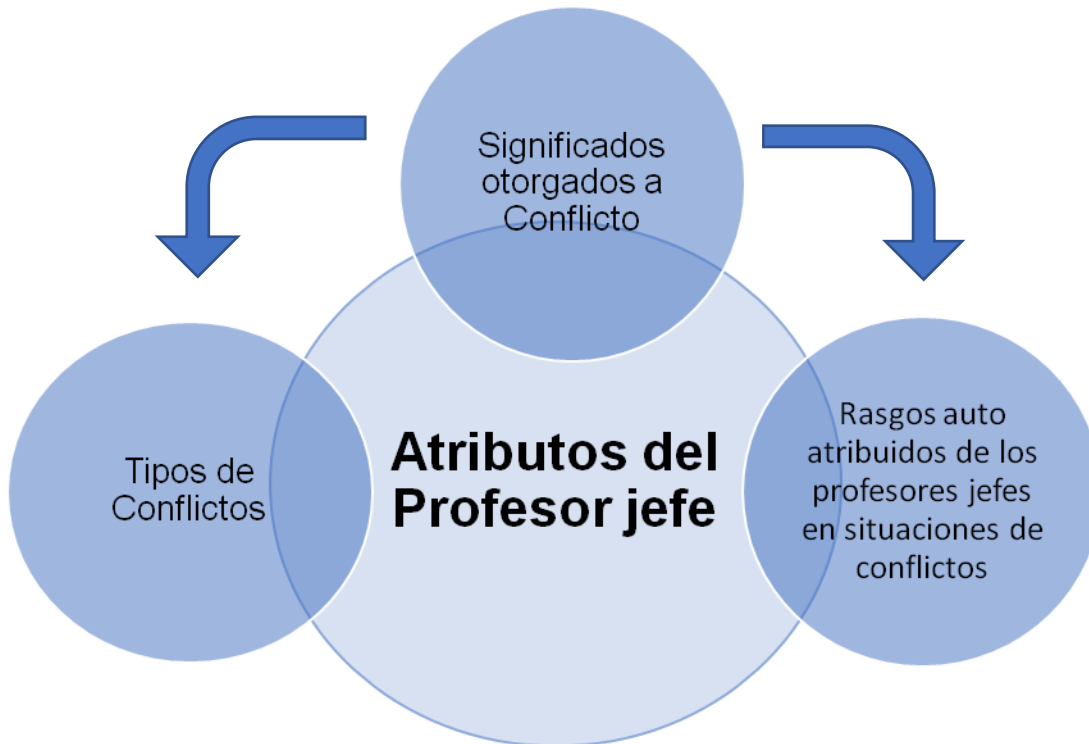
Los profesores logran identificar las redes de apoyo internas que existen en el establecimiento y las utilizan cuando consideran que ya no es solo un conflicto, si no temas personas de los estudiantes, *“en otros casos cuando veo que ya es reiterativo o algo particular de algún niño, lo derivó a psicología”*, sin embargo los profesores se desligan del caso al momento que el equipo respectivo se

responsabiliza, *“Cuando hay otras conductas de los niños involucrados, como sexuales o se golpean, ya que ahí se debe derivar a inspectoría para que ellos tomen decisión de lo que van hacer, en ese momento yo me desligo un poco de la situación”*. Es importante que el profesor jefe se encuentre en todas las acciones ejecutadas por parte de la red de apoyo, ya sea con el estudiante o la familia, debido que es la persona que lidera de educación del estudiante y el que debe tener una relación constante con la familia.

En base a los diferentes roles que adquieren los profesores jefes, se interpretó que no existen lineamientos institucionales sobre las funciones y roles que deben tener frente a sus estudiantes, cuáles serán las situaciones que se podrán abordar de manera inmediata o cuando se debe derivar a inspectoría, equipo de convivencia o de apoyo. Tampoco se logra evidenciar un trabajo por parte de los profesores para fortalecer la autonomía de los estudiantes, debido que se observa en las estrategias, que independiente del nivel escolar de los estudiantes, el profesor apoya a los alumnos de la forma que el siente que es la correcta, sin embargo, utilizan las mismas acciones en 4º Básico y en 6º Básico, no existe un aumento de autonomía durante su proceso escolar.

Vinculación de Categorías

Matriz



Particularmente en el establecimiento que se llevó a cabo la investigación, se pudo identificar la categoría “atributos del profesor jefe” como la principal al momento de realizarel análisis del discurso de los actores claves, como también al vincular las categorías construidas, debido que se interpretó como elemento esencial que no existen lineamientos institucionales sobre la temática de “jefaturas”, esto quiere decir que depende de cada docente como desempeña su rol de profesor jefe, como por ejemplo: tipo de relación con los estudiantes, estrategias utilizada para diversas situaciones, importancia a la formación personal de los estudiantes, trabajo con las familias, limitación de funciones, entre otras cualidades.

En cuanto, a la categoría “significados otorgados a conflicto”, se dilucidó que no existe comprensión de conceptos de forma transversal entre los docentes, ya que cada profesor precisa “conflicto” según la percepción personal. A pesar que la conceptualización de conflicto no se encuentra institucionalizada, se visualizó que

existen semejanzas en lo que significa para ellos, pero estas semejanzas se deben a la conceptualización que le ha entregado la sociedad a una situación de conflicto, no obstante la definición entregada por los docentes no se relaciona con la mirada que tiene el Ministerio de Educación, ya que solicita a los establecimientos tener una mirada formativa en todo lo que se relaciona con convivencia escolar.

Posteriormente se relacionó la categoría “significados otorgados a conflicto” con “tipos de conflictos”, puesto que la tipificación construida por los actores claves obedece directamente al significado que le otorgan a conflicto. Fundamentalmente en esta investigación los docentes definen conflicto desde una mirada negativa, donde se visualiza como un problema entre estudiantes, es por esto, que las tipificaciones se basan en diferentes tipos de agresiones entre los estudiantes, donde se visualiza ausencia de respeto y también clasifican los conflictos como situaciones que deben ser abordadas por un adulto, ya que indican que los estudiantes no tienen las herramientas para resolver dicho conflicto, es relevante señalar que todos los docentes entrevistados dan a conocer esta percepción de los estudiantes, independiente de la edad de ellos.

La categoría “Rasgos auto atribuidos de los profesores jefes en situaciones de conflictos” obedeció en primer lugar a los atributos personales de cada docente, ya que cada uno define particularmente que acciones realizar frente a estas circunstancias, como también definir limitaciones de sus responsabilidades y derivar a otros profesionales. Se observó que cada profesor considera diferentes funciones al momento que exista una situación de conflicto entre los estudiantes, como, por ejemplo, algunos estiman que solo es el adulto que debe resolver la situación independiente que, si ocurre en su clase, en recreo o en otra asignatura, por otro lado, profesores creen que solo se deben responsabilizar en los momentos que están con los alumnos y no si ocurre en otro contexto. Se logró visualizar que como institución no se presentan claras las limitaciones de los profesores jefes en cuanto a sus funciones, ya que cada profesor actúa según lo

que sienten que es pertinente, es por esto, que se observan diferentes estrategias entre los profesores entrevistados.

Paralelamente esta categoría dependió de la conceptualización que entregaron los docentes a “conflicto”, debido que el actuar de los profesores dependerá de lo que ellos declaran como una situación de conflicto. Como se dijo anteriormente, los docentes entrevistados transmiten una mirada negativa, ya que consideran que son problemas, es por esto, que la sanción es percibida como una acción que no puede faltar en las estrategias utilizadas.

Síntesis

Considerando los fundamentos de esta investigación que se centran en los cambios que está viviendo constantemente la sociedad contemporáneas a causa de la globalización incidiendo en su construcción y en las culturas, debido que las tradiciones, creencias, valores y estructuras se van transformando constantemente y por otro lado, también se ven afectadas las relaciones interpersonales de las personas, puesto que la tecnología permite comunicar a sujetos que se encuentran a distancia, pero también anula las relaciones cara a cara entre individuos.

Estas transformaciones en los diferentes estamentos de la sociedad inciden directamente a la cultura chilena, por el hecho que es un conjunto de conocimientos, creencias y valores, los cuales se van disolviendo durante los años, ya que la sociedad se encuentra cada día más diversa.

Como se logra observar, la globalización interviene en las diferentes aristas de una sociedad contemporánea, como se construye esta y como se va transformando en el tiempo; sin embargo, aún existen instituciones que su objetivo es unificar creencias y valores para construir una cultura común en todos los miembros que la componen.

Se comprende que las instituciones educativas son el centro de encuentro entre culturas, debido que cada estudiante viene de una familia particular y por otro

lado, cada colegio tiene su propia cultura escolar (tradiciones, costumbre, rutinas, rituales) donde se trabaja en conservar la cultura durante las diferentes generaciones, pero también que todos los miembros de la comunidad educativa sean parte de esta. Es por esto, que el proceso de globalización se debe considerar como elemento esencial dentro de una institución educativa, ya que estudian niños y jóvenes con diversas creencias, tradiciones, valores y el objetivo de un colegio es generar una identidad propia con todos los actores de la comunidad educativa.

Particularmente en esta investigación que tiene como objetivo general; comprender el significado que le otorgan los profesores jefes de 4º y 6º Básico a los conflictos generados entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones.

Se logró identificar como problema esencial la limitación de la cultura institucional al momento de educar de forma integral a los estudiantes, debido a los quiebres culturales que existen dentro del establecimiento.

Los actores claves de la investigación reflejaron en las entrevistas que la cultura escolar compartida se encuentra desafiada al momento de dar a conocer los atributos profesionales que debe tener un profesor jefe según su percepción, como también cuál es la conceptualización de conflictos y que estrategias utilizan al momento que dos o más estudiantes tienen un conflicto.

Se sabe que cada profesor utiliza sus propias estrategias para lograr diversos objetivos que considera que le da mayor resultado porque la ha utilizado durante muchos años dentro de las salas de clases, sin embargo, en este colegio en particular no se logró identificar un lineamiento como base entre los profesores en los atributos que deben tener por el rol que desempeñan en la educación de los estudiantes. Cada uno de los actores señala un perfil diferente de profesor jefe que se refleja en las acciones que realizan a diario en diversas situaciones, como también en el discurso entregado sobre temas que inciden en la formación integral de los estudiantes.

Al momento de referirse a los atributos profesionales los profesores dan cuenta que sus características o mejor dicho, la modalidad de enseñanza no se encuentra al mismo nivel del desarrollo social de los estudiantes, como también a los cambios culturales de los alumnos.

