



**Magíster en Educación Mención
Gestión de Calidad**

Trabajo de Grado II

Diagnóstico Institucional

Y

Plan de Mejoramiento Educativo

Esc. Luis Cruz Martínez DN 334 Quilicura

Profesor Guía:

Paola Andrea Flores Ramos

Alumnos:

Denisse Jacqueline Celis Iturra

Beatriz Denise Riquelme Estay

Susana, Herrera Vinales

Cristhian, Moil Paredes

Santiago – Chile, 2015

1

ÍNDICE GENERAL

			Página
INTRODUCCIÓN			5
CAPÍTULO I	MARCO TEÓRICO		6
1.1	Educación		6
1.2	Convivencia		7
	1.2.1	Convivencia escolar	7
1.3	Clima escolar		8
1.4	Conflicto		10
	1.4.1	Agresión natural y violencia	11
	1.4.2	Bullying (Matonaje)	11
1.5	Comportamiento del niño de educación básica		13
1.6	Cinco pilares fundamentales UNESCO		15
1.7	Marco para la buena enseñanza		16
1.8	La propuesta de Kreidler		18
1.9	Aula pacífica según Kreidler		18
1.10	Labor pacificadora y mediadora		20
CAPÍTULO II	DIMENSIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO		22
2.1	Historia		22
2.2	Resultados académicos		24
	2.2.1	Rendimiento, retención, sned y simce	24
	2.2.2	Simce 4° Básico	26
	2.2.3	Simce 8° Básico	27
2.3	Dimensión curricular		27
	2.3.1	Medios Audiovisuales para la modernización del P.E.I.	27
	2.3.2	Infraestructura	28
	2.3.3	Organización de los cursos en Departamentos.	28
2.4	Resultados financieros		28
	2.4.1	Implementación (aporte CEPA de la escuela)	28
2.5	Dimensión social y comunitaria		29
	2.5.1	Situación social	29
	2.5.2	Características de la población	30
	2.5.3	Índice de Vulnerabilidad	31
2.6	Infraestructura		32
	2.6.1	Infraestructura en detalle	32
2.7	Recursos humanos		33
CAPÍTULO III	ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL		37
3.1	Área de Liderazgo		37
	3.1.1	Fortalezas	38

	3.1.2	Oportunidades	39
	3.1.3	Debilidades	39
	3.1.4	Amenazas	39
3.2	Área de Gestión Curricular		40
	3.2.1	Fortalezas	40
	3.2.2	Oportunidades	41
	3.2.3	Debilidades	41
	3.2.4	Amenazas	42
3.3	Área de Convivencia Escolar		43
	3.3.1	Fortalezas	43
	3.3.2	Oportunidades	43
	3.3.3	Debilidades	44
	3.3.4	Amenazas	44
3.4	Área de Gestión de Recursos		45
	3.4.1	Fortalezas	45
	3.4.2	Oportunidades	46
	3.4.3	Debilidades	46
	3.4.4	Amenazas	46
CAPÍTULO IV		DESARROLLO DE LOS DESCRIPTORES	47
4.1	Evidencias y niveles		47
CAPÍTULO V		ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
5.1	Aspectos de la gestión con Mayor y Menor valoración		51
5.2	Coincidencias y discrepancias en la valoración		52
5.3	Análisis cualitativo		53
CAPÍTULO VI		PLAN DE MEJORAMIENTO	54
6.1	Identificación del Proyecto.		54
	6.1.1	Capacitación Docente “ El aula como espacio de comunicación”.	54
	6.1.2	Descripción y antecedentes generales del establecimiento.	55
6.2	Justificación del Proyecto.		56
6.3	Diagnóstico del Problema (F.O.D.A.)		59
	6.3.1	Algunos conceptos útiles.	68
6.4	Caracterización del Proyecto.		71
	6.4.1	Objetivos Generales.	71
	6.4.2	Objetivos Específicos.	71
6.5	Estrategias y Resultados Esperados.		72
	6.5.1	Actividades a realizar.	72
	6.5.2	Responsabilidades y funciones.	73
6.6	Presupuesto.		74
6.7	Cronograma o Carta Gantt.		75
	6.7.1	Autoevaluación del Docente.	76
	6.7.2	Cuestionarios Iniciales.	77
	6.7.3	Cuestionarios de Terminó.	79
6.8	Conclusión.		81
BIBLIOGRAFÍA			82
ANEXOS			84

INTRODUCCIÓN.

Favorecer un ambiente propicio que facilite los aprendizajes de los estudiantes, es uno de los dominios a los cuales hace referencia el Marco para la Buena Enseñanza (MBE), instrumento elaborado por el Ministerio de Educación de Chile acerca del desempeño profesional de docentes de los sistemas escolares. Por lo anterior, se ha considerado fundamental el incorporar la convivencia escolar dentro de los principios y competencias pedagógicas necesarias para organizar el proceso de enseñanza.

En la búsqueda de herramientas que sirvan de guía al docente para la resolución de conflictos, tendiente a facilitar la convivencia al interior del aula, se halló información de artículos publicados por UNESCO, Ministerio de Educación de Chile y en particular por **William J. Kreidler** quien en una traducción de su libro **“Creative Conflict Resolution” (1984)** entrega un valioso material para el docente que requiera de “dinámicas” y “técnicas” para mejorar las relaciones entre sus alumnos(as) y para brindarles una formación en la convivencia pacífica. Lo anterior nos lleva a plantear las siguientes interrogantes: ¿mejorará la convivencia al interior del aula de la Escuela Luis Cruz Martínez al aplicar las técnicas de resolución de conflicto?, estudiantes y profesores ¿valorarán el uso de estas técnicas? y finalmente ¿sería viable replicar este modelo en otras escuelas del país?

El presente Trabajo de Grado, se realizó en base a las pautas entregada por la Universidad Miguel de Cervantes, en conjunto con IRIDEC.

Esperamos sinceramente que este trabajo sirva de inspiración a otras escuelas, para replicar el modelo para la Resolución Creativa de conflictos y de esta forma hacer que un “aula pacífica” sea posible en las escuelas chilenas.

CAPÍTULO I.

MARCO TEÓRICO.

Para el desarrollo del presente proyecto, se han precisado algunas definiciones conceptuales extraídas de fuentes oficiales como el Ministerio de Educación de Chile y UNESCO. Así como también, revelando la perspectiva de los estudios realizados por William Kreidler presentados en su libro para la “Resolución Creativa de Conflictos” y definiciones de Psicología Educacional referentes a las características propias de los niños.

1.1 Educación.

El Ministerio de Educación de Chile define la Educación como: “Un proceso de socialización, que sería incompleto si no se reconoce la importancia de la dimensión formativa. Esto es, el cultivo de valores, de conocimiento y de habilidades sociales y emocionales que permita a los y las estudiantes crecer como personas y aprender a con-vivir, a respetar las ideas y planteamientos distintos, a valorar las diferencias, a ser solidarios y a resolver pacíficamente sus conflictos”.

1.2 Convivencia.

La convivencia se aprende y se practica en el entorno familiar, en la escuela, en el barrio, en el mundo social más amplio. Tiene que ver con la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias; los puntos de vista de otro y de otros; con la tolerancia. Por eso, la convivencia vivida y experimentada en la institución escolar es el germen del ejercicio de la ciudadanía y de la democracia. Aprender a *con-vivir* constituye la base para la construcción de una sociedad más justa y una cultura de la paz, porque se sustenta en la dignidad de la persona; en el respeto y cuidado de sus derechos y deberes.

1.2.1 Convivencia escolar.

La convivencia escolar está referida a la capacidad de las personas de vivir con otras (*con-vivir*) en un marco de respeto mutuo y solidaridad recíproca. (Mineduc; 2010). Se estima que la convivencia escolar es a la vez un desafío y un aprendizaje. Un aprendizaje, pues supone una enseñanza que está íntimamente ligada con el proceso educativo de la persona y, como tal, en directa relación con el contexto, el medio social y familiar donde se ha desarrollado.

1.3 Clima escolar.

“Clima” y “convivencia escolar” son términos afines, pero no sinónimos, pues cada uno tiene sus propias características y particularidades. El Ministerio de Educación define clima escolar como el producto de la enseñanza y el aprendizaje de la convivencia no solo en el aula, sino también en los recreos, en el deporte o en los actos oficiales, ya que también nace a partir de la observación de la conducta de los adultos, quienes tienen una responsabilidad central al transformarse en modelos para niños, niñas y jóvenes.

Los estudiantes, al ser personas en proceso formativo, observan e imitan los comportamientos de los adultos en la interrelación, en la resolución de los conflictos y en el manejo de su agresividad.

El clima escolar es un indicador del aprendizaje de la convivencia y es una condición para la apropiación de los conocimientos, habilidades y actitudes, establecidos en el currículum nacional. Pero es importante tener presente que el clima escolar no se asocia exclusivamente con la disciplina y la autoridad, sino más bien con la conformación de un ambiente propicio para enseñar y para aprender, en el que se pueden identificar distintos componentes, entre los cuales se pueden mencionar:

- La calidad de las relaciones e interacciones entre las personas (entre todos los miembros de la comunidad educativa)

- La existencia de actividades planificadas en los diversos espacios formativos (aulas, patios, bibliotecas, etc).
- Un entorno acogedor (limpio, ordenado, decorado, etc).
- La existencia de normas y reglas claras, con una disciplina consensuada y conocida por toda la comunidad educativa. • La existencia de espacios de participación.

Actualmente existen numerosos estudios que dan cuenta de una estrecha relación entre clima escolar y calidad de los aprendizajes. UNESCO (Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativo SERCE, en el que participaron 16 países de América Latina, incluido Chile), establece que la generación de un ambiente de respeto, acogedor y positivo es una de las claves para promover el aprendizaje entre los y las estudiantes. La OECD ([School factors related to Quality and Equity results from PISA-2000](#)) por su parte, establece que el clima escolar tiene una incidencia mayor en el rendimiento escolar de los y las estudiantes, que los recursos materiales y personales o la política escolar del establecimiento.

1.4 Conflicto.

De acuerdo con el planteamiento de UNESCO existe la tendencia a confundir y considerar sinónimos conflicto y violencia. Así toda expresión de violencia se considera un conflicto, mientras que la ausencia de violencia se considera una situación sin conflicto e incluso de paz. Sin embargo, se cree que una situación se define como conflicto no por su apariencia externa, sino por su contenido y por sus causas profundas.

La primera idea básica es que no toda disputa o divergencia implica un conflicto. Se trata de las típicas situaciones de la vida cotidiana, en las que aunque hay contraposición entre las partes, no hay intereses o necesidades antagónicas. Solucionarlas tendrá que ver, casi siempre, con establecer niveles de relación y

canales de comunicación efectivos que nos permitan llegar a consensos y compromisos.

El conflicto no es un momento puntual, es un proceso. Tiene su origen en las necesidades (económicas, ideológicas, biológicas,...), sería la primera fase. Cuando éstas están satisfechas, bien porque no chocan, o bien porque hemos conseguido unas relaciones lo suficientemente cooperativas o sinérgicas, no hay lo que hemos denominado problema.

1.4.1 Agresión natural y violencia.

Para abordar los problemas de convivencia escolar es necesario aclarar que en la cotidianidad de la escuela, no todo lo que ocurre puede ser llamado violencia, agresión o *bullying*. En tal sentido, es conveniente comprender que en todo ser humano existe una cuota de *agresividad natural*, que es de orden instintivo, como una defensa ante una situación de riesgo, lo que se diferencia de una agresión desmedida o calculada para provocar daño a otro; a esto último, le llamamos violencia.

1.4.2 Bullying (matonaje).

Una forma de violencia que ha hecho noticia el último tiempo es el *bullying* (matonaje o acoso sistemático entre pares). No todas las formas de violencia y/o de conflicto constituyen *bullying* o *ciberbullying* (acoso mediante elementos de comunicación cibernéticos). Dado que sus efectos en la persona agredida son muy fuertes y las consecuencias del matonaje pueden tener secuelas psicológicas, emocionales e incluso físicas de largo plazo, por lo que resulta indispensable erradicarlo.