Toda institución educativa debe cumplir con tener un proyecto educativo que señale la visión, misión y los principales pilares educativos del establecimiento. Este documento es de gran ayuda a las familias al momento de decidir un colegio para sus hijos, ya que generalmente buscan que se entreguen los mismos valores que potencian como familia. La institución educativa investigada cumple con tener un proyecto educativo institucional, sin embargo, se reflejó que no es sociabilizado con los profesores jefes, ya que ninguno de los actores entrevistados fundamenta sus respuestas en los pilares de la institución, sino más bien, establecen sus respuestas por lo que ellos consideran que es lo correcto y/o lo que les ha dado resultado para lo que esperan. Esto quiere decir que los docentes de la institución centrarán la educación de los niños y jóvenes en base a lo que ellos han vivido, ya que queda en sus manos las decisiones de lo que es correcto e incorrecto, como también en que elementos centrar la formación de los alumnos.

La metodología de trabajo que imparte el establecimiento afecta directamente al desarrollo integral de los estudiantes, por el hecho que queda en las manos del profesor jefe principalmente como desarrolla el área de la formación que es la base para el desarrollo social entre ellos, debido que a diario se van focalizando acciones para potenciar ciertas cualidades en los niños y jóvenes que aporten en su crecimiento personal e interpersonal. Será de gran importancia el tipo de clases que realiza cada profesor, ya que es el espacio donde se puede intencionar los diálogos entre los estudiantes, centrándose en enseñar a fundamentar ideas, como también normalizar las diferentes opiniones en un tema en particular.

Singularmente en las estrategias utilizadas por los docentes en la resolución de conflictos se centra esencialmente en una lógica de sentido común, como por ejemplo, en el momento de señalar a los estudiantes de la jefatura que no sucede

nada porque no es permitido por él, como también desvalorizar los sentimientos de un niño o joven cuando indica que ha ocurrido algo y la respuesta del adulto es “pero si no es nada”, “difícil que haya pasado porque él nunca se porta mal”. *Es relevante fortalecer la profesionalización del rol docente*, ya que no es solamente el responsable de entregar contenidos específicos, sino más bien, es un actor clave para el desarrollo de la construcción simbólica de cada persona, lo que conlleva a saber y comprender las diferentes etapas de desarrollo de los alumnos y también que exista una educación coherente en cuanto a las etapas, esto obliga a que exista un trabajo colaborativo entre los profesores, donde puedan tomar decisiones en conjunto de cómo y qué se educará en los diferentes niveles educativos en relación a los temas de formación, como por ejemplo la autonomía, ya que se puede abordar desde los niveles relacionados a lo escolar, como también a lo personal.

El ministerio de Educación establece que debe existir una hora de orientación en todos los niveles de enseñanza básica y media, teniendo como propósito contribuir al proceso de formación integral de los estudiantes, promoviendo su desarrollo personal, afectivo y social. Generalmente esta hora pedagógica es utilizada para implementar algún programa externo. Específicamente en la institución educativa que se desarrolló la investigación desarrollan el programa KIVA (programa anti Bullying) desde 1º a 6º Básico, su implementación se parcela en sesiones de actividades que se deben efectuar por el profesor jefe en los 45 minutos de la clase de Orientación. Este programa puede ser de gran beneficio para los estudiantes en el desarrollo interpersonal, sin embargo, es de gran relevancia como se lideran las actividades y cuál es el enfoque entregado por parte del adulto. Sin un profesor con gran nivel de autoridad frente de los estudiantes, que no potencia el diálogo entre ellos, como también demuestra no aceptar ningún error por parte de ellos, es muy complicado lograr los objetivos de este o de cualquier programa, ya que se encuentran enfocado en fortalecer las diferentes

etapas de desarrollo de los estudiantes, donde logren comprender el por qué actuar de cierta forma, no tan solo hacer o no hacer porque el profesor lo señala.

Generalmente las instituciones educativas contratan programas externos con el objetivo de abordar temáticas que a nivel nacional que se consideran como relevantes, sin embargo estos programas frecuentemente son homogéneos para todas las instituciones que lo llevan a cabo sin considerar las características particulares y/o las necesidades que presenta cada colegio. Por otro lado, no existe un acompañamiento en la implementación del programa, se efectúa una capacitación inicial y se verifica si se realizaron las actividades designadas.

Es complejo que un programa, ya sea externo o interno de resultados en un grupo de personas que se le relacionan a diario si no se comienza desde la base. Se sabe que el tema de bullying se encuentra totalmente relacionado con el desarrollo personal de cada persona y con las interacciones entre personas, pero que exista la relación, no significa que se eduque conscientemente para la construcción social de cada estudiante. Al preguntarles a niños y jóvenes sobre el bullying, todos responderían que es malo, pero ¿por qué siguen personas sufriendo de acoso o bullying si todos declaran que es malo? Es por esto que se le entrega la importancia a la interacciones de los niños y jóvenes, a las relaciones cara a cara que van teniendo a diario en el colegio, pero lo más relevante es el cómo se relaciona el profesor con ellos.

En esta investigación se demostró que un grupo de profesores jefes de la institución educativa no consideran con la misma relevancia la formación integral de los estudiantes, por el hecho que perciben que tienen diferentes niveles de responsabilidad por tener este rol. Por otro lado, se logró identificar que no existe un lineamiento claro al momento de enfocarse a la construcción social, particularmente entre los estudiantes, no se encuentra el foco en la construcción social de cada estudiante que se van generando por medio de las interacciones cara a cara, sino más bien, la preocupación de los docentes entrevistados se

encuentra en el control hacia los estudiantes, con la finalidad que no ocurra “nada” entre ellos.

Naturalmente un profesor va querer que no existan dificultades en las relaciones interpersonales entre los estudiantes, que no se ofendan o no se dañen, pero en cómo logro aquel objetivo es lo relevante. No se debe olvidar que los niños y jóvenes son educados para para toda la vida, esencialmente los profesores entrevistados utilizan la estrategia de demostrar autoridad y control para que no hayan dificultades en ellos y no se centran en entregar estrategias a los estudiantes para que puedan resolver los inconvenientes que puedan existir de forma autónoma según su etapa del desarrollo personal. En base a esta estrategia utilizada por los docentes se logró percibir que la institución educativa no se responsabiliza de la construcción de la sociedad, sino más bien, se preocupa en que los estudiantes tengan “buena conducta” dentro del establecimiento, lo que refleja claramente ser una institución que se mantiene tradicional, resistiéndose a las mutaciones culturales, como lo menciona Giddens (2000) ; se clasifica en una institución concha , ya que se resisten a los cambios y continua con una educación tradicional. Por otro lado, no proyectan la formación entregada a los niños y jóvenes, debido que incidirá en las relaciones interpersonales en las otras etapas de la vida o más importante aún, cuáles serán los recursos que tendrá cada joven para resolver diversas situaciones que se deben enfrentar en la vida, en los diversas etapas que una persona vive.

La limitación de la cultura escolar refleja un bajo nivel de compromiso a la construcción social de los estudiantes, considerando los cambios que conlleva la globalización, ya que continúan con el patrón del crecimiento individualizado, no se logra percibir un trabajo para la conformación de comunidad, donde se observen las mismas tradiciones, creencias, valores compartidos, experiencias, etc. Dependerá de cada profesor como trabaja estas temáticas y particularmente los profesores entrevistados centran sus estrategias en demostrar control y autoridad frente a los alumnos, lo que implica a que ellos tengan diversas estrategias para comportarse frente a los diferentes profesores, ya que la “mala”

conducta personal y/o las relaciones interpersonales se centran en la corrección y castigos punitivos por parte de los docentes, esto conlleva a que niños y jóvenes se expresen y se relacionen para no ser “castigados”, sin comprender que todos los elementos y cualidades que se encuentran presentes en estas temáticas son esenciales para su desarrollo personal.

El quiebre cultural que existe en esta institución educativa, tanto en los estudiantes como en los profesores, puede generar dificultades en la convivencia escolar, debido que cada actor tiene su propia cultura personal, pero no se ha centrado el trabajo en establecer lineamientos en cuanto a la formación de los niños y jóvenes, como tampoco en cómo educar coherentemente según las transformaciones en la sociedad que ha entregado la globalización. Cada profesor educa y resuelve según su criterio, esto conlleva a que los alumnos reciban diferentes tipos de educación en un solo día. Un profesor, por ejemplo, puede trabajar a diario centrándose en fortalecer un diálogo entre ellos, versus a un profesor que da a conocer que no puede suceder nada que esté fuera de sus ojos. Finalmente, todos los niños y jóvenes van construyendo su realidad simbólica de acuerdo a sus vivencias. Toda persona va formando esta realidad de forma personal, pero la responsabilidad de una institución educativa es centrar los pilares de esta construcción.

Conclusión

El estudio de caso se centró en comprender el significado que le otorgan los profesores jefes de 4º y 6º Básico a los conflictos generados entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones. Al desglosar el objetivo general se logra vislumbrar que el foco se concentró en cómo se educa en cuanto al desarrollo personal y las relaciones interpersonales de los estudiantes, ya que un conflicto es “una situación en la que dos o más personas o grupos perciben o tienen posiciones, valores, intereses, etc., que chocan entre sí” (Uruñuela, 2016, p.44); esto quiere decir, que siempre existirán conflictos entre las personas y más aún en los niños, por el hecho que ellos se encuentran desarrollando las habilidades emociones, habilidades de autonomía, entre otras. Es por esto que el rol del profesor es fundamental en estas situaciones, ya que mayoritariamente los conflictos ocurren dentro del colegio porque es ahí donde interactúan cara a cara con sus pares y deben tomar decisiones en conjunto, llegara acuerdos, etc.

A través de las entrevistas realizadas a la muestra de esta investigación se logró dar respuesta al objetivo general y los específicos planteados, como también vislumbrar metodologías de trabajo a nivel institucional.

Por medio del análisis realizado y la construcción de categorías, se identificó que la totalidad de la muestra definen conflicto como cualquier desacuerdo entre dos o más personas, pero siempre con una mirada negativa, ya que es visualizado como un problema que debe ser resuelto por un adulto, sin embargo, esta conceptualización no es de forma institucionalizada, esto quiere decir que cada profesor definió conflicto de forma particular.

Como se tiene una percepción negativa a los conflictos, los docentes consideran que deben implementar estrategias de forma permanente para evitar cualquier situación que pueda llegar a un conflicto, estas se enmarcan en demostrar frente a los estudiantes autoridad y control, como también evitar situaciones que puedan generar un conflicto como, por ejemplo; instancias de diálogos en clases, trabajos en equipo con un objetivo común, entre otras cosas, esto demuestra que la

institución busca lograr un orden dentro del establecimiento sin preocuparse de la convivencia entre los diferentes actores de la comunidad educativa.

No se puede olvidar que las personas vinculadas en la educación no pueden estar ajenas a los cambios sociales que se viven constantemente por la globalización, es por esto que la convivencia debe ser un elemento esencial en la educación, pero con un carácter formativo como lo indica la Política nacional de convivencia escolar (2019), por el motivo que el desarrollo humano se va generando a lo largo de la vida, a través de las interacciones, relaciones y vínculos en los que participa. Los resultados de la investigación demuestran que los adultos que conforman la comunidad no se están responsabilizando de los cambios sociales que se están produciendo a diario.

En primera instancia demuestran que la cultura escolar se encuentra desafiada en los docentes, debido a que no constan de lineamientos para el desarrollo de las funciones de los profesores jefes, ya sea los atributos profesionales que deben tener, como también las estrategias que utilizan para situaciones en específico. Esto demuestra que la institución no trabaja para construir una cultura escolar, considerando y respetando las diversas culturas de los estudiantes, teniendo como elemento esencial el desarrollo integral de todos los alumnos.

Por otro lado, la educación que entregan a diario manifiesta que no se hace cargo de la construcción social, debido que no existen instancias donde se potencie la capacidad reflexiva y crítica por medio de una participación activa de los estudiantes, si no más continúan basando la enseñanza en la teoría que establece Giroux (1986) de reproducción y resistencia, debido que no existen instancias para que los estudiantes puedan dialogar y tomar acuerdos relacionados con la convivencia de ellos, sino más bien, solo participan cuando se les solicita la presencia como testigo de algún conflicto para que el profesor pueda clarificar lo que sucedió y ahí establecer la sanción.

Por último, se visualizó que la institución educativa cuenta con una diversidad de profesionales que se encuentran a cargo de la educación de los estudiantes como profesores, asistentes de la educación, psicólogos, entre otros, pero sin embargo,

no existe un trabajo articulado entre ellos al momento de cumplir su rol relacionado con la enseñanza de los alumnos, debido que cada adulto responsable enfrenta diversas circunstancias de forma individual; no se logró percibir un trabajo multidisciplinario en el área de convivencia, en específico en las metodologías utilizadas en situaciones de conflictos entre estudiantes, como por ejemplo: si ocurre algún conflicto en recreo, los estudiantes solicitan inmediatamente apoyo a su profesor jefe y no recurren a los inspectores de patio, esto señala que no se encuentra instaurado el rol de mediador en ellos y también refleja que no son visualizados por los niños y jóvenes como adulto de apoyo; por otro lado, se evidenció que no cumplen con un rol pedagógico, debido que se solicita de su apoyo por parte de profesores jefes para “cuidar” el curso que se encuentran realizando la clase, por el hecho que requieren ir a su curso de jefatura, ya que ocurrió algún conflicto entre los estudiantes. Por parte de las estrategias utilizadas por los profesores jefes, se encuentra la realización de derivaciones internas, ya sea a orientación, convivencia escolar o psicología, al momento de efectuar una derivación el profesor se desliga de la situación y ya no se encuentra presente en el trabajo efectuado con el estudiante y/o familia.

Dados los resultados de esta investigación cualitativa, se plantea la siguiente propuesta para abordar las necesidades que se identificaron al momento de comprender el significado que le otorgan los profesores jefes de 4º y 6º Básico a los conflictos generados entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones.

Propuesta para asistentes de la educación

Objetivo

Fortalecer el rol pedagógico de los asistentes de la educación en el área de convivencia, de acuerdo a la misión y visión vigente del establecimiento, con la finalidad que sea un actor que participe activamente en la educación de los estudiantes.

Destinatarios

- Inspectores de patio
- Bibliotecarios
- Asistentes de computación
- Asistentes de aula
- Psicólogos
- Profesionales de apoyo del programa de integración

Fundamento

La ley n° 21109 (2018) que establece un estatuto de los asistentes de la educación pública, señala que los funcionarios deben colaborar en el desarrollo del proceso de enseñanza de los estudiantes, acorde a su rol y funciones establecidas en el establecimiento y como lo señala esta investigación, todos los adultos que se encuentran vinculados con la educación de los niños y jóvenes son responsables de sus aprendizajes, considerando los cambios sociales que se viven a diario.

Metodología

A través de la realización de un taller colectivo mensual (metodología activa), se sugiere tratar los siguientes temas a través de capacitación y/o discusión de estudios de casos.

Temáticas:

- Globalización: Cambios en la cultura chilena.
 - Impacto en la educación chilena.
- Importancia de los adultos en la educación de los estudiantes.
 - Currículum oculto
 - Comunicación asertiva.
- Convivencia: ¿Qué es la convivencia?
 - Análisis de conceptos: Convivencia escolar – Cultura escolar – Clima escolar
- Conflicto entre los estudiantes
 - Conceptualización con mirada pedagógica
 - Rol de mediador dentro del establecimiento.

Propuesta para profesores jefes**Objetivo**

Fortalecer la gestión del profesor jefe, de acuerdo a la misión y visión vigente, con la finalidad de que sea un actor primordial en el acompañamiento de los estudiantes, considerando el desarrollo personal y las relaciones interpersonales de ellos como base para la convivencia escolar.

Destinatario

- Profesores jefes de nivel parvulario a IV^o Medio

Fundamento

La Circular 600/1990 del Mineduc, indica: “El profesor Jefe de Curso, conforme con su rol, es el docente que coordina y promueve las acciones de Orientación que se realizan en un determinado curso, entre otros aspectos, ejercerá una función de intermediación entre sus alumnos y la Dirección del Establecimiento y el Consejo de Profesores....”

Además, los profesores jefes son actores claves en cuanto a la recepción de los estudiantes de lo que se transmite por medio del currículum oculto, es por esto que se debe intencionar la formación de los estudiantes, proporcionando herramientas, valores y vivencias que les permitan cuidar su bienestar físico y emocional, y también vincularse de manera sana con los demás y con el entorno, a través del aprendizaje experiencial en un ambiente que permita desarrollar una sana convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa, priorizando del respeto, buen trato y participación.

Para esto, el Rol del Profesor Jefe debe contar con habilidades, actitudes y conocimientos técnicos que le permitan desarrollar su tarea de liderazgo del curso, de acuerdo al PEI de la institución, comprendiendo el contexto y estimulando el desarrollo de las habilidades y talentos de los estudiantes, a fin de que logren aprender adecuadamente en un ambiente nutritivo (Aarón y Milicic).

Metodología

A través de la realización de un taller colectivo mensual (metodología activa), se sugiere tratar los siguientes temas a través de capacitación y/o discusión de estudios de casos.

Temáticas:

- Globalización: Cambios en la cultura chilena.
 - Impacto en la educación chilena.
- Importancia de los adultos en la educación de los estudiantes.
 - Profesionalización del docente
 - Currículum oculto
 - Comunicación asertiva
- Planes y Programas de Estudio de Orientación y asignaturas, que permitan transversalidad de los aprendizajes.
 - Etapas de desarrollo personal de los estudiantes.

- Acompañamiento en el camino de la autonomía de los estudiantes.
 - Convivencia: ¿Qué es la convivencia?
 - Análisis de conceptos: Convivencia escolar – Cultura escolar – Clima escolar
 - Conflicto entre los estudiantes
 - Conceptualización con mirada pedagógica
 - Clima Nutritivo y tóxico y sus implicancias en el aprendizaje
-
- ◆ En ambas propuestas se sugieren temáticas a trabajar, donde se recomienda abordarlas de forma de taller/discusión con la finalidad de establecer acuerdos a trabajar entre los grupos participantes.
 - ◆ Es relevante señalar que en ambas propuestas se propone que lo efectúen de forma colaborativa el equipo de orientación y convivencia del establecimiento.
 - ◆ Paralelamente a los talleres, se sugiere que el equipo de gestión del establecimiento sociabilice con todos los profesores y asistentes de la educación el rol y funciones de cada estamento, con la finalidad que se pueda fortalecer el trabajo colaborativo, como también delimitar las funciones de los diferentes actores de la comunidad educativa.
 - ◆ Por último, se sugiere realizar un taller con todos los profesores y asistentes de la educación que tenga como objetivo Trabajar hacia una sana convivencia en el colegio y abordar desde una perspectiva pedagógica los conflictos de los estudiantes. En este taller es relevante llegar a acuerdos sobre el significado de conceptos relacionados con la convivencia escolar.

Para finalizar se considera que a futuro se puede complementar esta investigación ampliando la muestra, teniendo como actores claves los estudiantes del establecimiento, con la finalidad de comprender la apreciación que tienen del significado entregado por los profesores jefes a los conflictos de ellos y cuáles son las estrategias que utilizan.

Anexos

Profesor jefe 4º Básico A

Buenos tardes profesora, ante todo, muchas gracias por la disposición con su tiempo para que conversemos. Con la finalidad de contextualizar un poco sobre el tema que conversaremos, le cuento que el tema de la investigación es “Significado que le otorgan profesores jefes de un colegio municipal de la comuna de Vitacura a los conflictos entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones”. Se considera a los profesores jefes como sujetos a investigar.

Primer me gustaría saber que entiendes tú por la palabra conflicto. Como diferencias de opiniones entiendo, como diferencias para solucionar algo, alguna situación quee... en la cual hay que mediar en el conflicto.

¿Tú sientes que siempre cuando exista una diferencia es un conflicto? No necesariamente, cuando hay diferencias de opinión, depende de la situación la verdad, el lugar, donde se produce el cambio de opinión, porque si están por ejemplo en un lugar abierto donde no hay un adulto puede que derive en un conflicto, pero si se da en un lugar más protegido con un adulto presente puede que la diferencia de opinión se dé como forma natural y no provocando un conflicto. Que pasa a una discusión, **tú dices que un conflicto es cuando existe una diferencia y una de las partes no acepta la opinión que no sea igual a la de él, ahí tú dices que se puede provocar un conflicto,** efectivamente.

¿Qué tipo de conflictos existen entre los estudiantes del 4º Básico A? Mira, en general los conflictos se dan determinados en genero, los conflictos de los varones son diferentes a los conflictos de las niñas, aunque uno no quiera clasificarlos por genero se da naturalmente. **¿En qué se diferencian?** Ehh lo varones generalmente tienen conflictos por juegos, juegos de futbol por ejemplo no están de acuerdo si metieron el gol o no metieron el gol, en cambio las niñas son conflictos más de relaciones humanas, por ejemplo de que tú me miraste raro

y hoy no me saludaste o tal vez hoy llegaste extraña y no te quieres juntar no nosotras, o no la aceptan en el juego, en cambio los varones no, son más simples, los que quieren jugar juegan y ya, de repente cuando uno le dice a otro que juega mal, ahí tienen el conflicto, pero no por excluir, en general las niñas son más excluyentes, de algunas otras y los conflictos de las niñas son así o por algún niño que les gusta o cosas así, son totalmente diferentes entre niños y niñas.