El matonaje requiere que los adultos de la Comunidad Escolar (padres, docentes, directivos, etc.) estén muy alertas, porque suele darse en un entorno de pactos de silencio entre acosadores, acosado y observadores. Los docentes deben estar alertas a los cambios de comportamiento de un o una estudiante, y diagnosticar

pedagógicamente la situación sin presionar ni violentar a los supuestamente comprometidos, a fin de indagar si hay o no manifestaciones de violencia ocultas para tomar las medidas del caso, según se haya establecido en el reglamento correspondiente.

El día 17 de septiembre de 2011, entró en vigencia la Ley 20.563 que incorpora en el párrafo N° 3 los siguientes artículos tendientes a regular la convivencia al interior de los establecimientos educacionales:

Artículo 16 A. Se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.

Artículo 16 B. Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición.

Artículo 16 C. Los alumnos, alumnas, padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, así como los equipos docentes y directivos de los establecimientos educacionales deberán propiciar un clima escolar que promueva la buena convivencia de manera de prevenir todo tipo de acoso escolar.

Artículo 16 D. Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la

ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante.

1.5 Comportamiento del niño de Ed. Básica.

Para poder analizar los indicadores de conducta de los estudiantes de educación básica, se ha considerado pertinente incorporar una descripción referida a la psicología de la educación, para identificar ciertos rasgos del comportamiento de los niños.

Se piensa que en el transcurso de 1º a 4º año, el niño se ha integrado absolutamente al sistema escolar: "Su auto imagen se perfila de manera muy intensa; por lo tanto la actitud con que trabaja en clases y en su casa va a depender en gran medida de lo que piensa acerca de sus capacidades.

En adelante el estudiante puede trabajar concentradamente durante varios minutos; es cada vez más responsable para hacer sus tareas, hábito que se desarrolla de manera muy notable cuando encuentra apoyo a sus preguntas y cuando tiene los materiales necesarios (lápices, cuadernos, etc.).

Si no existe apoyo, el alumno se torna irresponsable con sus deberes igual como él siente que los adultos se comportan con él, es decir, irresponsables con las cosas que él necesita.

El niño y adolescente se va socializando cada vez más y tiene muchos amigos con los cuales le gusta jugar. Los juegos de los varones son un poco más violentos de lo que los profesores y padres quisieran, sin embargo, la violencia es más bien en la forma que en el fondo. Los niños no quieren dañar a su compañero.

El niño que tiene responsabilidad de que otro tenga una herida o tenga un gran dolor, se aflige, pone cara de asustado y no de estar gozando por el dolor del compañero.

Los niños y adolescentes agresivos son niños que necesariamente han sido agredidos; no hay niños agresivos que no hayan sido agredidos. Estos niños cuando se sienten provocados agreden y es muy posible que la forma en que manifiestan su agresión sea inspirada por alguna escena agresiva que pueden haber observado en una película o en la vida real; estas últimas influyen mucho más que las primeras en la conducta real del niño.

Si los primeros años han sido desde el punto de vista académico exitosos, es muy posible que este éxito continúe hasta que el alumno termine su educación básica y media” (Bustos y Calderón; 2009).

1.6 Cinco pilares fundamentales UNESCO.

La UNESCO (Organismo internacional de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura), establece que todos los programas educativos deben apoyarse sobre cinco pilares fundamentales del aprendizaje, para de esta manera proporcionar una educación de calidad y fomentar un desarrollo humano sostenible. Dichos pilares consideran cinco dimensiones enfocadas al proceso de aprendizaje de los estudiantes: Aprender a conocer; Aprender a hacer; Aprender a vivir juntos; Aprender a ser y Aprender a transformarse uno mismo y la sociedad. De ellos, esta investigación ha tomado como inspiración el Aprender a vivir juntos, ya que se preocupa de: “abordar las capacidades críticas esenciales para vivir mejor en un contexto donde no hay discriminación y todos tienen igualdad de oportunidades para desarrollarse a sí mismos y contribuir al bienestar de sus familias y comunidades. Esto tiene que ver con el conocimiento, los valores, las competencias sociales y el capital social para contribuir a la paz y la cooperación internacional, a fin de:

- Participar y cooperar con los otros en sociedades cada vez más plurales y multiculturales;
- Desarrollar una comprensión de los otros pueblos y sus historias, tradiciones, creencias, valores y culturas;
- Tolerar, respetar, acoger, apreciar e incluso celebrar la diferencia y la diversidad de los pueblos;
- Responder de manera constructiva a la diversidad cultural y la disparidad económica que se dan en todo el mundo;
- Ser capaz de manejar situaciones de tensión, exclusión, conflicto, violencia y terrorismo” (UNESCO, 2009 a pp.3 y 4).

1.7 Marco para la Buena Enseñanza.

Como se ha evidenciado, se cree que un ambiente propicio para el aprendizaje, necesariamente debe estar vinculado al establecer y mantener normas consistentes de convivencia al interior del aula, por esta razón también se hizo necesaria la revisión del Marco para la Buena Enseñanza (MBE), ya que supone que cualquier profesional de la educación, ante todo, debe estar comprometido con la formación de sus estudiantes. Para ello, considera que para el logro de una buena enseñanza, los educadores deberán involucrarse personalmente en esta tarea, con todas sus capacidades y sus valores. De otra forma, no sería posible interrelacionarse con los educandos de forma empática, y no habría distinción de la tarea docente.

El MBE consta de cuatro dominios y cada uno de estos hace referencia a un aspecto distinto de la enseñanza, siguiendo el ciclo total del proceso educativo, desde la planificación y preparación de la enseñanza (Dominio A), la creación de ambientes propicios para el aprendizaje (Dominio B), la enseñanza propiamente

tal (Dominio C), hasta la evaluación y la reflexión sobre la propia práctica docente (Dominio D), necesaria para retroalimentar y enriquecer el proceso.

Para la documentación del presente Trabajo de Grado II, fue necesario revisar de forma acuciosa el dominio B, dado que este se refiere al “entorno del aprendizaje en su sentido más amplio; es decir al ambiente y clima que genera el docente, en el cual tienen lugar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Este dominio adquiere relevancia, en cuanto se sabe que la calidad de los aprendizajes de los estudiantes depende en gran medida de los componentes sociales, afectivos y materiales del aprendizaje. En tal sentido, las expectativas del docente sobre las posibilidades de aprendizaje y desarrollo de todos sus alumnos y alumnas, adquieren especial importancia, así como su tendencia a destacar y a apoyarse en sus fortalezas, más que en sus debilidades, considerando y valorizando sus características, intereses y preocupaciones particulares y su potencial intelectual y humano. Dentro de este dominio, se destaca el carácter de las interacciones que ocurren en el aula, tanto entre docentes y docentes, como de los estudiantes entre sí. Los aprendizajes son favorecidos cuando ocurren en un clima de confianza, aceptación, equidad y respeto entre las personas y cuando se establecen y mantienen normas constructivas de comportamiento. También contribuye en este sentido la creación de un espacio de aprendizaje organizado y enriquecido, que invite a indagar, a compartir y a aprender. Las habilidades involucradas en este dominio se demuestran principalmente en la existencia de un ambiente estimulante y un profundo compromiso del profesor con los aprendizajes y el desarrollo de sus estudiantes” (Mineduc; 2003)

1.8 La propuesta de Kreidler.

Williams Kreidler, maestro con muy amplia experiencia, sustenta y expone las estrategias que ha utilizado durante años para lograr la promoción de las relaciones pacíficas entre sus estudiantes. Divide la conceptualización y las

actividades por temáticas, por ejemplo, “Ayudando a los estudiantes a enfrentar la rabia, la frustración y la agresión”, “enseñando cooperación” y otras.

Su texto constituye un valioso material para el docente que requiera de “dinámicas” y “técnicas” para mejorar las relaciones entre sus alumnos(as) y para brindarles una formación en la convivencia pacífica. Expone que en todas las aulas hay conflictos y los proyecta como una oportunidad productiva de mejorar el desarrollo de los estudiantes en sus aspectos tanto valóricos como curriculares o lo que él denomina “La Resolución Creativa de Conflictos.”

1.9 Aula pacífica según Kreidler.

El término aula pacífica acuñado por William J. Kreidler, ha sido incorporado para aclarar que este no se relaciona con los niveles de ruido, el tamaño de la clase o los estilos de enseñanza tradicionales en contraste con los modernos. Se refiere a un aula que es una comunidad cálida y acogedora, donde hay presentes cinco cualidades:

1. **La cooperación.** Los niños aprenden a trabajar juntos y a confiar, ayudar y a compartir entre sí.
2. **La Comunicación.** Los niños aprenden a observar cuidadosamente, a comunicarse con precisión y a escuchar de manera sensible.
3. **La Tolerancia.** Los niños aprenden a respetar y a apreciar las diferencias de las personas y a entender los prejuicios y cómo funcionan.
4. **La expresión emocional positiva.** Los niños aprenden a expresar sus sentimientos, particularmente el enojo y la frustración, de maneras que no son agresivas o destructivas y aprenden autocontrol.
5. **La resolución de conflictos.** Los niños aprenden habilidades para responder creativamente ante los conflictos en el contexto de una comunidad que brinda apoyo y afecto.

Es probable que las líneas diferenciadoras entre estos componentes sean difíciles de establecer en la práctica; sin embargo el autor se da a la tarea de darles un ordenamiento que permita reconocer dichos límites. El valor del planteamiento de Kreidler alberga su potencial en la interrelación de su naturaleza de sinergia. Es decir, que el todo es mayor que la suma de sus partes.

De manera similar, no hay una secuencia particular para establecer estas cualidades en la comunidad del aula, aunque proponer las bases para la cooperación, la comunicación, la tolerancia y la expresión emocional positiva harían mucho para reducir los conflictos en el aula y resolverlos cuando surjan. Es necesario decir que Kreidler al plantear La Resolución Creativa de Conflictos no pretende eliminar los conflictos del aula. Eso no es posible ni deseable. En cambio, apunta a reducirlos y a colaborar para que estos sean un aporte al enfrentar de manera más eficaz y constructiva las diferencias que surjan dentro del ambiente escolar.

1.10 Labor pacificadora y mediadora.

Por otra parte William J. Kreidler sitúa al docente como un pacificador. Es decir que esta cualidad es parte de su trabajo. Nos indica que el profesor no tiende a pensarse de esa manera. Tal vez, ni siquiera tiene la seguridad de qué es ser un pacificador. Pero los conflictos ocurren en el aula cosa que él mismo experimentó en su que hacer como maestro notando que el entorno de las unidades educativas de forma muy subliminal al principio o cada vez más explícita como en la actualidad espera una respuesta desde el docente ante los conflictos en dirección a restaurar la paz, o por lo menos el orden. El desarrollo de estas habilidades es lo que definirían al docente pacificador.

Por otra parte, UNESCO plantea que no existe un método único para la resolución de conflictos, y se refiere a la mediación (característica fundamental de la labor

pacificadora) como “una herramienta, necesaria para aquellos casos en los que las partes han agotado ya las posibilidades de resolver los conflictos por sí mismos, o en los que la situación de violencia o de incomunicación impiden que puedan hacerlo.

En esos casos pueden pedir la intervención de una tercera persona o personas que les ayuden a construir un proceso justo, restableciendo la comunicación y creando el espacio y clima adecuados para que puedan hacerle frente y resolverlo. Esta persona es a la que llamamos mediadora. La decisión final siempre será de las partes, no del mediador o mediadora” (Cascón; 2004).

Ahora bien, un aspecto que Kreidler indica como punto a parte y para tener en cuenta es qué tan bueno es un docente para lograr la paz. Esto dado que en el entorno educacional, raramente hay algo que ayude a entender el conflicto, o a enseñar las habilidades necesarias para lograr la paz. En otras palabras, un docente pacificador es aquel que sabe detectar la profundidad de los conflictos para luego plantearse como mediador usando estos de manera productiva para el desarrollo de sus estudiantes y él mismo.