¿Tú observan que entre los conflictos que se pueden dar dentro de la sala de clases y en los recreos son diferentes? Si, son diferentes **¿en qué se diferencian?** Se diferencian en que por ejemplo en la sala de clase de partida hay una persona ehh con ellos que puede mediar y que no lleguen la situación a un conflicto, en cambio en el patio no, ellos están jugando solos ehh pero lo otro en que se diferencian es en el tipo de conflicto, por ejemplo en la sala puede ser que alguien no quiera trabajar con otra cuando si están formando grupos o que no le presten algún material, que no lo hayan traído y alguien no les quiere prestar, en la sala se da un conflicto distinto que yo creo que es más solucionable, ya que el ambiente está más seguro por el adulto que puede mediar o quizás en otro se disuelve solo porque termina el recreo, por ejemplo.

¿Llegan a la clase diciendo lo que pasó buscando el apoyo de un adulto? En algunos casos si, si se dio en juego no lo cuentan en la sala, pero si es un conflicto que se extiende más en el tiempo, como te decía anteriormente que son los conflictos de las niñas si lo cuentan. En mi curso pasó una vez que una niña estaba grabando con su celular a otra y ese conflicto si me lo contaron y yo lo conversé en el curso y ahí pusimos algunas reglas, como, por ejemplo, si traían en celular al colegio no lo podían sacar en la sala ehh tampoco lo podía usar para grabar a otra persona, porque eso no está permitido, lo conversamos en el fondo.

¿Qué rol crees que cumples frente a tus estudiantes? Bueno, en primer lugar, bueno a ver, yo creo que nosotras las profesoras cumplimos varios roles ehhh contener, por ejemplo, en general los niños aquí necesitan mucha contención ahora que tienen tantos estímulos externos ehhh y traen conflictos de sus hogares, necesitan contención, necesitan apoyo, necesitan ser escuchados,

necesitan de repente que una sea mas cariñosa que otros días. Yo trato de ser bien cariñosa con ellos, aunque la gente puede pensar que no lo soy por mi tono de voz como es fuerte y grave, pero la verdad trato de ser muy cariñosa. Hay momentos que uno debe hacer un quiebre en la clase y pedirles paciencia a ellos para poder solucionar algún tema con alguno o solamente apoyarlo y escucharlo. Como te digo yo creo que cumplimos varios roles, de formadora, de enfermera, de todo la verdad, es como ser la mamá del colegio y los varones los papás que estamos preocupados de todos que tienen diferentes necesidades, vienen con distintas cargas de la casa.

Por lo que tú me dices que vienen con diferentes cargas de la casa, tú te preocupas de un todo de los estudiantes, no solamente de lo que sucede acá en el colegio, me explico; si viene un niño triste por la mañana ¿Tú tienes el espacio para preguntarle qué le pasó o si desea conversar? A ver, yo creo que todos nosotros especialmente los profesores de básica nos hacemos el espacio y no comienzo una clase si veo un niño triste, no empiezo a pasar mi materia, pero si les pregunto cómo está, si le pasó algo. A veces ocurren cosas cuando nosotras ya no estamos en el colegio y esas situaciones también se conversan en la mañana antes de empezar la clase, uno ya los conoce tan bien a todos que sabe si alguno llega más apagado o triste y ahí una comienza a preguntarle si le sucedió algo en la casa, por qué está así.

¿Esas conversaciones son en privado o lo conversas con todo el curso? Depende, depende de la situación, siempre les pregunto en general como están y ahí algunas veces niños me han dicho que no están bien y lo cuentas, pero cuando veo que un niño llegó triste o muy callado y no lo cuenta frente al curso se lo pregunto de forma particular.

Por lo que tú me estás contando tu relación con los niños no es solo profesor – alumno, no para nada ¿cómo es esta relación? Esta relación mas profunda, porque como te decía antes nosotros ya conocemos a los estudiantes, sus vidas, sus características, su desarrollo, porque van cambiando también, yo los tomé en 3º Básico, ahora terminamos 4º y hay algunas personitas que son

totalmente diferente a como las conocí el año pasado, han ido florando su personalidad porque también ya me conocen mucho más y saben que tienen la confianza de contarme sus cosas, entonces la relación es mucho más profunda y la relación con los padres ha sido más profunda también, entonces eso le facilita mucho el trabajo de uno con los niños.

¿Este año haz logrado realizar un trabajo articulado con la familia? Si, absolutamente, en más este curso es bien especial, ocurrieron cosas bastantes fuertes que nos llevaron a tener que actuar en conjunto; profesora, apoderados y alumnos eh que fueron situaciones límites, en las cuales ellos respondieron completamente en bloque, entonces yo sé que está ahí detrás de su hijo o hija y en otras situaciones también, como las situaciones alegres, entonces como el proyecto de innovación que todos involucrados, que mandaron sus comidas, entonces yo sé que es un curso, yo ya conozco el actuar de ellos también, entre ellos tienen sus conflictos, pero lo han solucionado por medio de su whatasapp que se yo que lo utilizan bastante bien diría yo, bastante bueno, no se dedican a atacar a nadie, entonces yo diría que es bastante emmm positivo eso.

Perfecto... hablamos con el rol general que tienes como profesora jefa, que tú dices que tienen muchas aristas, que finalmente se preocupan de la persona y no solamente de un estudiante. Ahora como centrándonos en los conflictos de los estudiantes ¿Qué rol cumples tú cuando dos o más niños tienen un conflicto? Mira, yo he tratado de cumplir eh yo no digo noo falle en eso, porque no estamos preparados para eso, yo digo que debiese haber una formación de mediadora, ya? para que nosotras pudiéramos realmente emmm mediar entre esas dos personitas que están en conflicto eh pero si he tratado de hacerlo como mediadora, he tratado de ser lo más objetiva posible, escuchando las dos partes eh haciendo, haber, cuando ya tengo una visión del conflicto con las dos versiones, tratar que la persona que está un poquito equivocada pueda entender que pasó con la otra. Por ejemplo, ahora último un alumno mío tuvo un conflicto con un estudiante de otro curso en educación física, entonces yo fui hablar con el otro niño, le pregunté a mi niño primero y después fui hablar con el

otro niño, lo conversé delante de la profesora, le pedí permiso ella y hablé con él frente a ella, pero planteándole el tema que nosotros habíamos implementado proyectos aquí que apuntaban a no reaccionar de esa forma y él lo entendió, le pregunté si le había pedido disculpas y me dijo que si y yo lo dejé hasta ahí, porque también había otro profesor involucrado ahí y yo no quise pasarlo a llevar tampoco ehh eso.

¿Qué tipo de conflicto habían tenido los niños? En clase de educación física estaban jugando a la pelota y mi estudiante se perdió un gol y ahí el niño del otro curso lo insultó bastante, diciéndole muchas cosas feas, ofendiéndolo, eso fue lo que pasó. En general he tratado de mediar todas las situaciones, pero si escuchando de todas maneras las dos partes.

Y cuándo tienes que tener este rol de mediadora, ¿dónde lo haces? ¿en qué espacio? Generalmente en la sala de clases, si es un conflicto que no debería saber el resto del curso los he sacado de la sala de clases ¿ya? Le he pedido a otra persona que se quede con el curso para poder solucionarlo de forma inmediata y lo he solucionado afuera de la sala, si es también alguna cosa que debo conversar con una sola persona también la he sacado de la sala de clases ehh porque también no es necesario exponer a una persona, si no es necesario que lo sepa el curso ehh pero el general cuando el conflicto ha sido entre dos personas, pero presenciado por los demás lo conversamos en la sala de clases.

¿Recibes la opinión de los compañeros que no están involucrados en la situación? Si, generalmente ellos saben también porque levantan la mano, en algunos casos yo les he dicho que no quiero opiniones porque he tratado que sea puro, dejar puro la opinión ¿cómo se llama? La versión de las dos personas involucradas, pero en general si ellos opinan yo respeto la opinión porque ellos son los que están alrededor y ellos saben que deben ser objetivos para opinar y no apoyar al amigo o amiga.

En recreo ¿los niños te van a buscar si tienen algún conflicto? Si, en general si, bueno... no han sido tantos los conflictos para que me vayan a buscar, pero cuando hay un conflicto grave si me han ido a buscar

En esas situaciones ¿lo resuelves tú o le pides apoyo a los inspectores de patio? Depende, por ejemplo, si no es un conflicto que se han caído los mando a la persona que corresponde que lo van atender en enfermería, si es algo que necesita urgencia yo voy y resuelvo en ese momento o les pido que no se junten hasta que volvamos a la sala de clases y ahí lo conversamos. Perfecto

¿Tú sientes que el colegio cuenta con el recurso humano para recibir apoyo en estas situaciones, ya sea de conflictos o en general de convivencia? Yo creo que si, que se ha ido dando de a poco el tema de que los niños saben que hay una persona que puede resolver conflictos que pueden ser un poquito mayor que es la encargada de convivencia, porque ellos han visto que va a retirar algún niño de la sala y conversa con él y resuelve el conflicto, entonces yo creo que el colegio está preparado para la mejor implementación de proyectos enfocados en convivencia escolar, como también ahora que se está implementando Kiva, también nos apoyan las diferentes personas, como... las psicólogas o encargada de convivencia.

¿Qué es Kiva?

Un programa que se centra en que sea de antibullying, nosotros los profesores tenemos que hacer diferentes actividades en la hora de orientación.

¿Tú sientes que kiva ha sido favorable para el colegio? Yo creo que si, porque los niños han logrado identificar que es bullying o no, porque a veces creen que todo el bullying, pero solamente es una pelea de recreo. Pero también creo que no es tan solo Kiva, yo creo que hay más cosas que podemos implementar, SENDA también aporta, por ejemplo.

Ok muchas gracias por la conversación que acabamos de tener, las respuestas fueron muy claras, también te quiero agradecer por el tiempo que me brindaste para poder realizar esta entrevista.

Profesor jefe 4º Básico B

En primer lugar, te quiero agradecer tu disponibilidad y buena voluntad para responder esta entrevista. Te comento que el tema de esta investigación es “Significado que le otorgan profesores jefes de un colegio municipal de la comuna de Vitacura a los conflictos entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones”, se centra en conflicto, no en bullying que puede existir, por otro lado, también toda la información que me entregues es anónima.