CAPÍTULO II

DIMENSIONAMIENTO DEL ESTABLECIMIENTO.

2.1 Historia.

La Escuela D N°334 ex. Escuela N°32, con el nombre de Héroe de la Concepción “Luis Cruz Martínez” fue creada el 27 de septiembre de 1928 en terrenos cedidos por los dueños del Fundo “El Carmen”. En la actualidad el terreno está ubicado en Manuel Antonio Matta N°1250, de la Comuna de Quilicura.

Cumple este año (2015) 87 años de funcionamiento y la que empezó siendo una pequeña escuela básica con solo tres cursos de 27 alumnos, es ahora una escuela de gran proyección que cuenta con 35 cursos y una matrícula de 1200 alumnos.

Antiguos directores de la escuela después de Doña Domitila Moncada Hinojosa, estuvo por varios años Don Gregorio Toledo y posteriormente Don Carlos Valenzuela, después la Señorita Sonia Vargas. Después Omar Grolmus Bustos y nuevamente la Señorita Sonia Benita Vargas Pérez. Hasta el 27 de febrero del 2010 contaba con un hermoso local entregado en marzo de 1987 y remodelado para la jornada escolar completa (J.E.C.) con todas las comodidades, que necesitan los alumnos para su desarrollo integral, 40 salas de clases, comedor de alumnos con capacidad para 500 niños, un gimnasio techado transformado gracias a la colaboración del Centro General de Padres y Apoderados de la escuela en un práctico salón de actos en el cual se ha implementado la biblioteca, sala para dos grupos diferenciales, sala de profesores comedor de profesores, cancha de babyfútbol y básquetball iluminada. También gracias a la colaboración del centro de padres y apoderados se ha implementado una sala de audio que cuenta con los elementos técnicos necesarios de acuerdo al avance tecnológico, una sala

de computación donde 36 alumnos de diferentes cursos pueden interactuar en el campo de la Informática, patios con pastelones, hermosos jardines lo que da a la escuela un ambiente grato y acogedor.

La comuna de Quilicura ha debido soportar una gran explosión demográfica que ha afectado en especial al servicio educacional de la comuna, pues de una población de 40.000 habitantes aproximada (censo 2002), se estima que según último censo en la actualidad bordea los 180.000 habitantes. El sector educacional se ha visto obligado a enfrentar esta urgente necesidad dando lugar a la creación de establecimientos educacionales municipales y también particulares. Hoy en día los colegios municipales son 11, incluidos los establecimientos de enseñanza media (2) y nocturno (1). Los particulares y los particulares subvencionados (25), en total 36 establecimientos.

Las escuelas Municipales han sufrido también importantes modificaciones para cumplir con el mandato estatal de la Jornada Escolar completa Decreto n°19.532.

Se ha habilitado sala de enlaces con 46 computadores.

Se construyó un casino para los alumnos, con capacidad para 500 niños con sus respectivos mobiliario y cocina. El salón se habilitó como multitaller administrativo, pues en él funciona Subdirección, UTP, Diferencial, Bibliocra, Inspectoría General, Secretaria y Sala de Profesores Se cuenta con mobiliario nuevo en todas las salas y dependencias.

Se amplió la capacidad de baños y luminaria y se subieron las panderetas. Durante el año 2010 el colegio a razón de los daños estructurales sufridos por el terremoto del 27 de febrero, funcionó en dos establecimientos municipales que lo acogieron en sus dependencias en la jornada de la tarde: Primer ciclo funcionó en la escuela Estado de Michigan y segundo ciclo en la Escuela Ana Frank.

Durante el 2011 regresó a su lugar original pero en salas de madera que permanecieron en pie y en 6 salas modulares donadas 5 de ellas por la Empresa Natura, en espera de la culminación de de la reconstrucción iniciada el año 2014, la que continua hasta el año 2015 en curso.

2.2 Resultados académicos.

2.2.1 Rendimiento, retención, sned y simce.

A continuación se analizarán los reportes de rendimiento obtenido durante el primer semestre 2014 por la Esc. Luis Cruz Martinez D N° 334, de acuerdo a las Metas Comunales y Plan de Mejoramiento SEP.

En el área de resultados nuestra meta fijada es de un 90% de logros en el subsector de Lenguaje y Comunicación en todos los niveles de la enseñanza y un 80 % en el sector de Educación Matemática en todos los niveles de enseñanza.

Nivel	Matrícula Junio	Lenguaje				Meta Comunal		Matemática				Meta Comunal	
	MB	MB	B	S	I	N°	%	MB	B	S	I	N°	%
1° Ciclo	354	45	134	124	47	303	85	52	136	120	46	308	87
2° Ciclo	723	09	190	380	144	579	80,1	30	163	386	144	579	80,1
Total General	1077	54	324	504	191	882	82	82	299	506	190	887	82,4

En el subsector de lenguaje y comunicación se distinguen dos variables, primer ciclo se Cumple con la meta establecida, segundo ciclo no se cumple la meta estando 20 puntos por debajo de la meta comunal en matemática primer ciclo cumple con la meta comunal sobre 10 puntos y el segundo ciclo está 16 puntos bajo la meta Comunal.

2.2.2 Simce 4° Básico.

	Comprensión de Lectura	Matemática	Historia, Geografía y Ciencias Sociales
Promedio Simce 2014	230	231	228
El promedio 2014 del establecimiento comparado con el obtenido en la evaluación anterior ¹ es	más bajo -17 puntos	similar -1 puntos	similar -10 puntos
El promedio 2014 del establecimiento comparado con el promedio nacional 2014 de establecimientos de similar GSE es	más bajo -21 puntos	más bajo -12 puntos	más bajo -13 puntos

¹ Corresponde al puntaje promedio Simce 2013 para Comprensión de Lectura y Matemática, y al puntaje promedio Simce 2012 para Historia, Geografía y Ciencias Sociales.

El promedio del año 2014 nos da señales claras de que el aumento del SIMCE de Nuestro establecimiento a nivel comunal que se venía obteniendo en años anteriores, ha experimentado un importante retroceso en el sector de Comprensión Lectora, y una no alentadora mantención en Matemática e Historia, geografía y ciencias sociales.

Respecto del cuadro nacional, el trecho es aun mayor ya que nos alejamos importantemente del desempeño promedio.

2.2.3 Simce 8° Básico.

	Comprensión de Lectura	Matemática	Ciencias Naturales
Promedio Simce 2014	195	208	215

El promedio 2014 del establecimiento comparado con el obtenido en la evaluación anterior ¹ es -19 puntos	más bajo	más bajo	
El promedio 2014 del establecimiento comparado con el promedio nacional 2014 de	-32 puntos	-12 puntos	\
		más bajo	más bajo
		-24 puntos	-18 puntos

establecimientos de similar GSE es

¹ El año 2014 se aplicó por primera la prueba Simce de Ciencias Naturales, por lo que no es posible reportar comparación con respecto a la evaluación anterior.

El promedio del año 2014 respecto de los octavos años es aun más preocupante pues aquí, ni siquiera hay un sector que se mantenga, todos van en descenso tanto en el universo comunal como nacional.

2.3 Dimensión curricular.

2.3.1. Medios Audiovisuales para la modernización del P.E.I.

² Salas de Computación equipadas con 23 computadores c/uEquipo de amplificación.

7 Proyectores

Radio CD.

Máquina multcopiadora

6 Computadores para trabajo administrativo

2.3.2. Infraestructura.

Salas equipadas (mobiliario, estantes, diarios murales, pizarrones acrílicos)

Patio techado.

Comedor de alumnos.

Patios con pastelones.

Baños.

2.3.3. Organización de los cursos en Departamentos.

Planificación Anual - mensual y semanal

Evaluación por niveles

Apoyo de Docentes Diferenciales.

Presencia de Orientadora.

Equipo de Mediación y Convivencia Escolar

2.3 Resultados financieros.

Escuela Municipal, sostenedor: DAEM Quilicura.

2.4.1 Implementación (aporte CEPA de la escuela).

- El centro general de padres y apoderados cobra anualmente a los apoderados una cuota de \$5.000 (cinco mil pesos) en Preescolar y 3000 (tres mil pesos) para apoyar a la escuela según necesidades, y que beneficien a la globalidad de la comunidad.
- Canalización de recursos económicos obtenidos a través del PADEM, Aporte mensual de \$ 250.000 que se ocupan en los gastos internos del colegio, (reparaciones y mantención de equipamiento e infraestructura).

2.5 Resultados comunitarios.

2.5.1 Situación social.

En la actualidad contamos con un grupo de organizaciones sociales de apoyo a la labor educativa las más cercanas, carabineros, cruz roja, COSAM, Dideco, Paz Ciudadana, OPD y las mas importante es el centro de padres y apoderados que

recientemente ha funcionado bajo una expresión democrática elegidos sus dirigentes por decisión de las bases y su generación no ha estado exenta de conflictos por la nueva experiencia de ser gestores de sus propias normas y decisiones a las cuales no estaban acostumbrados.

Los apoderados del establecimiento, en su gran mayoría lo conforma el sector medio bajo y comparativamente con otras escuelas municipales son los de más alto ingresos situación que se ve ya reflejada en una gran cantidad de familias propietarias de casas individuales con sitios, construcciones tradicionales del sector en que está inserto el colegio.

En su mayoría este sector tradicional ha ido cambiando su estructura con la nueva población, con alumnos cuyos padres son difíciles e inubicables en sus hogares, con gran movilidad en sus trabajos.

El nivel educacional de los padres en su gran mayoría no tiene la enseñanza básica completa (se da en matrimonios mayores). Pero también tenemos un porcentaje de matrimonios jóvenes que han cursado la enseñanza media completa.

2.5.2 Características de la población.

La sana y tradicional familia Quilicurana caracterizada por una autoridad paterna fuerte, una vida comunitaria provinciana carente de las entretenciones de la gran ciudad se vio interrumpida por la llegada de grandes poblaciones destacando la construcción de bloques habitacionales con una alta densidad de población.

Mientras en 1982 la población comunal ascendía a más de 22.600 personas, en la actualidad esta cantidad supera los 180.000 habitantes.

La característica asociada por largo tiempo a la actividad agrícola se ve sobrepasada por la actividad industrial y principalmente de servicios.

Según la encuesta de estratificación social realizada en 1997 ha ido en aumento la detención de sectores de pobreza, nuestra población escolar está caracterizada como media baja.

Este fenómeno de cambios quiebra el orden establecido y en lo educacional se expresa en el surgimiento de nuevos problemas:

- En los nuevos habitantes se produce generalmente una falta de compromiso con la escuela, por un proceso natural de adaptación.
- Aún falta en las familias un sentido de pertenencia a la escuela, este problema se ve agravado por el bajo nivel cultural de las familias.
- Estos nuevos alumnos que debe cobijar la escuela con una enorme carga emocional socio-afectiva y por tanto son los que deberemos ayudar con una metodología innovadora y el uso de todos los recursos que el profesor sabe emplear y que debe poner en juego para lograr las grandes metas fijadas a nivel comunal.

2.5.3 Índice de vulnerabilidad. (2011 a 2014 se ha mantenido.)

ESTABLECIMIENTO	IVE 2011	IVE 2012
ESCUELA LUIS CRUZ MARTINEZ	71.54	76.6
ESCUELA ESTADO DE MICHIGAN	73.77	78.5
ESCUELA EL MAÑO	83.65	83.6
ESCUELA MERCEDES FONTECILLA DE CARRERA	75.28	81.0
ESCUELA MARIA LUISA SEPULVEDA	82.69	84.5
ESCUELA VALLE DE LA LUNA	79.45	86.8
ESCUELA ANA FRANK	61.03	68.0
ESCUELA PUCARA DE LASANA	79.59	76.0
COMPLEJO E. JOSE MIGUEL CARRERA	81.16	83.0
LICEO ALCALDE JORGE INDO	83.44	84.3

El índice de vulnerabilidad escolar (IVE), es un indicador elaborado por la Junta de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), basado en una encuesta aplicada al 100% de los alumnos de primer año básico y primer año medio. El IVE contempla variables

socioeconómicas tales como: salud general del alumno, escolaridad y ocupación de los padres, vivienda y condiciones de vida, sistema de salud de la familia. Además, considera índices relacionados con delictividad de cada sector. La siguiente tabla contiene información sobre los índices IVE de cada establecimiento en los años 2011-2012, la que al día de hoy se mantiene.

2.6 Infraestructura.

2.6.1 Infraestructura en detalle.

- Galpón de patio central que permite desarrollar oportunamente actividades independientes de las condiciones climáticas.
- Salas de clases destinadas a las actividades curriculares de Educación básica con capacidad para 45 alumnos y debidamente equipadas.
- Dos salas de clases destinadas a la educación pre-básica con capacidad para 45 alumnos y debidamente equipadas para tales funciones, además cuentan con patio exclusivo.
- Dos salas de computación con capacidad para 45 alumnos, debidamente equipada.
- Salón Multitaller con equipamiento mínimo según su función (Dirección, Subdirección, UTP, Orientación, Inspectoría, Diferencial, Biblioteca).
- Orientación y equipo de Mediación Escolar
- Comedor (esta última con capacidad instalada para atender a 500 alumnos).
- Cocina y equipamiento para dichas funciones.
- Servicios higiénicos para personal.
- Cuatro salas de baño para alumnos
- Entrada de la escuela techada para apoderados.
- Patio Techado
- Estacionamiento

2.6 Recursos humanos.

CURSO	DOCENTE	JORNA DA
Pre-kinder A	Carmen Gloria González Marchant Mañana	
Kínder A	Olga S. Angulo Maldonado	Mañana
PreKínder B	Silvia C. Hernández Ibacache	Tarde
Kínder B	Myriam Valenzuela	Tarde
1° A	Ana Valdés C	Tarde
1° B	Elba Irrarázaval	Tarde
1° C	Sandra Bravo	Tarde
2° A	Myriam León	Tarde
2°B	Marcelina Manquelipe	Tarde
2°C	Graciela del C. Labra Castro	Tarde
3° A	Miriam Cataldo	Tarde
3°B	Jessica Venegas	Tarde
3°C	Sylvia Sandoval	Tarde
3°D	Carmen Gloria Soto	Tarde
4°A	Jacqueline Aceitón	Tarde
4°B	Elías Olivera	Tarde
4°C	Ximena Barra	Tarde
4°D	Katherine Jara	Mañana
5°A	Mauricio Luco	Mañana
5°B	Nancy Escobar	Mañana
5°C	Ángel Hernández	Mañana
5°D	Marina González	Mañana
6°A	María Navarro Puentes	Mañana
6°B	Nelson B. Romero Lefiqueo	Mañana
6°C	Ximena Cea N	Mañana
6°D	Macarena Angulo	Mañana
6°E	José Sepúlveda Mañana 7°A	Sebastián De la Fuente Mañana
7°B	Pamela Zúñiga	Mañana
7°C	Bárbara Vilches	Mañana
7°D	Pablo Pizarro	Mañana
8°A	Claudia López	Mañana
8°B	Teresa Venegas	Mañana
8°C	Jacqueline Rojo	Mañana
8°D	Ana Sanhueza	Mañana

Directora

Ximena Del C. Galdamez
Pezoa

Sub Director	Miguel A. Velásquez
Inspectores Generales	América Cortés Carmen Parra Yerlín Alvarado Alberto Umaña
UTP	Ma. Elena Hurtado S Vilma Suárez
Educación Diferencial	Angélica Cornejo Irma Sanhueza
Religión	Pamela Zúñiga
Inglés	Pablo Pizarro
Educación Física	Sebastián de la Fuente
Asistentes de la Educ.	María Ester Álvarez Figueroa Johanna Elizabeth Cea Navarrete Azurina Álvarez Barrera Ma. Pilar Hernández Angela Gutiérrez Irene Brito Jessica Poblete Viviana Salazar Rosa Soto Gabriel Rojas Fernando Arquero
Secretaria	Elizabeth Adasme

Auxiliares

Rosa Cayuqueo
Marcela Farias
David Acevedo
Carmen Rojas
Carina Moya
Verónica Gallardo
Isabel Vera
Daniela Cornejo
Carmen López
Lidia Valenzuela
Dora Pérez

Nocheros

Walter Ramírez
Jorge Hinojosa

Portero

Hugo Toro
Oscar Herrera

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

3.1 Área de Liderazgo.

El Equipo de Gestión es el equipo en encargado de gestionar toda actividad a realizarse en el establecimiento, dicha organización está integrada por la diversidad de estamentos de la escuela.

- Dirección
- Sub dirección
- U.T.P
- Inspectoría
- Orientación

Eventualmente cuando es necesario se invita a:

- Diferencial
- Párvulos
- Representante gremial
- Extraescolar
- Un representante de los docentes
- Presidente centro general de alumnos
- Presidenta del CEPA
- Encargado de seguridad
- Representante Comité Medio ambiente

3.1.1 Fortalezas.

Esta organización permite canalizar la información sobre acuerdos, necesidades e inquietudes de los diferentes estamentos de esta unidad educativa.

El tener los espacios correspondientes nos facilitan la planificación participativa de diferentes asociaciones a analizar además, son momentos serios de reflexión pedagógica.

Creación y funcionamiento del Concejo Escolar.

El concejo escolar está formado por:

1. Representante del sostenedor.
2. Directora
3. Un representante de los docentes.
4. El Presidente del Centro de padres.

5. El Presidente del Centro de Alumno
6. Representante Asistentes de la educación

Funcionará según calendario estipulado a comienzo de año y/o cuando alguna necesidad de la Escuela lo amerite (por ejemplo tratar un problema conductual) etc.

3.1.2 Oportunidades.

1. Apoyo del DAEM, para solucionar todos los problemas de infraestructura (baños, patios, vidrios, jardines, electricidad, techos, soldaduras, etc.)
2. Apoyo técnico a través del jefe de UTP comunal y de la orientadora comunal. Elaboración de planes de programa anuales.
3. Perfeccionamientos de los docentes organizados por el DAEM, para distintas instancias (Directivos y Docentes en niveles básicos e insatisfactorios)
4. Ley SEP

3.1.3 Debilidades.

1. Reiterados y numerosos atrasos de los alumnos que traen consigo interrupciones de clases.
2. Falta de materiales de los alumnos atrasados, por consiguiente un bajo rendimiento escolar.
3. Reiteradas licencias médicas por parte del profesorado, como también inasistencias frecuentes lo que trae consigo múltiples inconvenientes como son:
 - Accidentes escolares
 - Problemas disciplinarios
 - Deterioro de mobiliario
 - Deterioro de las relaciones humanas
4. Los alumnos que se incorporan a nuestro establecimiento son aquellos que presentan bajo rendimiento escolar, mala conducta y deudas impagas en establecimientos particulares subvencionados.

3.1.4 Amenazas.

1. Medio socio-cultural bajo en que se desenvuelven los alumnos quienes no cuentan con los elementos mínimos para trabajar.
2. Falta de oportunidades para ocupar el tiempo libre.

3. Ambos padres trabajan, y no apoyan a sus hijos (padres ausentes).

3.2 Área de Gestión Curricular.

3.2.1 Fortalezas.

1. Medios Audiovisuales para la modernización del P.E.I.
 - 2 Salas de Computación equipada (23 computadores c/u)
 - Equipo de amplificación. · 7 Proyectores
 - Radio CD.
 - Máquina multcopiadora
 - Computadores para trabajo administrativo (6)
2. Infraestructura.
 - Salas equipadas (mobiliario, estantes, diarios murales, pizarrones acrílicos)
 - Patio techado.
 - Comedor de alumnos.
 - Patios con pastelones.
 - Baños.
3. Organización de los cursos en Departamentos.
 - Planificación Anual –mensual y semanal
 - Evaluación por niveles · Apoyo de Docentes Diferenciales.
 - Presencia de Orientadora.
 - Equipo de Mediación y Convivencia Escolar.

3.2.2 Oportunidades.

1. Relación permanente con las redes de apoyo.
 - 1.1 Paz ciudadana: presencia habitual en nuestro colegio apoyando entrada y salida de los alumnos.
 - 1.2 Desarrollo de proyectos con COSAM y OPD.
Programa “Habilidades para la vida”, trabajos con profesores alumnos y apoderados con reuniones periódicas con los psicólogos.
 - 1.3 Presencia oportuna de carabineros.
 - 1.4 Desarrollo de los programas institucionales de JUNAEB:

alimentación, salud, y entrega de útiles de escolares, entrega a los alumnos una segunda colación de 200 calorías.

3.2.3 Debilidades.

1. Uso de Metodologías muy tradicionales.
 - a) Metodologías no activas
 - b) Alumnos desmotivados, poco interesados ya que lo tradicional no está de acuerdo a su vida cotidiana que es la actividad y ejecución.
 - c) Problemas disciplinarios.
2. Falta de manejo de problemas conductuales en el aula.
 - a) Bajo rendimiento del alumnado por desconcentración debido al desorden.
 - b) Irritabilidad del alumnado y profesorado.
 - c) Se logra un mínimo de contenido en un escaso número de alumnos.
3. Carencia de docentes especialistas en asignaturas técnicas.
 - a) Improvisación de las clases.
 - b) Clases aburridas, ya que no están de acuerdo a los intereses de los estudiantes
 - c) Critica por parte de los colegas, así como de los apoderados.
4. Exceso de licencias médicas.
5. Falta de banco de datos expeditos.
6. Falta de material didáctico de apoyo a las clases: mapas, diccionarios, material de geometría, instrumentos musicales, implementos deportivos.

3.2.4 Amenazas.

Factores que ponen en peligro la misión.

1. Existencia de pandillas alrededor de la escuela (asalto a los alumnos).
2. Alumnos que se auto gobiernan (padres que trabajan).

3. Escuela que cumple un rol social recibiendo todo los alumnos rechazados de otras escuelas.

La escuela no es mirada como centro de formación, sino como guardería con la obligación de **enseñar y cuidar** cuando los padres no están.

3.3 Área de Convivencia Escolar.

3.3.1 Fortalezas.

1. CEPA. organizado y colaborativo. (Apoyo económico, representativo y de Participación)
2. Participación de Apoderados en diferentes talleres de Orientación, prevención de drogas, etc.
3. Participación de Apoderados en Talleres que ofrece la escuela (baile con monitores que se ofrecen en los distintos cursos).
4. Espacios para reflexión 2 horas.
5. Buena disposición de Profesores.
6. Existencia de Reglamento Interno del centro de padres.
7. Existencia del reglamento interno de Alumnos.
8. Alumnos con intereses y habilidades sociales, artísticas culturales y otras.
9. Proyección 2014- 2015 reformulación Visión y misión PEI
10. Reformulación manual de convivencia Escolar. (2015)

3.3.2 Oportunidades.

1. Buena coordinación CEPA Comunal.
2. Programas de nivelación de estudios básicos para trabajadores y apoderados a través del DAEM Escuela Nocturna (permite a los apoderados ir elevando su nivel cultural)
3. Municipalidad cuenta con modalidad de atención para apoderados y alumnos extra edad.
4. Cordón Industrial que apoyan a la comunidad.
5. Redes de Apoyo Comunal (COSAM, Seguridad Ciudadana, O.P.D, Cruz Roja)

3.3.3 Debilidades.

1. No existe Reglamento de Directivos.
2. No existe Reglamento de Profesores.

3. No existe Reglamento de codocentes.
4. Falta de apoyo y compromiso del Apoderado al P. E. A. (más notoriamente cuando ambos apoderados trabajan).
5. Ausencia de propuestas innovadoras que satisfagan intereses de miembros de la comunidad escolar.
6. P.E.I. básico que no regula las relaciones interpersonales.
7. Faltan instancias de encuentro de Padres con la Escuela.