Ok, te puedo contar como resuelvo el conflicto entre mis estudiantes.

Súper, pero por medio de la conversación que tengamos tú me irás respondiendo como los resuelves. En primer lugar, me gustaría saber que comprendes por conflicto. Para mí un conflicto es cuando se producen pequeñas diferencias entre los niños y que hace que uno de ellos o los dos se sientan incomodos, se sienten pasado a llevar o se sienten mal, para mí eso es un conflicto que se genera dolor, rabia, sentimientos encontrados.

¿Consideras qué en el 4º Básico B existen conflictos entre los estudiantes?

Ósea, no es que existan conflictos, existen los conflictos que son atingentes a su edad, que son propios de la edad de los niños, ya que están formando su personalidad, emmm son conflictos normales, donde ellos están aprendiendo por medio del ensayo y el error a desenvolverse para para su vida adulta como es su personalidad que me parece valido y es normal que en los seres humanos haya conflictos.

Por su puesto, ¿tú sientes que los conflictos que pueden tener los niños son los mismos dentro de la sala de clase a los conflictos que puedan tener en un recreo? No, son diferentes porque el contexto es diferente, el ambiente es diferente. En la sala de clases cuando está dado, está estructurado ehhh la clase propiamente tal, donde hay un ambiente propicio para que ellos se sientan seguros y tranquilos, donde se sientes protegidos saben que hay un adulto, en

este caso yo, donde saben que tiene todo bajo control, es lo que yo les hago sentir. Es muy distinto cuando ellos se sienten libres, pero yo les digo cuidado que yo hago enredadas, circulo y veo, pero no sé hasta qué punto da resultado, pero yo soy como la mamá que tiene el control sobre ellos. Eso, no puede ser lo mismo en el recreo están libres, lo importante que sería es que lo que uno les enseña lo hagan parte de ellos y lo apliquen.

¿Tú sientes que los niños este año han adquirido mayores herramientas para resolver conflictos? Si emmm ellos saben que se deben acercarse a ciertas personas para resolver sus conflictos, de hecho, los he pillado varias veces allá donde la psicóloga o donde la encargada de convivencia y conmigo también, pero son conflictos distintos desde la mirada de los niños, para mi como adulto son exactamente lo mismo, pero ellos bajo su mirada saben donde tienen que ir.

Como el nivel de conflictos, la importancia que le están dando es donde ellos se acercan. Claro porque ponte tú si tuvo algún encontrón con algún niño van donde el equipo de convivencia, no así conmigo, conmigo vemos temas como mas generales.

Perfecto... y en la sala ¿se observan conflictos entre los niños? Si, se observan, pero dependen netamente de las características de los chiquillos, de la personalidad de ellos, hay algunos medios catetes y eso les puede caer mal a sus compañeros y ahí se pueden producir, pero yo lo noto porque lo noto como que hay ciertos roces que pueden producir un conflicto, pero igual los manejo "Haber aquí yo no permito nada" te fijas y eso no sé hasta qué punto es bueno que ellos sepan que yo soy la autoridad, que yo soy la que mando, soy yo la que controlo, emmm de repente me cuestiono ¿debería ser más relajada? ¿Dejarlos más libres? Para ponerlos a prueba, pero yo sequien es quien ¿te fijas? Ahora ellos saben también que yo tengo un control pleno sobre ellos porque ponte tú es una cosa rutinaria que a la vuelta de cada recreo ehhe yo les pregunto cómo estuvo el recreo siempre, todos los días y a la vuelta de cada recreo, si alguno se sintió pasado a llevar, si todos se sintieron bien y pregunto de repente a estudiantes

puntuales, cómo se sintieron, si tuvieron algún conflicto con otro compañero, para luego preguntarles como se puede solucionar el problema si existió alguno.

¿Qué criterio utilizas para definir a que estudiante preguntarle si tuvo algún conflicto con otro compañero? Les pregunto puntualmente cuando veo que en clases hubo roce entre dos estudiantes, a ellos les pregunto puntualmente para ver si el roce se convirtió en conflicto.

¿Los estudiantes sienten la confianza de poder hablar? Si, ellos la sienten porque ya es un hábito en el curso, no es que a veces les pregunto y otras veces no y cuando existió algún conflicto en el recreo se soluciona de inmediato, no enfocando la situación en encontrar un culpable.

Con todo lo que me has contado de las rutinas que tienes con tus estudiantes, ¿Cuál crees tú que es tu rol como profesor jefe? Ehh liderar, yo soy una líder, les guste o no les guste, pero siento que soy una líder, son una líder en el buen sentido de la palabra emm y es una tremenda responsabilidad este liderazgo, como encauzar a estos chiquillos y lo hago con mucho profesionalismo y con mucha responsabilidad, pensando en lo que quiero, el futuro de Chile y como yo quiero ser esta sociedad chilena para el día de mañana, los cambios. Es por eso que estoy todo el rato con la tontera, no solo de vuelta de los recreos, si no todo el día preocupada, por ejemplo que no hagan una raya en sus bancos porque por qué los chilenos deben estar rayando o ensuciando objetos que son de la comunidad o rompiendo lo que no es él, trabajo día a día para ir cambiando la mentalidad de los niños y creo que por eso lado, también uno va liderando con las conductas, con el ejemplo, ellos saben que cuando tocan el timbre me ponen como un resorte en el pote y luego voy a la sala de tiro, no saco la vuelta y ellos lo saben, saben que no me pueden esperar afuera, saber que cuando tocan el timbre deben ir a la sala de forma inmediata. Hay un rayado de cancha claro y eso les hace bien a los niños, porque fijate tú que en las libretas KIVA ellos van escribiendo a diario como se van sintiendo, a mí me llama mucho la atención que ellos escriben que ellos se sienten muy seguros en la sala de clases, que se sienten muy tranquilos en la sala de clases, por lo tanto eso quiere decir que lo

niños necesitan de este rayado de cancha, ¿te fijas? Uno enseña con el ejemplo, yo lidero con todo, o sea no solamente con lo que digo, si no también con lo que yo hago, como yo me muestro. Yo les digo si yo me levanto a las 5:50 todas las mañanas y me ducho y vengo bien presentada a trabajar a estar con ustedes para que ustedes aprendan, yo también quiero lo mismo para mí exijo el respeto de ustedes, como yo los respeto a ustedes. Son ejemplo que uno les va entregando, las cabras chicas igual me imitan ene

¿En qué sentido te imitan? En todo, me dicen tía nosotras la observamos durante el recreo, la observamos como usted camina, la forma de hablar. Por eso te digo que en estos cursos chicos tenemos una tremenda responsabilidad para los chiquillos, yo no enseño de las cosas que digo, sino de cómo me comporto a ellos les marca, entonces uno lidera.

Por otro lado, ¿Cómo es la relación que tienes con tus estudiantes? ¿se ven solo situaciones que ocurren en el colegio o tú lograr percibir si algún estudiante viene mal de la casa? ¿Existe la confianza por parte de los niños y niñas para contarte si tuvieron algún problema? Yo creo que es una relación cercana porque ya los conozco tan re bien y a ellos les encanta eso, les gusta, aunque igual algunos me tienen medios recelos, porque saben que los cacho bien, pero los conozco muy bien ehhe entonces como que les molesta de repente como ya está creciendo, están en otra etapa, pero saben que yo todo lo que hago lo hago por el bien de ellos, lo tienen claro, entonces aceptan.

¿Tú sientes que ellos tienen a la mamá dentro del colegio, que no solamente tienen a la profesora que les v a enseñar en las diferentes asignaturas? Si, soy la persona que ellos ven más cercana, yo siento eso, siento mucha cercanía, hay muchos chiquillos y chiquillas que se acercan mucho conmigo.

¿Cuál crees tú que es tu rol como profesora jefa al momento que ocurre un conflicto? Ehhe aparte de liderar, ser objetiva, escuchar bien a las partes ¿a eso te refieres, a lo que yo hago?

Si... ¿o tú crees que es rol de otra persona que ayude a resolver algún conflicto de los niños? O sea, cuando yo creo que la cosa cambie de tono o yo no lo pueda controlar, pero cuando yo lo pueda controlar si, es mi responsabilidad.

¿A qué te refieres a que la situación cambie de tono? Me refiero a cuando hay otras conductas de los niños involucradas, como sexuales, o se golpeen, ya que ahí se debe derivar a inspectoría para que ellos tomen decisión de lo que van hacer, en ese momento yo me desligo un poco de la situación.

¿Sientes que el colegio cuenta con recursos humanos para apoyar en las situaciones que conversamos? Si, absolutamente sí. El colegio cuenta con un equipo de apoyo, donde se puede derivar algún estudiante al momento de percartarte que puede tener algún problema familiar, emocional, por ejemplo.

Tú me decías que la mayoría de los conflictos ocurren en el patio, porque no estás tú para poder mediar la situación de forma inmediata. Pero sabes qué, ya no hay tantos conflictos en los recreos, han bajado considerablemente.

¿Entonces me podrías decir que la estrategia que estás utilizando ha dado resultado? Si, el hecho de preguntar todos los días después del recreo ha ayudado muchísimo, porque los niños saben que están controlados.

Con los mínimos conflictos que han ocurrido por lo que tú me cuentas, ¿Los niños se te acercan en el recreo o al momento de volver a clases? En el recreo no se acercan, ya saben que lo conversamos al volver a la sala, ahí tú me decías que escuchabas las partes de los niños

¿Eso lo haces frente al curso o llamas a los estudiantes involucrados a otro lugar? Ahhh eso es relativo, cuando yo pregunto en termino general ahí lo hablamos entre todos, pero cuando veo que es un problema más privado ahí los saco y hablo particular con cada uno, de hecho, me gusta mucho llamarlos a entrevistas fuera de la sala y conversar con ellos, sabes que me dan muy buenos resultados también.

¿Contantemente tú los llamas entrevista, independiente de que haya o no conflictos? si, constantemente los llamo.

Entonces, en resumen, se podría decir que la metodología que has implementado durante este año ha demostrado resultados a corto plazo. Si han disminuido. **¿También los niños logran identificar cuando hay un conflicto o cuando fue un cambio de opinión?** Si, son capaces de identificarlo, pero sabes qué lo más importante para mí es que los niños se sienten muy protegidos y eso para mí es lo importante.

Bueno, con esto terminamos la entrevista, te quería agradecer por tu tiempo, disponibilidad para hayamos tenido esta conversación y por sobre todo por la claridad en tus respuestas.