3.3.4 Amenazas.

1. Falta de vigilancia en las horas de entradas y salidas de alumnos de Paz ciudadanas o carabineros.
2. Alto porcentaje de alumnos que son abandonados por los padres y que cumplan roles que no corresponden (cuidar hermanos menores, cuidado de la casa.
3. Trabajos a temprana edad (Ejemplo supermercados).
4. Falta de normas de crianza en el hogar.
5. Sitios eriazos alrededor de la escuela.
6. Robos frecuentes a las dependencias en horarios nocturnos.

3.4 Área de Gestión de Recursos.

3.4.1 Fortalezas.

1. Infraestructura.
 - Galpón de patio central que permite desarrollar oportunamente actividades independientes de las condiciones climáticas.
 - Salas de clases destinadas a las actividades curriculares de Educación básica con capacidad para 45 alumnos y debidamente equipadas.
 - Dos salas de clases destinadas a la educación pre-básica con capacidad para 45 alumnos y debidamente equipadas para tales funciones, además cuentan con patio exclusivo.
 - Dos salas de computación con capacidad para 45 alumnos, debidamente equipada.
 - Salón Multitaller con equipamiento mínimo según su función (Dirección, Sub-dirección, UTP, Orientación, Inspectoría, Diferencial, Biblioteca).
 - Orientación y equipo de Mediación Escolar
 - Comedor (esta última con capacidad instalada para atender a 500 alumnos).
 - Cocina y equipamiento para dichas funciones.
 - Servicios higiénicos para personal.

- Cuatro salas de baño para alumnos
 - Entrada de la escuela techada para apoderados.
 - Patio Techado.
 - Estacionamiento.
2. Implementación (aporte cepa de la escuela).
 - 2.1. El centro general de padres y apoderados cobra anualmente a los apoderados una cuota de \$5000 (cinco mil pesos) en Preescolar y 3000 (tres mil pesos) para apoyar a la escuela según necesidades, y que beneficien a la globalidad de la comunidad.
 - 2.2. Canalización de recursos económicos obtenidos a través del PADEM, Aporte mensual de \$ 250.000 que se ocupan en los gastos internos del colegio, reparaciones y mantención de equipamiento e infraestructura.

3.4.2 Oportunidades.

1. Apoyo de mantención por parte del DAEM.
Cada vez que la dirección de la escuela lo solicita y según su necesidad, el Departamento de Educación envía maestros a fin de desarrollar arreglos solicitados.

3.4.3 Debilidades.

1. Baños para profesores y no docentes son insuficientes en proporción al personal que aquí labora.
2. Instalación eléctrica deficitaria (se ocasionan permanentes cortes de energía).
3. Falta de piletas y basureros en los patios.

3.4.4 Amenazas.

Por la ubicación de la escuela, por parte Norte y Este está rodeada por sitios eriazos que facilitan la entrada de delincuentes.

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DE LOS DESCRIPTORES.

4.1 Evidencias y niveles.

Para realizar este análisis, se realizó una encuesta por cada área a evaluar en Concejo de profesores, Concejo Escolar y Centro de Alumnos.

Evaluación de las Áreas de Procesos			
		Evidencias	Valor
Área Liderazgo	Planificación	Los docentes indican que reciben constantemente apoyo técnico a través del jefe de UTP y la orientadora comunal, con quienes se llevan a cabo estrategias de mejoramiento y planes anuales de trabajo. Visión Estratégica y Las revisiones y actualizaciones del PEI no son frecuentes, por tanto este es uno de los aspectos que debiera mejorar. No hay claridad respecto de los objetivos y metas institucionales a nivel de dirección, dado que la gestión se enfoca a la labor administrativa.	2
	Conducción y Guía y	Al momento de la evaluación el Equipo de 2 Gestión Directiva consideraba que estaba realizando perfectamente su labor, sin embargo, pese a los perfeccionamientos constantes, todavía parte importante del equipo directivo y docentes se encuentran en niveles básicos e insatisfactorios.	
	Información y Análisis	La Dirección se mantiene abierta a la ejecución 3 de acciones tendientes a mejorar el clima institucional y resultados académicos.	

Existen acuerdos y buena comunicación entre los integrantes del Concejo Escolar.

Área Gestión Organización Existe una organización de los cursos en **4** Curricular Curricular departamentos, se realizan evaluaciones por

niveles.

Las Planificaciones (anuales, mensuales y semanales) consideran el cumplimiento de los Programas de estudio y las necesidades de los estudiantes, para ello son sometidas a revisión por parte de UTP.

La gran necesidad detectada en esta dimensión **1** es la falta de supervisión del quehacer pedagógico de los docentes. Si bien existe una **Preparación de la** revisión de las planificaciones de las clases, no **Enseñanza** existe un seguimiento que garantice el cumplimiento de estas. También se detecta la carencia de docentes especialistas en las diferentes áreas.

En esta área los docentes y alumnos enfatizan **1** que una de las principales deficiencias son el uso de metodologías pasivas (muy tradicionales). Esto genera desmotivación por **Acción Docente en el** de los alumnos y problemas disciplinarios. **Aula** Los docentes indican que es la falta de material didáctico de apoyo para realizar las clases (mapas, diccionarios, instrumentos musicales e implementos deportivos)

En esta dimensión, la comunidad escolar **2** considera que los procesos son aplicados, pero que los resultados de los mismos no son **Evaluación de la** tomados en cuenta para implementar **Implementación** estrategias de mejoramiento. **Curricular** Existe una visión crítica de la labor que se realiza entre colegas (docentes) y entre docentes y apoderados.

Área **Convivencia Escolar** **4**
Convivencia en **Función al PEI** encuentra en conocimiento del Reglamento de **Escolar**
Convivencia Escolar, sin embargo, esto no ocurre con el Proyecto Educativo
Institucional. Cada persona que se integra a la institución recibe una copia impresa

del un resumen del Reglamento de Convivencia Escolar, dado que al tratarse de un establecimiento con un alto índice de vulnerabilidad y que recibe a alumnos con problemas disciplinarios, se da un particular enfoque en esta área.

Existe una preocupación constante por el ambiente escolar y se cuenta con un equipo de Mediación y Convivencia Escolar, quienes se encargan de llevar a cabo estrategias e iniciativas que mejoren el clima de aula y del establecimiento en general.

Se otorgan espacios para la reflexión (2 horas).
PEI básico no regula las relaciones interpersonales.

Los alumnos cuentan con apoyo constante de **5** orientadora y docentes diferenciales.

Se realizan evaluaciones y registro de los

Formación Personal y avances alcanzados por los alumnos.

Apoyo a los Esta es una de las dimensiones mejor

Estudiantes en sus evaluadas por parte de la comunidad escolar.

Aprendizajes Se desarrolla programa "Habilidades para la vida" (COSAM y OPD), trabajos con profesores alumnos y apoderados con reuniones periódicas con psicólogos.

Los funcionarios de la escuela reciben capacitación constante. Sin embargo, estas no

3

siempre están enfocadas a la labor que realizan. No hay evidencias de prácticas que evalúen el **Gestión de**

Recursos Humanos desempeño de metas individuales.

Recursos

No existe reglamento para directivos y profesores.

Existe un alto índice de docentes desmotivados y con licencia médica.

Recursos Financieros, Materiales y causados por el terremoto del 27 de febrero, en Tecnológicos 2011 funciona en las dependencias de madera

3

que permanecieron, en 6 salas modulares donadas 5 de ellas por la Empresa Natura

		<p>La Municipalidad de la comuna establece los planes que se aplicarán en cada establecimiento a nivel comunal, por lo que la compra de recursos no considera las particularidades del establecimiento. No obstante lo anterior, cada vez que la dirección de la escuela lo solicita y según su necesidad, el Departamento de Educación envía maestros a fin de desarrollar arreglos solicitados.</p> <p>El centro general de padres y apoderados cobra anualmente a los apoderados una cuota de \$5000 (cinco mil pesos) en Preescolar y \$3000 (tres mil pesos) para apoyar a la escuela según</p>	

		<p>necesidades, y que beneficien a la globalidad de la comunidad.</p> <p>Falta compromiso respecto de utilización de las TIC en el aula.</p>	
	<p>principalmente dados los tiempos para la gestión de nuevos recursos y solicitud de apoyo Procesos de Soporte y Servicios la administración de recursos, generalmente no retroalimenta a la comunidad educativa respecto de la gestión que se realiza, lo cual en muchas oportunidades genera incertidumbre en el resto de la comunidad.</p>	<p>La gestión de recursos es una de las dimensiones que se encuentra con dificultades, principalmente dados los tiempos para la gestión de nuevos recursos y solicitud de apoyo Procesos de Soporte y Servicios comunal y ministerial.</p> <p>Se observa además, que el área encargada de la administración de recursos, generalmente no retroalimenta a la comunidad educativa respecto de la gestión que se realiza, lo cual en muchas oportunidades genera incertidumbre en el resto de la comunidad.</p>	3

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Los Proyectos de Mejoramiento Educativo “tienen como objetivo apoyar propuestas pedagógicas originadas y desarrolladas por los establecimientos educacionales que buscan a través de la acción de sus docentes mejorar los resultados educativos a nivel institucional y de aprendizajes de los alumnos y alumnas, mediante procesos de descentralización pedagógica en los ámbitos de apoyo al desarrollo curricular y de la gestión escolar” (Artículo 1°, Decreto 313 2002 y sus modificaciones). En consecuencia, la elaboración de proyectos es la estrategia que se utiliza para lograr un objetivo específico.

5.1 Aspectos de la gestión con Mayor y Menor valoración.

De acuerdo con los instrumentos que se aplican (encuestas, entrevistas, evaluaciones, autoevaluaciones y co-evaluaciones), es posible señalar que en el Área de Gestión Curricular se hacen evidente una menor valoración, dado que si bien existe una estructura de trabajo y una buena organización, no existe un seguimiento que garantice el cumplimiento de los Programas Educativos (planificación) y mucho menos las necesidades de los alumnos.

Por otra parte, el Área de Convivencia Escolar es la que muestra un equilibrio y más alto porcentaje de valoración, dado que es una preocupación constante para

la Institución, ya que considera los índices de vulnerabilidad de los alumnos, el entorno, los índices de repitencia y la motivación de los alumnos.

5.2 Coincidencias y discrepancias en la valoración.

Con los resultados obtenidos, se hace evidente la necesidad de realizar una intervención, tendiente a mejorar principalmente la Preparación de la Enseñanza y Acción Docente en el Aula. Lo anterior principalmente, por las dificultades que expresan los docentes quienes responsabilizan a los alumnos por la falta de fluidez en las clases y necesidad de improvisar; y a los padres y apoderados quienes demuestran poco compromiso e interés respecto de la educación de los estudiantes.

Por otra parte encontramos la visión de los estudiantes, quienes responsabilizan a los docentes de los resultados, señalando que las clases son demasiado rígidas, con escasa interacción y “aburridas”. También comentan la falta de uso de espacios destinados al aprendizaje dentro de la Escuela (CRA, Talleres, Sala de computación) y mucho menos fuera de ella (Salidas a terreno).

De esta forma y considerando la discordancia que existe entre las valoraciones que realizan docentes y estudiantes en el ámbito curricular, se ha acordado generar mejoras otorgando a los docentes un mayor empoderamiento y manejo de aula a partir de nuevas estrategias para la Resolución Creativa de Conflictos, lo que permitirá al docente disminuir las conductas disruptivas al interior del aula y favorecerá el proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes, dado que se evitará la improvisación y las clases se podrán realizar con mayor fluidez.

5.3 Análisis cualitativo.

Con los antecedentes recopilados a través de los diferentes instrumentos de medición, se ha concluido que para garantizar un ambiente de aula pacífica adecuado para el proceso de enseñanza-aprendizaje será necesario enfocarse en la Convivencia Escolar, ya que en ella se involucran todos los actores y de esa forma generar un efecto favorable al Área de Gestión Pedagógica y curricular.

CAPÍTULO VI

PLAN DE MEJORAMIENTO.

El presente plan, es una propuesta que busca orientar al docente en un dominio de aspectos poco difundidos como la resolución creativa de conflictos dentro del aula.