Profesor Jefe 4º Básico C

Buenos días profesor, ante todo, muchas gracias por la disposición con su tiempo para que conversemos. Con la finalidad de contextualizar un poco sobre el tema que conversaremos, le cuento que el tema de la investigación es “Significado que le otorgan profesores jefes de un colegio municipal de la comuna de Vitacura a los conflictos entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones”. Se considera a los profesores jefes como sujetos a investigar.

Primer me gustaría saber que entiendes tú por la palabra conflicto. Conflicto es un tipo de diferencias, de opiniones, de acciones entre dos o más personas

¿Tú crees cualquier diferencia es motivo para un conflicto? Mm no necesariamente, pero puede ser que una de las partes lo tome a mal por así decirlo y cambie el tenor de las palabras y se enoje y ahí se puede transformar en conflicto o si no puede ser solo una diferencia de opiniones, pero en el caso de los niños son palabras mas agresivas o agresiones físicas ahí ya lo considero como un conflicto. **Entonces tú dices que cuando hay cambio de opinión y alguno de los dos no acepta este cambio de opinión es cuando se genera un conflicto.** Claro, porque a veces no saben llevar bien la diferencia de opiniones y

ahí comienzan las peleas ¿te fijas? No aceptan una diferencia, no son tolerantes, entonces lo toman como un ataque, entonces ahí las respuestas son mas agresivas por parte de ellos.

¿En tu curso tu observas conflictos entres tus estudiantes? Ha habido algunos conflictos que los he podido manejar dentro de la sala, pero la mayoría de los conflictos por lo que he visto este año se han dado en los recreos. Justamente de eso te iba a preguntar, ¿en qué se diferencia los conflictos que se pueden dar en la sala de clases y en los que se pueden dar en los recreos? En el recreo es generalmente físico, discusiones que terminan en las manos, en peleas y en la sala son como dime y te diré, son como “yo no dije eso” emm o algo que se tiran y va viene y lo acusa, “profe me tiró esto” pero lo que ocurre en la sala es lo menos, si lo principal que ocurre acá son en los recreos.

¿Qué crees tú que es lo que marca la diferencia? Yo pienso que están, una que están al fondo del patio y no hay mucha supervisión de inspectores, a veces hay un inspector, pero otras veces no hay ninguno. Hay muchos niños paseando por los pasillos y eso no les da libertad, si no les da libertinaje para hacer cosas que quieres pasar ocultas, porque las hacen a nivel de grupos ¿te fijas?

¿Y en la sala tú sientes que colabora la presencia de un adulto que pueda mediar la situación? Yo creo que si, por eso han ocurrido menos problemas en la sala.

Ahora enfocándonos en tu jefatura, ¿qué rol crees tú que cumples frente de tus estudiantes? Yo creo que la impronta que les doy a ellos es de respeto y autoridad, porque les rayo bien la cancha desde el comienzo ¿te fijas? Piensa que el primer día que llegué, primer día clases en marzo, cuando yo entré pasó algo que nunca había pasado, los niños siguieron su conversa, nadie se inmutó, ni siquiera en bajar el tono de voz, nada, hoy en día los niños se forman solos afuera para entrar a la sala, los niños se ponen de pie para saludar por lo menos conmigo y he tratado que esto sea para los demás profesores también y he tratado consecuente, si yo exijo uniforme, yo vengo mas ordenado, si yo exijo pelo corto, si yo digo que voy a suspender, suspendo, ¿te fijas? Entonces han percibido eso

de mí y han logrado tener esa dinámica de trabajo. Para lograr estas cosas les he dado mucha responsabilidad a ellos, generamos una presidencia de curso que nunca había existido antes, ehh designé personas responsables por asignatura para entrega de materiales ehh y yo creo que esas responsabilidades las han tomado como que yo confío en ellos, creo que todo esto me ha ayudado para que el curso mejore. Los profesores de asignatura también notan este cambio en los niños, dicen que se puede trabajar ahora con el curso ¿ya? Y yo pienso que los primeros meses tuve que destinar varios minutos en el discurso de la responsabilidad, del autocontrol y yo creo que el programa Kiva ayudó harto en eso, ha reforzar lo que yo ya venía haciendo. Si viene cierto en el curso no se genera o no hay situaciones de bullying tan marcado como lo presenta el programa Kiva, si hay situaciones de agresiones, de molestar, de burlas que eso se ha ido tratando de mejorar ¿ya? Por ejemplo, los niños con pataletas o cosas así no hay, había pero este año se ha portado súper bien, niños que tenían muchas anotaciones negativas las bajaron y quedaron los niños emblemáticos que sus apoderados dejaron de suministrar el tratamiento farmacológico, lo que llevó que ahora a fin de año aumentaran sus anotaciones, pero durante el año anduvieron muy bien.

Entonces tú me dices que para ellos tú eres un modelo 100% y donde también una persona que tiene autoridad frente a ellos, que, para lograr esta organización y respeto entre ellos, que finalmente ellos puedan aprender en un ambiente más grato, claro. Todos tenemos una vida personal ¿Qué pasa cuando un niño llega mal en la mañana?, me refiero a llegar triste, llorando o muy enojado ¿existe el espacio para conversar con él y saber que fue lo que ocurrió o solo te limitas a lo que pasa dentro de la jornada? Mmm por ejemplo hoy llegó una estudiante con una cara súper triste, como que algo había pasado, me acerqué a ella varias veces y después me dijo es que me siento mal y mi mamá me mandó igual y antes del 1º recreo tenía libre y la veo a ella fuera de la sala con un inspector porque estaban tratando de llamar a la mamá porque se sentía mal, tenía náuseas, no la pudieron ubicar y estuvo todo el día en el colegio

enfermita, pero me di el tiempo para acercarme preguntarle, hay otro caso de otro chico que lo venía viendo mal hace varios días, un día lo tomo y lo saco de la sala para que conversemos y él me dice no profe, la verdad (me constó que me dijera) que mis papás se están separando, evidentemente no era el mismo niño que llegó en marzo quien tengo ahora en clases, ahora no está ni ahí en participar, con terminar las actividades y antes era súper bueno en las matemáticas, era un aporte.

¿Con esa información qué haces? Cite a la mamá, conversamos para verificar si era verdadera la información, la mamá me dice que si, que verdaderamente se estaban separando y ella también había visto cambios en su hijo, que lo estaba sintiendo y es normal que tengan estos cambios.

Volviendo al tema de los conflictos, ¿Qué rol cumples cuando dos o más estudiantes tienen un conflicto? Haber el último conflicto que tuve fue en que tres niños estuvieron involucrados y fue de índole sexual, donde molestaron a otras compañeras levantándoles la falda. Haber, traté de mediar, porque esto ocurrió en recreo y después tenían la clase de música y se le dijo al profesor “profe hicieron esto”, haber ni el profesor de música ni yo teníamos que tomar esto porque ocurrió en recreo, pero los niños dicen que los inspectores no hacen nada.

¿Y en recreo los niños te buscan? Sí, me han buscado, pero yo les digo estamos en recreo hable con el inspector, porque yo no me puedo estar generando o buscando pega adicional, no me corresponde, porque yo soy responsable de lo que ocurre en la sala, no en los recreos, a menos que sea mas grave lo que suceda, como en este caso; traté de media, llamé a todas las partes involucradas ehh busqué un testimonio de tercero qué fue lo que vieron y que no esté involucrado, ya cuando clarifiqué lo que sucedió tuve que derivar a inspector general por el grado de la situación, pero igual yo medié, conversé con ellos, les pedí que se pidieran disculpas. En otros casos cuando veo que ya es reiterativo o algo particular de algún niño lo derivo a psicología, dependiendo de las situaciones es a quien derivo.

Cuando me comentas que los niños te buscan en recreo y tú le dices que vayan a conversar con el inspector, al volver del recreo ¿el conflicto continúa? Mmm mas bien están en espera a que voy hacer o decir, entonces vuelvo a ver lo que pasó habló con cada parte, los escucho y trato de mediar para que vean que exista una solución pacifica y ellos reconozcan su error y que pidan la disculpa que corresponda. Cuándo me dices que derivas al equipo de apoyo.

¿Sientes que el colegio cuenta con los recursos humanos suficientes para abordar las diversas necesidades? Sí, hay un equipo de cuatro psicólogas, en otros colegios no hay ninguna y solo se derivan a los estudiantes. Y ¿crees que sea un aporte tener psicólogas dentro del colegio? De alguna manera sí, me han ayudado, en comprender situaciones de un niño, citamos a apoderados juntos para que también ellos vean que hay una psicóloga atrás y no solo digo yo las cosas ¿te fijas? Porque a veces los apoderados piensan que es una percepción por parte del profe, pero cuando se le muestra una base, un sustento psicológico del actuar del niño como que se quedan mas tranquilos.

Bueno, acá concluimos la entrevista, antes de terminar te quiero agradecer por el tiempo que me brindaste, como también la apertura para responder todas las preguntas.

Profesor jefe 6º Básico A

En primer lugar, te quiero agradecer tu disponibilidad y buena voluntad para responder esta entrevista. Te comento que el tema de esta investigación es “Significado que le otorgan profesores jefes de un colegio municipal de la comuna de Vitacura a los conflictos entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones”, por otro lado, también toda la información que me entregues es anónima.

Para comenzar, me gustaría saber que entiendes tú por conflicto. En general Conflicto... cuando hay una discusión, una problemática que incluye a dos o más personas.

¿Cuándo consideras que hay conflictos entre los estudiantes? En tu curso particular.

Cuando uno de los afectado se acerca a ti y te plantea “sabe profesor estoy teniendo este problema con tal persona” o a veces ni ocurre que te dicen que quieren que los ayudes a resolver, si no lo resuelven solos, te fijas, pero en ese resolver solo, se generan más conflictos de que tal vez pudo a ver en un comienzo, entonces ahí la situación se complica aún más, entonces ahí el tema es como abordarlo y que los niños puedan entender que hay personas, adultos como nosotros que podemos estar ahí para ayudar a resolver antes de entrar a un conflicto más potente.

¿Tú sientes que los niños no tienen las herramientas para resolver conflictos? A ver, en lo particular, en mi curso siento que este año se les han dado herramientas para resolver pero si nos enfocamos en cursos más pequeños, yo tengo un hijo en kínder y él no tiene las herramientas, entonces siento que desde esa edad uno debe ir entregando las herramientas para resolver conflictos para cuando lleguen a un nivel superior puedan resolver de mejor manera y eso tiene que ver con el trabajo que hace uno también como mamá, papá y que acá nosotros como profesores lo que hacemos es reforzar eso, entonces tú sientes que el trabajo con la familia es muy relevante en estas situaciones. Por supuesto

que si, porque los papás les puede enseñar diferentes cosas “papá A puede enseñar: si te pegan, pega de vuelta. Y ocurre. Papá B: le puede enseñar, conversa con tu compañero y si no se resuelve converse con el profesor, exacto. O hay algunos que dicen dale una, dale otra y si en la segunda o tercera oportunidad no hay alguna solución aforra y ahí agrandamos mucho mas el conflicto.

¿Qué tipo de conflictos observas entre tus estudiantes? Porque me decías que conflicto es una discusión entre dos o más estudiantes, cómo qué tipo de discusiones ves en tus niños. Tiene que ver más bien con el rol quien dirige la actividad, por ejemplo, en los juegos se produce que un chico es el líder y cuando alguno no cumple cierta norma se produce el conflicto, entonces tiene que ver en el como uno planifica as reglas antes, antes de entrar al juego o a la actividad que sea, es como uno reglamenta todo para que cuando comencemos la actividad tengamos todo claro que va a suceder y no tengamos conflictos.

¿Tú crees que en la sala de clases y en los recreos se observan los mismo tipos de conflictos? En la sala de clase, se pueden dar conflictos a nivel de asignaturas, o exposiciones de trabajos, de quién lo mejor, quién utilizó algún material u otro. Ahí pueden decir, pero profe, usted no me dijo que podía tal material y otro si lo uso, **como en la comparación**, exactamente, pero en el caso del recreo los chiquillos están “libres” debido que no hay un agente que no logre coordinar la actividad y que estén pendiente de ellos. Entonces tú me dices que cuando existe un mediador no se desarrolla en conflicto, si exactamente y en los recreos no existe mediador en primera instancia.

Y cuando pasan estos conflictos en los recreos ¿llegan a la sala a decir profe el niño x me hizo tal cosa? Bueno generalmente no llegan solo a la sala, si no que en el caso particular te buscan en el recreo, ya sea en la sala de profe o donde tú estés te buscan y ellos saben a quién dirigirse para lograr una mediación.

¿Es ahí donde te buscan a ti como profesor jefe? Emmm en especifico el profesor jefe es el primero que llega y obviamente ahora que tenemos más herramientas, tenemos a convivencia ehhhh convivencia ha sido un gran aporte

para nosotros como profesor jefe, donde también nos apoyan y entonces también es posible que los niños viendo ese referente se pueden dirigir, por ejemplo, ayer ocurrió un caso bien particular en donde teníamos que acudir a inspección y no estaba, entonces acudimos a la subdirectora, entonces ahí los niños que estaban en ese conflicto ya entienden que tienen otro agente que puede, que puede ser protagonista de cómo resolver el conflicto.

Cuando me dicen que te buscan como profesor jefe al momento que tienen un conflicto, ¿qué rol crees que cumples frente a tus estudiantes como profesor jefe, no de asignatura. Eh, guiar creo que es lo fundamental, orientar, porque en el fondo el profesor jefe nos convertimos en todo eso, en orientador, guiar, en juez, en abogado, ¿te fijas? Por eso nosotros debemos tener la película muy clara como profesor jefe para solucionar, o sea ayudar a solucionar el conflicto sin que las partes se sientan menos cavadas, ¿cachay? Que sientan que fue justo, hoy hablamos mucho el tema de la justicia, entonces la justicia nos dice que mientras no haya evidencia de un culpable, no lo hay, entonces debemos tener ese tino que es muy finito para determinar quién es más responsable que otro, entonces lo que uno hace ahí endosarle un poco de responsabilidad a ellos que ellos vayan definiendo cuáles fueron sus errores eh y definir cuál podría ser la sanción.

¿Cómo es la relación que tienes con tus estudiantes? Mira, yo creo, siento en base a mi experiencia siento importante, lo primero que todo cuando asumo una jefatura, lo primero que todo, bueno lo trato de hacer con todos los cursos que tengo jefatura, pero como estamos del rol del profesor jefe es ganarme la confianza, una vez cuando tienes ganada la confianza, tanto de los niños, como de los apoderados uno puede entrar en otros ámbitos con los niños, ¿ya? Y en tener la confianza significan que los papás confían en ti por lo tanto saben que la resolución que puedes tomar es la idónea, la correcta, capaz no la correcta, pero si la mejor en donde ninguno se va a sentir menos cavado frente al otro compañero/a.

Entrando más en la vida más personal de los niños ¿tú generas el espacio si alguno llega mal una mañana por ejemplo que te pueda contar lo que le haya pasado en la casa o capaz camino al colegio? ¿Existe esa comunicación o solamente como profesor sientes que los puedes ayudar en las situaciones que ocurren en el colegio? Mira lo que pasa, a ver, lo que me han dicho acá por lo menos, Maite (psicóloga del colegio) me han dicho que tengo un don, no se si es un don, pero tengo la capacidad de identificar cuando un niño llega bien o llega mal, entonces cuando yo noto, porque uno está con ellos todos los días, por eso uno logra identificar cuando tienen problemas en sus casas, entonces en el caso mío lo a bordo de inmediato, ¿ya? Porque siento que el mejor, la mejor posición que puede tener en base a esto, es que el niño tenga la posibilidad que te cuente y poder enrolarlo con lo que viene que son los contenidos. Para mí lo primero es la persona como tal que ellos entiendan que son bien acogidos en el colegio, teniendo eso claro se puede comenzar con los contenidos. Entonces como te digo yo tengo como ese “don” de poder identificar cuando una persona viene mal, entonces lo abordo inmediatamente y trato de buscar soluciones de inmediato, cuando se encuentra en mis manos, si no es así pido ayuda al equipo de convivencia o al psicosocial, entonces trato de tomar el rol de derivar si en el momento no lo puedo resolver yo. Tú me contabas que la mayoría de conflictos son en los recreos, cuando ellos te van a buscar a la sala de profesores

¿Cómo resuelves el conflicto? Primero, a ver... generalmente los niños llegan y te empiezan a contar los dos la versión, entonces ahí uno para un poquito la situación y lo primero que trato de hacer en enfrentar la situación con uno y luego con el otro, para que ambos se sientan tranquilos que son escuchados, para cuando ya he conversado con ambos ahí tratamos de ir mediando y ver como resolver el conflicto, entonces siempre trato de dar ese espacio y no juzgar inmediatamente, siento que varias personas entregan un juicio en primera instancia y siento que hoy en día no es lo correcto, uno debe escuchar. Como lo señala nuestra justicia, hasta que no existan las evidencias para definir un culpable, no hay entonces eso trato de hacer, escuchar ambas partes, aunque

igual se producen a veces choques entre los niños, ya que por ejemplo se dicen “no eso no fue lo que pasó” “él está mintiendo” eso ahí trato de ir mediando. Y en cuanto al espacio físico

¿Dónde te ubicas con los niños para lograr conversar tranquilos? Busco un lugar en el patio donde podamos conversar tranquilos o nos vamos directamente a nuestra sala,

¿Tú crees que existen los espacios en el colegio para poder tener la privacidad? Mira yo hoy día como tengo mas experiencia en el colegio ehho trato de hacerme mas cargo de los espacios que hay, a veces sin autorizaciones uso sala de reuniones, ¿cachay? Donde es un espacio bastante amplio, seguro, donde uno pueda conversar de forma segura, por qué sigo que es seguro, porque siempre por ahí se encuentra el inspector, UTP y si es necesario abordarlo de otra arista.

¿Sientes la confianza de poder utilizar estos espacios? Si, totalmente. **¿Qué sucede si tus alumnos llegan al final del recreo a señalarte que hubo un conflicto y tú por horario te debe ir a otro curso? ¿Qué metodología utilizas para resolver?** O sea, hay más que una metodología, también riesgo porque ehho soy de tratar de resolver al tiro los conflictos para que no se genere algo mas grande, entonces ahí me provoca un poco de complicación de dejar al curso que me toca por horario por tratar de resolver el conflicto de mi curso, entonces ahí lo que hago primero es solicitar apoyo a los inspectores de patio para que puedan ir al curso donde yo iba, si tengo esa posibilidad puedo mediar la situación a corto plazo para que ellos también puedan ingresar a clase y con el problema un poco mas resuelto, más calmado, a veces los conflictos no se solucionan de forma inmediata, entonces ahí acudo a inspectoría, convivencia, psicóloga

¿Sientes que el colegio cuenta con redes de apoyo internas para resolver las situaciones de forma inmediata? Siento este año sentirme bien apoyado por convivencia, antes existía convivencia, pero solo de nombre nadie nos apoyaba, entonces este año si he sentido el apoyo de convivencia, inspectoría y psicología.

Ok, antes de terminar te quiero agradecer por el tiempo que me brindaste para poder realizar esta entrevista y también por la claridad al responder las preguntas, muchas gracias.

Profesor jefe 6º Básico B

Buenos días profesora, primero que todo, muchas gracias por la disposición con su tiempo para contestar las siguientes preguntas. Para contextualizar un poco sobre el tema, le cuento que el tema de la investigación es “Significado que le otorgan profesores jefes de un colegio municipal de la comuna de Vitacura a los conflictos entre estudiantes y como enfrentan dichas situaciones”. Se considera la figura del profesor jefe para dicha investigación.

Para comenzar me gustaría que me contarás que entiendes tú por conflicto.

Conflicto... por lo general es cuando hay desacuerdo entre niños, cualquier situación de desacuerdo yo lo consideraría como un conflicto, algo que tenga que ayudar o intervenir de alguna forma, pero como desacuerdo entre ellos.

Por lo que me comentas para ti un conflicto es cuando dos o mas estudiantes no piensan lo mismo por alguna situación en particular, ¿tú consideras que cada vez que existe un desacuerdo es un conflicto? No necesariamente, pero en general en los niños sí, ya que aún no tienen las herramientas para llevar una conversación o tomar alguna decisión cuando existen varias opiniones, se podría decir que un desacuerdo puede ser el inicio para que comience un conflicto, porque no saben cuando finalizar una conversación y fácilmente puede pasar a otro nivel y cuando pasa eso los niños necesitan de un adulto para poder frenar.

¿Cuándo consideras que hay conflicto entre los estudiantes? como por ejemplos específicos

Al menos yo pongo alerta cuando los veo discutir o conversar como más acaloradamente, ahí ya comienzo a poner alerta de que están hablando y de qué forma lo están haciendo, como se están comunicando y ahí trato de identificar la emoción si están con rabia o pena.