Aquí se busca remediar debilidades de liderazgo, asumiendo que el docente es un líder dentro del aula tanto para sus estudiantes como para los apoderados. Se busca apoyar al docente en su labor en pos de mejorar su espacio de entrega de contenidos tanto lectivos como valóricos.

Sin más rodeos, podremos adentrarnos en materia.

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO:

CAPACITACIÓN DOCENTE.

“EL AULA COMO ESPACIO DE COMUNICACIÓN”

(RESOLUCIÓN CREATIVA DE CONFLICTOS).

El presente proyecto basa su necesidad de aplicación en el F. O. D. A. evidenciado en el P. E. I. año 2014 de la Luis Cruz Martínez D N° 334 de Quilicura.

DESCRIPCIÓN Y ANTECEDENTES GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO.

Unidad : Escuela Básica Luis Cruz Martínez D N° 334.

Rol Base de Datos : 10240-7

Comuna : Quilicura. Provincia : Santiago.
Región : Metropolitana.
Dirección : Av. Manuel Antonio Matta # 1250.
IVE : (76,6%)
Niveles : Prebásica – Básica.

Nombres Directivos.

Directora : Sra. Ximena Galdamez Pezoa.
Sub Director : Sr. Miguel Angel Velásquez.
Inspectores Generales : Sra. América Cortés.
Sra. Carmen Parra.
Sra. Yerlin Alvarado.
Sr. Alberto Umaña.
Jefa U.T.P. : Sra. María Elena Hurtado.
Orientadora : Sra. María Navarro.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.

Se origina a partir de la observación en terreno de las prácticas comunicativas docentes en el medio educativo de la unidad educativa en cuestión.

En las conversaciones informales entre docentes es habitual oír comentarios como “es que no escuchan”, “se distraen mucho”, “no sé cuantas veces he repetido lo mismo”...La sensación de que la comunicación no funciona suele

conllevar la tentación de responsabilizar al receptor de ese fracaso, especialmente si estamos convencidos de que nosotros ya lo hacemos tan bien como podemos.

Ciertamente, la transmisión de un mensaje puede encontrarse con numerosos obstáculos, entre los cuales encontramos factores psicológicos de los receptores que funcionan como filtros. También es cierto que en alguno de esos factores podemos influir poco, por que dependen de aspectos extra escolares y se sitúan fuera de nuestro alcance. Por ejemplo, un entorno familiar complejo o una situación dolorosa pueden bloquear durante días al mejor de nuestros estudiantes. No obstante, si consideramos que comunicarnos bien es un requisito de nuestra actividad profesional, la mayor parte del tiempo privilegiamos la entrega de contenidos por sobre el real aprendizaje significativo.

No prestamos atención a que nuestros educandos reciben de distinta manera los estímulos comunicativos que les entregamos, volviendo nuestras prácticas docentes un mecanismo que reproducimos muchas veces por comodidad.

Por lo anterior es importante reflexionar sobre la importancia y la necesidad de conocer, manejar y aplicar una comunicación efectiva con nuestros alumnos en pos de obtener los objetivos que nos propongamos, sean estos transversales o verticales.

“...A diferencia del modelo academicista, cuya metodología principal era la clase expositiva, el constructivismo privilegia las actividades realizadas por alumnas y alumnos, de manera que no se aprende a través de lenguaje abstracto, sino a través de acciones. Se trata de comprender la relación docente-estudiante como una construcción conjunta de conocimiento a través del diálogo. Ello implica problematizar los saberes, abrir los conceptos a la discusión y consensuar con los estudiantes una forma común de comprender una determinada disciplina. Sin

embargo, no se debe confundir este modelo con un rechazo a la clase expositiva, pues es siempre necesario, en algún momento de la unidad, sistematizar el conocimiento adquirido a partir de las actividades realizadas” (Flores Ochoa, 2004).

La denominación constructivismo se refiere al concepto del proceso de conocer como una construcción mental subjetiva. Es decir, el conocimiento no es una copia de la realidad ni una acumulación de datos, sino una construcción mental de cada ser humano el constructivismo como enfoque pedagógico parte del supuesto de que el estudiante es un ser activo que recibe y procesa información para construir su propio conocimiento sobre la realidad.

En consecuencia, la labor de profesores y profesoras es conducir la sesión de manera que constituya un entorno de aprendizaje motivador y efectivo, con mensajes y actividades que impliquen y estimulen a los estudiantes. En otras palabras, durante su actividad en el aula, una profesora no se limita a exponer contenidos también hace preguntas, responden las que les plantean los alumnos, propone actividades, transmite instrucciones, organiza un coloquio, valora las intervenciones de una puesta en común, etc., además de saludar, despedirse o introducir comentarios informales con cualquier excusa.

Todas estas comunicaciones son importantes y tienen su función específica. Podemos distinguir 2 grandes tipos de objetivos comunicativos en el aula:

Funcional, que incluye la transmisión de contenidos, ya sea de forma expositiva o argumentativa, y las instrucciones. El docente produce la mayoría de los mensajes de este conjunto, pero también los alumnos pueden asumir tareas que incluyan la exposición de datos o la argumentación de ideas.

Relacional, que incluye todos los intercambios comunicativos que regulan las relaciones entre los participantes. Destacamos entre estos los saludos, las despedidas, las fórmulas de cortesía o las disculpas por un posible error o mal entendido. Los mensajes que se centran en la relación sin determinantes en la creación de un clima de cordialidad y cooperación que facilita el trabajo conjunto. Estas 2 funciones están relacionadas, no sólo por el hecho de que se dan simultáneamente en el aula, sino por que son interdependientes. Los objetivos docentes, que suelen identificarse con la transmisión de contenidos, no pueden lograr sin la relación entre todos los participantes. Sin duda, las relaciones humanas y el clima que se va creando en el aula determinan el éxito de la tarea docente. En resumen la confianza mutua es la base y el requisito de la eficacia en la comunicación docente

Diccionario de la lengua española © 2005 Espasa-Calpe

DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.

ANÁLISIS FODA 2014.

En el contexto del Programa de Autoevaluación de la Gestión (SACGE) nuestra comunidad Escolar realizó en el mes de septiembre 2014 el siguiente análisis de fortalezas, debilidades y oportunidades.

LIDERAZGO.

FORTALEZAS.

Estudio oportuno de resultados de mediciones nacionales de aprendizajes de los alumnos.

Profesores animados y dispuestos a cumplir los nuevos desafíos del educador.

Definición de metas concretas en resultados SIMCE aceptadas por toda la comunidad docente y compromiso por su consecución.

Integración de una comunidad escolar con participación de docentes y trabajadores auxiliares y codocentes

Equipo directivo orientado en torno a metas concretas en mejoramiento de los aprendizajes de los alumnos

DEBILIDADES.

Escasa comunicación con apoderados de niños con necesidades educativas especiales.

Directivos no observan clases de los docentes con regularidad.

Escasa capacidad motivadora de los docentes a los alumnos.

Ausencia de un trabajo sistemático a nivel valórico con padres, apoderados y alumnos.

Falta de reconocimiento a los docentes.

AMENAZAS.

Conflictos intergeneracionales escasamente asumidos y comprendidos.

Padres con proyecto de vida deteriorado.

Inasistencia permanente de padres y apoderados a las reuniones de subcentros.

OPORTUNIDADES.

Comunidad escolar en proceso de cambios.

Apoderados colaboradores y eficaces en el cumplimiento de sus proyectos e iniciativas.

Autoridades cercanas acogedoras con la realidad del establecimiento.

DAEM en vías de transferir mayores atribuciones y autonomía a la gestión directiva.

GESTIÓN CURRICULAR.

FORTALEZAS.

Alumnos Capaces y altamente interesados en los aprendizajes.

Dotación docente completa y diversificada hacia necesidades educativas diferentes.

Docentes comprometidos con los aprendizajes de los alumnos.

Sala de Computación Enlace.

Salas Letradas.

Alumnos mejoran aprendizajes de cada ciclo y nivel.

Puesta en Marcha de Sala Biblioteca y CRA.

DEBILIDADES.

Escasa articulación entre Kinder y Primer Ciclo Básico.

Inasistencia de Padres y Apoderados a Reunión de Subcentros.

Lenta incorporación de postulados de la Reforma a las clases.

Alumnos sin materiales personales.

Escasos resultados en la Enseñanza del idioma extranjero.

Baja actualización en los contenidos de las salas letradas.

Baja asistencia media de alumnos.

Espacios comunes de la escuela carentes de mensajes valórico-formativos.

OPORTUNIDADES.

Cursos con pocos alumnos.

Regularizar a alumnos desfasados en edad.

AMENAZAS.

Constante llegada de nuevos alumnos con dificultades de rendimiento y disciplina.

Alumnos que viven en ambiente vecinal con presencia de tráfico drogas, drogadicción, delincuencia y violencia.

Falta conciencia de padres por dificultades de aprendizajes de sus hijos.

CONVIVENCIA ESCOLAR Y APOYO A LOS ESTUDIANTES.

FORTALEZAS.

Adecuada atención de Salud.

Alimentación diaria de los alumnos.

Entrega de uniformes escolares por parte de la Municipalidad.

Alumnos con espíritu de participación.

Profesores estimulan a sus alumnos mediante paseos y visitas a centros externos.

Proyecto Habilidades para la Vida.
DEBILIDADES.

Niños Solos y carentes de apoyo afectivo.

Fuerte tendencia a la agresión como sistema de resolución de conflictos.

Tendencias a la destrucción y escaso cuidado de infraestructura física.

Centro de Alumnos desorientado y de baja presencia.

Profesores escasamente entrenados en los problemas emocionales de los alumnos.

Alto nivel de desorientación personal en niños del Segundo Ciclo.

Niños que cursan desfasados en edad.

AMENAZAS.

Un tercio de los alumnos viven con un solo progenitor (madre).

Familias desarticuladas y alto nivel de conflictividad.

Padres con proyecto de vida deteriorado por el alcoholismo, drogas o la cesantía.

Padres ausentes de la vida escolar de sus hijos.

Convivencia social al margen de reglas sanas y alentadoras de una buena integración a la sociedad.

Problemas económicos de los padres.

OPORTUNIDADES.

DAEM apoya visita de lugares y centros recreacionales y turísticos.

Realizar actividades de aprendizaje en lugares aledaños a la escuela.

Visitas a Centros Culturales.

Atraer a los Padres a Proyectos de Formación compartida alumnos, profesores y apoderados.

Centros deportivos comunales: Piscina, Estadio, Parroquia, parques, plaza, etc.

RECURSOS.

FORTALEZAS.

Presencia de Recursos pedagógicos.

Existencia de implementos deportivos.

DEBILIDADES.

Multicancha con importante nivel de deterioro.

Carencia de Salas para implementar oficinas especiales de atención de alumnos.

Ausencia de Espacio deportivo techado.

Inexistencia de talleres deportivos y artísticos.

Ausencia de Equipo de amplificación.

AMENAZAS.

La infraestructura de las escuelas particulares subvencionadas.

DAEM lento en atender y resolver necesidades materiales del establecimiento.

Las desigualdades del sistema educacional municipal.

OPORTUNIDADES.

Promover un uso inteligente de los recursos.

RESULTADOS.

FORTALEZAS.

Habilitación de programa interno de evaluación de destreza lectora de alumnos.
Creciente interés por alcanzar mejores resultados en evaluaciones internas y externas.

DEBILIDADES.

Escaso interés en informar a los apoderados sobre resultados.

Bajo nivel de alumnos por curso.

AMENAZAS.

Escuelas Particulares subvencionadas con mayor capacidad de atraer matrícula.

OPORTUNIDADES.

Niños desplazados de otros colegios.

Elevar resultados en mediciones nacionales.

De la revisión del F. O. D. A. en el área liderazgo, se desprende dentro de las debilidades **la escasa capacidad motivadora de los docentes a los alumnos y la ausencia de un trabajo sistemático a nivel valórico con padres, apoderados y alumnos.**

De aquí que surja la iniciativa de posesionar a los docentes del establecimiento frente a sus grupos curso, poniendo a su disposición herramientas que les permitan generar un espacio lo más óptimo para su labor.

El aula como espacio de comunicación, ¿Cómo conseguir una comunicación docente de calidad?

La sala de clase es un espacio en el que coinciden todos los elementos de la situación comunicativa, y el mensaje o los mensajes que en ella se producen corresponden a lo que según la lingüística, podemos definir como discurso.

Incluso podríamos afirmar que una clase es un discurso de discursos o mensaje de mensajes.

Las actividades que se desarrollan en clase y los tipos de comunicación que conllevan tienen una estrecha relación con el modelo pedagógico que sigue el docente concientemente o no. Si la enseñanza se concibe como un proceso unidireccional profesor-alumno y se centra en los contenidos de la asignatura, predominan en el aula el discurso expositivo. Si, en cambio, la enseñanza se concibe como un proceso comunicativo multidireccional, centrado en el aprendiz y

en el desarrollo de habilidades y competencias, los tipos de discurso en el aula son variados.

Plantear la clase como actividad de grupo orientada al aprendizaje de los alumnos supone otorgar a las habilidades del docente su merecida dirección en que las estrategias necesarias son igualmente variadas y el conocimiento de la materia podría no ser suficiente. Para lograr sus objetivos, debería poner en práctica habilidades comunicativas verbales y no verbales, relacionales, organizativas, cognitivas, etc., por que una clase constituye un concepto amplio, rico y dinámico, de relación social y de intercambio comunicativo.

Estando en conciencia de lo anterior **¿Cómo conseguir una comunicación docente de calidad?**; pues de hecho el enfoque pedagógico y el tipo de comunicación en el aula deberían estar siempre estrechamente relacionados.

Algunos conceptos útiles.

Comunicación

- 1 f. Acción y resultado de comunicar o comunicarse.
- 2 Escrito breve en que se informa o notifica alguna cosa: he recibido una comunicación oficial.
- 3 Escrito que un autor presenta a un congreso o reunión de especialistas para su conocimiento y discusión: las comunicaciones se leerán en el salón de actos.
- 4 Unión que se establece o conducto que existe entre ciertas cosas o lugares:

hay buena comunicación entre nuestras ciudades.

- 5 Trato entre las personas: comunicación fluida.
- 6 pl. Medios gracias a los cuales las personas se comunican o relacionan, como el correo, el teléfono o las carreteras: la tormenta de nieve paró las comunicaciones.

(Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 2005)

Discurso

- 1 m. Exposición oral y pública de alguna extensión: discurso de ingreso en la Real Academia Española.
- 2 Serie de las palabras y frases empleadas para manifestar lo que se piensa o siente: mientras hablaba, el discurso quedaba entrecortado por las lágrimas.
- 3 Facultad de discurrir; reflexión, conjunto de ideas: discurso doctrinal.
- 4 Escrito o tratado en que se discurre sobre una materia: el Discurso del método.
- 5 Lapso de tiempo: el discurso de la existencia.
- 6 **LING.** Serie de palabras y frases que posee coherencia lógica y gramática.

(Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 2005)

Aula.

- 1 f. En un centro docente, sala destinada a la enseñanza: las aulas deben ser espaciosas.

- 2 **Aula magna** La de mayor cabida del centro, normalmente destinada a actos solemnes: la presentación de rector se hizo en el aula magna.

(Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, 2005).

En general, se entiende que impartir clases es la principal actividad de un profesional de la docencia. Sería interesante definir que entendemos por clase para el objetivo que nos atañe. De hecho, la denominación puede referirse a cosas muy distintas: lecciones privadas dirigidas a un solo alumno, lecciones magistrales dirigidas a un centenar de personas (algo más parecido a una conferencia) o incluso en un chat de una clase a distancia.

Aquí entenderemos una clase como la actividad de un grupo que reúne ciertas características:

- Se produce de manera presencial en un lugar y en un periodo de tiempo determinado en lo que coincide un grupo de personas.
- Predomina el discurso oral que puede ser monólogo o diálogos, conversaciones, debates, etc.
- Las actividades están propuestas y coordinadas por una persona competente, con finalidades didácticas (transmitir conocimientos e influir en las actitudes de los receptores).
- Los destinatarios son sujetos activos de aprendizaje y son generalmente menos entendidos en la materia que dicha persona.

- Tiende a tener un sentido unitario, como actividad y como discurso.
- Se conecta con sesiones anteriores y posteriores en un curso.

Lo anterior nos presenta la oportunidad de capacitar a todos los docentes de la unidad educativa en pos de mejorar su accionar tanto con los alumnos como con el resto de los componentes de esta (directivos, asistentes de la educación y apoderados).

CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO.

OBJETIVOS GENERALES:

- Desarrollar nuevas competencias y dominios en los docentes de la unidad, capaces de resolver creativamente conflictos tanto dentro como fuera del aula.
- Valorar la estrecha relación entre el estilo de comunicación y el enfoque pedagógico, como modelo de aprendizaje significativo para el educando.
- Reconocer distintos componentes y factores de la clase como situación comunicativa.
- Comprender y aplicar las estrategias adecuadas para conseguir una comunicación eficaz en el aula y con el resto de las entidades pertenecientes a la unidad educativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Capacitar a los docentes de la unidad educativa en el dominio y aplicación de las técnicas de resolución de conflicto propuestas por Kreidler.
- Aplicar las mencionadas herramientas tanto en aula como en reflexiones y reuniones de apoderados.
- Apoyar en la consecución del aula pacífica por medio de auto evaluación y coevaluación.

ESTRATÉGIAS Y RESULTADOS ESPERADOS.

Se espera que los docentes capacitados apliquen las técnicas de Kreidler para lograr aulas pacíficas que permitan a los mismos una entrega de contenidos tanto valóricos como mínimos significativa.

Lograr que los docentes se posesionen de su rol mediador.

Lo anterior se busca lograr durante el periodo de un año, realizando evaluaciones que permitan observar lo mencionado.

La capacitación se realizará a todos los docentes incluyendo directivos, utilizando el espacio de reflexión pedagógica y en el mismo establecimiento.

ACTIVIDADES A REALIZAR.

Se comenzará por informar el proyecto a los docentes, indicando lo que se pretende lograr y especificando que no interferirá en su tiempo de trabajo cotidiano.

Se revisarán los elementos técnicos que la escuela posee para la entrega de información a los docentes y el espacio físico que se utilizará.

Contactar al profesional idóneo en la entrega de las técnicas mencionadas.

Propiciar un espacio de capacitación coherente con la actividad a realizar.

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.

Los responsables serán la docente idónea para la entrega del contenido de la capacitación y jefa de U. T. P.

Las evaluaciones y observaciones serán realizadas por evaluadores pares y equipo directivo (U. T. P.).

Preparación de espacio para reunión de capacitación inspectora general.

Recursos técnicos para presentaciones con equipos audiovisuales encargada de biblioteca.

Gestión de recursos encargada del proyecto docente capacitadora.

PRESUPUESTO.

Al ser un proyecto de entrega de herramientas por medio de presentaciones expositivas los costos se reducen a.

Recursos Humanos:

Remuneración Docente Capacitadora: \$ 100.000 por mes.

Recursos técnicos:

Datha Show perteneciente al establecimiento.

Fotocopias de material necesario (manual de William Kreidler) generadas por el centro de fotocopiado del establecimiento.

Infraestructura:

Sala de profesores.

En definitiva los costos serán absorbidos por la unidad educativa, lo que hace de este un proyecto de muy bajo costo y altas expectativas en resultados.

CRONOGRAMA O CARTA GANTT.

ACCIONES	RESPONSABLES								
		Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.
Presentación del proyecto en DEM Quilicura, para su destinación a escuela solicitada.	Docente capacitadora y jefa de UTP.	X							
Presentación con cuerpo docente.	Docente capacitadora y jefa de UTP y Directora.	X							
Inicio de capacitación 1	Docente capacitadora	X							
Sesión 2	Docente capacitadora		X						
Sesión 3	Docente capacitadora		X						
Sesión 4	Docente capacitadora			X					
Primera evaluación de aplicación en aula. (Auto evaluaciones)	Todos los Docentes de Aula			X					
Análisis de evaluaciones	Jefa de UTP y directivos.			X					
Sesión 5	Docente capacitadora				X				
Sesión 6	Docente capacitadora				X				
Receso vacaciones.	Docente capacitadora					X			
2ª Evaluación de aplicación en aula. (Auto evaluaciones)	Todos los Docentes de Aula						X		
Análisis de evaluaciones	Jefa de UTP y directivos.						X		
Sesión 7	Docente capacitadora							X	
Sesión 8	Docente capacitadora							X	
Evaluación de resultados Apoyado en FODA.	Todos los Docentes de Aula y equipo directivo.								X
Propuesta de perfeccionamiento del proyecto para año 2016	Jefa de UTP, directivos y docentes.								X

Auto Evaluación del Docente: esta se aplicará en 1ª y 2ª evaluación por UTP.

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Cumplic con aplicar las tcnicas aprendidas hasta ahora.				
2. Las sesiones de capacitaci3n me permiten apoyar el proceso de aprendizaje de los alumnos.				
3. Las sesiones de capacitaci3n me permiten reconocer errores en mi pr3ctica de aula.				
4 Las sesiones de capacitaci3n me motivan en el aporte de ideas para conseguir un aula pacifica para mejorar los procesos de ensefianza.				
5. Incentivo la participaci3n de los alumnos en resolver sus conflictos.				
6. Realizo actividades curriculares que desarrollen las diferentes habilidades resolutivas en los estudiantes (Ej. Habilidades comunicacionales, trabajo en equipo)				
7. En el aula aplico las tcnicas de manera de fomentar los principios y valores declarados en el P. E .I (solidaridad, responsabilidad, honestidad, integridad y compromiso social)				
8. Mi rol mediador se ha visto potenciado con las nuevas tcnicas aprendidas.				
9. En aula desarrollo ejemplos y/o ejercicios que contribuyen a la comprensi3n de los contenidos relacionados con la resoluci3n de conflicto.				
10. Establezco un trato respetuoso e igualitario con todos los alumnos de la clase.				
11. Fomento un clima que facilita la interacci3n profesor/alumnos				
12. Me gustar3a continuar la capacitaci3n.				
13. Estuve dispuesto a responder a las inquietudes de los alumnos, a3n fuera del aula respecto de sus conflictos.				
14. ¿Que falt3 en mi desempefio como mediador? (elegir una alternativa)				
a) M3s dominio del tema.				
b) Mejor coordinaci3n con UTP y colegas.				
c) Mayores conocimientos del perfil de mis alumnos.				

Estos instrumentos de evaluación serán aplicados también como el anterior por U. T. P.

Inicio.

Questionario inicial a los docentes, para identificación del curso

1. ¿Cómo describe usted a su grupo curso desde el punto de vista de su comportamiento y convivencia social?
2. ¿Qué conflictos de convivencia señala usted como recurrentes al interior del aula?
3. ¿Cómo definiría usted un clima ideal de convivencia para un cuarto básico?
4. ¿Cuál es su visión respecto de aplicar estrategias específicas para la resolución de conflictos con un grupo curso de las características que usted ha descrito?

2° Instrumento

Encuesta inicial para determinar clima de interacción social en el aula

Dirigido a alumnos y alumnas de la Escuela Luis Cruz Martínez D N° 334, comuna de Quilicura.