¿De qué se tratan generalmente estas conversaciones cuando comienzan a discutir? Como con rabia, **¿ahí están hablando temas personales, temas de colegio, poniéndose de acuerdo para un trabajo?** Claro, por lo general cuando he tenido que ver temas de conflicto son situaciones de desacuerdo cuando uno se enoja con el otro y claro ya les empieza a dar la rabia la situación y ahí comienzan a decirse palabras feas.

¿Se falta el respeto? Sí, se faltan el respeto, exactamente, y eso ya lo considero como un conflicto. Parte en una discusión, un desacuerdo y ahí ya empieza la emoción y ahí empieza como agrandarse (risas)

Los conflictos que observas dentro de la sala son los mismos que observas en recreo, si no es así en qué se diferencian

Emmmm no, no veo que sean los mismos. Veo que en la sala de clases se cuidan un poco mas, de decir garabatos o de agredirse, si ven que estoy yo presente se frenan un poco en la agresión. Yo lo que veo en recreo que cuando hay conflicto, están enojados como que es más fácil llegar y pegarles, como que emm se sienten mas libres que nadie los están observando, pero si están en la sala de clases como que se frenan un poco en ese aspecto, en llegar y pegar altiro, como los típicos empujones que parten de abajito, si está un profesor, no parten de inmediato, siento que en los recreos se enojan y altiro el empujo o pegar, pero en la sala como que se contienen un poco mas ¿por qué hay una figura? Claro, porque hay una profesora mirando emmm por lo general hay mas gente en la sala de clases, están los compañeros también en la sala de clases, entonces también los compañeros actúan para separar, para calmar. Los recreos de repente son mas abiertos, es un grupo reducido de niños con los que están jugando ¿se dan

en la dinámica de juegos cuando están en los recreos? Si, totalmente. Entonces **¿tú sientes cuando hay una figura se contienen y cuando no hay nadie van a la pelea al tiro?** Si, claramente

¿Tú sientes que durante este año los niños han adquirido herramientas para resolver conflictos? Sí, yo creo que sí. Totalmente este año ha habido un cambio entre ellos, saben a quién acudir o al menos informar inmediatamente o me informan a mí o al inspector, saben que pueden contar con la encargada de convivencia o con la psicóloga, entonces como que yo veo que ellos recurren en cada de, porque no siempre estoy todo el día, cuando me voy temprano, ellos igual buscan ayuda y resuelven sus conflictos, también está la figura del inspector que ha ayudado cuando yo no estoy y de repente el inspector e informa de cosas que han ocurrido y yo no tenía idea.

¿Qué tipo de rol cumples tú como profesor jefe frente a los chicos?

¿Qué rol? Creo yo... (risas) ayy varios de repente me ven como su mamá “uyy usted me reta igual que mi mamá” entonces como esa figura de ponerle límites ehh yo creo que ellos igual lo ven, de repente me hacen así como el gesto del general, entonces yo creo que me ven como la figura que le ralla un poco la cancha, pero también yo creo que ellos ven que pueden contar conmigo en algunos casos, igual me cuentan las cosas que les pasa ehh en quien pueden si necesitan algún tipo de ayuda, ellos saben que pueden en este caso contar conmigo, me buscan para determinadas situaciones, entonces yo creo que son hartos roles.

¿Relacionado netamente con el rol que tú me describes, ¿cómo es la relación que tú tienes con tus niños? Porque tú me decías, te buscan, te cuentan cosas, esas cosas se limitan a solo situaciones que pasan de las 8:00 de la mañana hasta las 16:00 o también se genera el espacio para que te puedan contar si pasó alguna situación en la casa, si están pasando por algo ¿cómo es la relación con ellos? Espacios muchos no hay para conversar fuera de lo académico o más personal, por lo general esas instancias se dan en consejo de curso u orientación que son como más libres que se pueden hablar otros temas

que no sean de la asignatura que les hago, ahí por lo general trato de conversar con cada uno pueda o también lo que hago si los noto extraño, me acerco y les converso emm estos días de actividades que son fuera de lo académico, también se da la instancia para hablar de otros temas, ellos también me cuentan cosas, la mayoría de los niños se acerca y me cuenta, cuando me ve en el patio o en el pasillo, me van a buscar y me cuentan que hicieron el fin de semana o al principio de la clase también algunos me cuentan cosas, cuando se van de viaje o que hicieron en las vacaciones o también me ha ocurrido por lo general al comienzo de la clase he visto niños llorando, entonces he tenido que para un poco ahí y salgo para afuera y les pregunto que les pasas, si me quieren contar obviamente y si me cuentan me quedo un rato ahí conversando con ellos y si no también les digo que está la opción de hablar con la psicóloga o si le quiere contar a algún compañero lo que le pasa y como que igual respeto eso, si quiere contar o no pero no hay mucho tiempo para esas instancias, pero ellos buscan las instancias para contar las cosas que a ellos les gusta contar, ya sea en el comienzo de la clase, en el pasillo o cuando termina la clase.

Tú me contabas que los niños cuando tienen un conflicto en el recreo no existen un adulto que puede estar cerca de ellos para poder mediar la situación, cuando ya se genera el conflicto, ¿los niños acuden a ti?

Si, lo que ha ocurrido estos años es que el que ve, testigo le podríamos decir, corre a contarme a la sala de profesores, algunas veces ha pasado eso, pero no siempre

**En las ocasiones que acuden a ti los niños ¿cómo resuelves el conflicto?
¿Cuáles son los pasos que sigues?**

Bueno ahí si estoy en la sala de profesores o cualquier parte, tengo que ir para allá, ellos me levan en lo general, mientras voy camino al lugar les pregunto quienes están involucrados y que fue lo que pasó, al testigo que me vaya informando mientras vamos camino para allá, entonces ahí llego, por lo general trato de separarlo si es que estaban muy enojados y ahí obviamente... pido ayuda, ya sea al inspector emmm o a la encargada de convivencia o a la psicóloga

y siempre pido ayuda y en eso que llegan las personas empiezo a conversar con ellos por separado por lo general y después si alguno está muy cerrado pido testigos para que me puedan contar que fue lo que pasó para entender lo que pasó y en eso que me cuentan que pasó en lo general ya está el inspector o la persona que me va ayudar, entonces ahí tratamos de armar la película, qué fue lo que ocurrió, por qué ocurrió y darle una solución al problema. Perfecta y han pasado situaciones de conflictos cuando tú no estás en el curso, cuando por ejemplo están en tecnología y tú estás en otro curso ¿qué estrategias usas ahí cuando el profesor no puede con la situación y te van avisar a la sala que estás haciendo clases Por lo general trato de avisarle al inspector para que se quede en la sala para que yo pueda ir a ver que ocurrió y si no hay nadie le digo a los niños que me esperen un momento para ir a ver la gravedad del tema ya ahí empiezo avisarle al inspector para que me ayude, porque debo estar en dos lados y obviamente no puedo, entonces o él se queda en el curso que estoy o él me ayuda a resolver el conflicto, pero claro por lo general voy a ver que tan grave es y todo ese tema.

¿Tú sientes que el colegio cuenta con recursos humanos, ya sea para apoyar a resolver el conflicto o para poder apoyarte en donde debieses estar? En recursos humanos, yo siento que este año hay más que otros años ehh otros años me he sentido como súper sola resolviendo conflictos porque no había persona donde uno como profesora jefe se podía apoyar, existía el cargo de encargado de convivencia pero su trabajo siempre lo focalizó en oficina, nunca en terreno con los profesores o niños, pero ehh sí también se que los recursos humanos que hay no dan abasto en este colegio ehh por ejemplo, la encargada de convivencia que hay este año no se cómo lo hace pero siempre trata de estar ahí, en la situación, nunca dejando solo al profe, vemos la situación en conjunto, si se debe citar apoderado ella nos acompaña, se involucra con lo que ocurre en el colegio, pero ponte tú me pasa con la psicóloga no siempre está disponible, se entiende porque ve a muchos niños, entonces, claro siento que hay días que no dan abasto, entonces sería bueno tener más gente, por las características del

colegio, por el programa de inclusión, porque muchos de los conflictos son por las diversas características de los niños, como somos un colegio inclusivo las diferencias entre los niños son enormes.

Y cuando debes dejar tu función de profesora de asignatura para ver un tema de jefatura ¿tú sientes que el colegio da ese espacio? ¿te sientes tranquila? O ¿sientes que te pueden llamar la atención? Por un lado, me siento tranquila, en realidad si y no, porque nunca me han dicho nada, ni bueno, ni malo, pero yo se que yo soy la responsable de los chicos que están en mi clase, entonces por ir atender un conflicto se puede generar otro en la sala que yo no estoy.

Bueno, con esto concluimos la entrevista, te quiero agradecer por tu tiempo y disponibilidad para tener esta conversación.

Referencia Bibliográfica

- Arón, A., & Milicic, N. (1999). *Clima social escolar y desarrollo personal: Un programa de mejoramiento*. Santiago de Chile: Editorial Andrés Bello
- Arón, A. Milicic, N. Sánchez, M. Subercaseux, J. (2017). *Construyendo juntos: claves para la convivencia escolar*. Santiago de Chile: Agencia de calidad de la educación.
- Berger, Peter L.; Luckmann, Thomas. (1995). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Giroux, H. (1986). Teorías de la reproducción y la resistencia en la nueva sociología de la educación: un análisis crítico. *Revista Colombiana de Educación*, (17).
- Delgado, J., & Gutierrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (1st ed.). España: Editorial Síntesis.
- Giddens, A. (2000). *Un mundo desbocado: los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Taurus.
- Llaña, M (2011). *La Convivencia en los espacios escolares, Una incursión hacia su invisibilidad*. Chile: Santiago. Bravo y Allende Editores.
- Ley N° 21109 (2018). *Establece un estatuto de los asistentes de educación pública*. Chile
- Mineduc (2012) *Política Nacional de Convivencia escolar*. Chile
- Mineduc (2015) *Política Nacional de Convivencia escolar*. Chile
- Mineduc (2019) *Política Nacional de Convivencia escolar*. Chile

- Mucchielli, A (2001) Diccionario de métodos cualitativos de ciencias sociales, ed. Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- Pérez, Ángel. (2004). *La cultura en la sociedad neoliberal*. Madrid: Morata
- Posner, G. J. (1998). *Análisis de currículo*. Colombia: McGraw-Hill.
- Uruñuela, P (2016) *Trabajar la convivencia en los centros educativos, Una mirada al bosque de la convivencia*. Madrid: Narcea, S.A de Ediciones.
- Sandin, E. (2003). *Investigación Cualitativa en Educación*. España: Mc. Grawhill