Nombre: _____

Nº	INDICADORES	SI	NO
Dimensión: Relación entre pares.			
1	En las últimas semanas ¿Has visto a compañeros(as) insultándose con garabatos o gestos ofensivos?		
2	¿Has visto últimamente a un compañero(a) más fuerte agrediendo a otro más débil? (pegándole, empujándolo, gritándole, etc.)		
3	¿Has visto algún compañero(a) burlándose de otro(a) por alguna característica física o por su forma de ser?		
4	¿Has visto últimamente en tu curso alumnos(as) amenazando a otros con hacerles daño?		
5	¿Has visto en las últimas semanas peleas entre tus compañeros(as)?		
6	¿La relación entre compañeros(as) de tu curso es buena?		
7	¿Alguna vez te han agredido tus compañeros(as)?		
8	¿Alguna vez has agredido a tus compañeros(as)?		
Dimensión: Clima de aula.			
9	¿Crees que tus compañeros(as) son respetuosos en el trato con los profesores(as)?		
10	¿La relación entre los alumnos(as) y los profesores de tu curso es buena?		
11	¿Es cariñoso el trato de los profesores hacia los alumnos(as) en tu curso?		
12	¿Si tienes dudas en clase, los profesores te escuchan con atención?		
Dimensión: personal.			
13	¿Te sientes cómodo(a) en este curso?		
14	¿Te agradan tus compañeros(as)?		
15	¿Tienes amigos en el curso?		
16	¿Sientes afecto por tu profesora jefe?		

Término.

3º Instrumento

Questionario final diferenciado al Profesor Jefe

1. ¿Cómo describe usted a su grupo curso desde el punto de vista de su comportamiento y convivencia social luego de aplicar las técnicas de Kreidler?
2. ¿Qué técnicas estima que le dieron mejor resultado y cuales fueron las más utilizadas?
3. ¿El clima dentro del aula se acerca más ahora a su definición de clima ideal de convivencia para un cuarto básico?
4. ¿Cuál es su actual visión respecto de aplicar estrategias específicas para la resolución de conflictos con un grupo curso de las características que usted ha descrito?

4° Instrumento

Encuesta final para determinar clima de interacción social en el aula

Dirigido a alumnos y alumnas de la Escuela Luis Cruz Martínez D N° 334, comuna de Quilicura.

Nombre: _____

Nº	INDICADORES	SI	NO
Dimensión: Relación entre pares.			
1	En las últimas semanas ¿Has visto a compañeros(as) insultándose con garabatos o gestos ofensivos?		
2	¿Has visto últimamente a un compañero(a) más fuerte agrediendo a otro más débil? (pegándole, empujándolo, gritándole, etc.)		
3	¿Has visto algún compañero(a) burlándose de otro(a) por alguna característica física o por su forma de ser?		
4	¿Has visto últimamente en tu curso alumnos(as) amenazando a otros con hacerles daño?		
5	¿Has visto en las últimas semanas peleas entre tus compañeros(as)?		
6	¿La relación entre compañeros(as) de tu curso es buena?		
7	¿Alguna vez te han agredido tus compañeros(as)?		
8	¿Alguna vez has agredido a tus compañeros(as)?		
Dimensión: Clima de aula.			
9	¿Crees que tus compañeros(as) son respetuosos en el trato con los profesores(as)?		
10	¿La relación entre los alumnos(as) y los profesores de tu curso es buena?		
11	¿Es cariñoso el trato de los profesores hacia los alumnos(as) en tu curso?		
12	¿Si tienes dudas en clase, los profesores te escuchan con atención?		
Dimensión: personal.			
13	¿Te sientes cómodo(a) en este curso?		
14	¿Te agradan tus compañeros(as)?		
15	¿Tienes amigos en el curso?		
16	¿Sientes afecto por tu profesora jefe?		

CONCLUSIÓN.

Considerando, entonces, las exigencias actuales, tal vez se llegue a pensar que es prácticamente imposible conseguir un cambio sustantivo en el comportamiento de

nuestros alumnos. Sin embargo, este tema es más que relevante, puesto que va en directa relación con la formación ética y valórica de los niños y jóvenes; además que, en la medida que desarrollamos nuestras propias capacidades en la intervención, como profesores y mediadores, tendremos resultados positivos, no sólo en la convivencia, sino también en lo académico.

Será necesario, pues, que se haga obligatoria la formación de los docentes en la resolución de conflictos, y que además se considere este tema, en la construcción de los proyectos institucionales y reglamentos de disciplina; lo que le daría la relevancia que se merece y además constituiría una buena forma de involucrar directamente a los apoderados en la formación de sus pupilos.

La negociación, como mecanismo de resolución, sólo será efectiva en la medida que nuestros alumnos adquieran las capacidades necesarias y logren una autonomía que les beneficiará no sólo en su etapa escolar, sino que les será provechosa para toda la vida.

Al realizar la revisión de los aspectos académicos de los estudiantes, es notorio que estamos frente a una comunidad cíclica en cuanto a la recepción de contenido mínimo, es por eso que abogamos por potenciar la dimensión de **convivencia escolar** dado que es mucho más constante dentro de lo difícil del medio en que esta inserta nuestra comunidad escolar, creemos firmemente en que si liberamos de cierta hostilidad el trabajo y quehacer tanto estudiantil como docente, el desempeño académico redundará en una positiva evaluación y aporte.

BILIOGRAFÍA.

Barrantes, Rodrigo, Investigación. **Un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo**, Editorial EUNED, Costa Rica, 1999.

Barraza M., Patricia, **El buen trato, visto por los niños**, Ministerio de Educación, Primera Edición, Santiago, Chile, 2003.

Bustos, A. & Calderón, P., **Características de los niños NB1 y NB2**, Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile, 2009. Recopilado el 10 de noviembre de 2011 de: http://www.rmm.cl/index_sub.php?id_contenido=16567&id_seccion=1433&id_portal=235

Cascón Soriano, Paco, **Educación en y para el conflicto**, Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos, Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España, 2001.

Cornelius, H. & Faire, S., **Tu ganas, yo gano (Cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones)**, Ed. Gaia ediciones, Madrid, España, 1995.

Díaz- Barriga Arcero, Frida & Hernández Rojas, Gerardo, **Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista**, McGraw Hill, Tercera Edición, México DF, México, 2010

García Correa, Andrés, **La Violencia en Centros Educativos en Norteamérica y Diferentes Países de Europa. Medidas Políticas Tomadas para la Convivencia Escolar**, Revista Universitaria de formación de profesorado, Universidad de Zaragoza, Zaragoza, España, 2001, N° 41, pp. 167-177.

García, M. & Madriaza, P. (2004). **Clamores juveniles y su relación con la violencia escolar: Conflicto y aspiración por recrear un orden social**. *Revista Persona y Sociedad* 18(1), 31-50.

García, M. & Madriaza, P. (2005). **Sentido y sin sentido de la violencia escolar: Análisis cualitativo del discurso de estudiantes chilenos**. *Psykhé*, 14(1), 165-180.

Gutiérrez Gómez, Guillermo & Restrepo Gutiérrez, Andrés, **Traducción de Resolución Creativa de Conflictos (Estrategias para la prevención Temprana de la violencia en los niños)**, Fundación para el Bienestar Humano – SURGIR, España, 2007.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., **Metodología de la Investigación**, Mc Graw Hill, Tercera Edición, México, 2003.

Investigadores Fundación Paz Ciudadana, **Violencia escolar en Educación Básica: Evaluación de un instrumento para su medición**, Fundación Paz Ciudadana, Santiago, Chile, 2010. Recopilado el 10 de noviembre de 2011 de: http://www.pazciudadana.cl/docs/pub_20100409111517.pdf

Kreidler, William J., Creative Conflict Resolution, A good year book, Primera Edición, Estados Unidos de América, 1984.

Ministerio de Educación y CPEIP, **Marco para la Buena Enseñanza (MBE)**, Primera Edición. Santiago, Chile, 2003

Ministerio de Educación, **Formación y Convivencia Escolar**, Chile, 2011. Recuperado el 10 de noviembre de 2011 de: <http://www.convivenciaescolar.cl/>

[Taylor](#), Steve J. & [Bogdan](#), Robert, **Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados**, Ediciones Paidós Ibérica S.A., Barcelona, España, 1987.

UNESCO, **Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativo SERCE**, en el que participaron 16 países de América Latina, incluido Chile, Salesianos Impresiones, Santiago, Chile, 2008

Otros estudios y publicaciones consultadas:

OECD (School factors related to Quality and Equity results from PISA-2000)

UNESCO, Políticas, estrategias y planes regionales, subregionales y nacionales en educación, para el desarrollo sostenible y la educación ambiental en América Latina y el Caribe. Decenio de las Naciones Unidas de la Educación para el Desarrollo Sostenible 2005-2014, Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe, 2009 (OREALC/2009/PI/H/2).

ANEXO.

TÉCNICAS PARA LA RESOLUCIÓN CREATIVA DE CONFLICTO EN QUE SE CAPACITARAN LOS DOCENTE .

LAS PELEAS

El modo más simple de manejar una pelea es: (1) Separar. (2) Calmar. (3) Enfrentarla. Separar una pelea no siempre es fácil. Desgraciadamente, no podemos señalar ninguna fórmula mágica por hacerlo, sólo unas sugerencias. (Afortunadamente en la mayoría de los casos, la sola presencia del maestro es suficiente para detener la lucha).

Si usted va a separar a dos peleadores, primero asegúrese de que puede hacerlo. Puede que esto suene como una regla tonta, pero si los luchadores son más grandes que usted o están tan fuera de control que se están agitando ferozmente, usted no sólo no podrá separarlos sino que podría salir malherido en el forcejeo. Igualmente, si usted no tiene ayuda, probablemente podrá detener sólo a uno de los peleadores y lo dejará vulnerable al ataque del otro. Esto no va a darnos puntos como pacificadores. Es mucho mejor reunir a algunos niños fuertes para que le ayuden a detener a los peleadores; o si es inevitable hacerlo, permita que la pelea siga su curso. En una emergencia real, cogerlos del pelo usualmente detendrá la pelea. Esta es, sin embargo, una táctica extrema y violenta.

Piense en una pelea como en una concentración de energía física y emocional. Cualquier cosa que usted pueda hacer para desviar esta energía ayudará a serenar la situación. Por ejemplo, si usted está presente precisamente cuando una pelea está empezando, intente distraer a los participantes: "¡Eh! ¿a quién se le

perdió este billete?" o intente pararse muy cerca de los peleadores y gritar en voz alta.

Cuando los niños pelean, normalmente hay espectadores. Trate de lograr que se retiren, o que por lo menos se sienten y miren fija y silenciosamente. Los peleadores pronto se sentirán como tontos si están en medio de un grupo de personas silenciosas que están mirándolos. O si puede, haga que todos griten ("dejen de pelear, dejen de pelear") o que canten (mientras más alegres, mejor). Por ejemplo, es posible para un profesor detener una pelea callejera que involucra a varios de sus estudiantes, haciendo que el resto del curso haga un círculo tomados de sus manos alrededor de la pelea mientras cantan "arroz con leche...." La sola ridiculidad de la acción es la clave para su efectividad. De este modo, se establecería una situación en la que pelear era algo incongruente.

Muchas de estas acciones requieren la cooperación de la clase. En este caso, el entrenamiento previo es esencial o probablemente nos encontraremos intentando manejar una pelea, con el resto de la clase mirándolo como si usted se hubiera vuelto loco. Pero (¿quién sabe?) quizá eso será suficiente para detener la pelea. Las técnicas descritas a continuación son para calmarse y manejar los conflictos. Notará que todas estas técnicas involucran al profesor, usualmente en el papel de mediador. Esto no implica que los estudiantes deban depender del profesor para resolver sus conflictos. Una de las metas de la "Resolución Creativa de Conflictos"

es lograr que los niños eventualmente resuelvan sus propios conflictos de manera no violenta. Esto requiere un programa de entrenamiento completo.

CALMARSE.

NIVELES: De kinder a 6°.

PROCEDIMIENTO: Cuando un conflicto se vuelve tan volátil que estalla la violencia, los participantes probablemente no son capaces de manejar las cosas de manera no violenta hasta que parte de la emoción expuesta en el conflicto se haya disipado. Hay varias maneras de calmar a los rivales:

1. Establecer esquinas para calmarse. Éstas son áreas a las que se envía a los peleadores, no para castigarlos sino para que se tranquilicen. Obviamente, hay que separar las esquinas de cada luchador. Cuando ellos se sientan más calmados, pueden retirarse de las esquinas.
2. Hacer que los niños ensayen el respirar profundamente. Hacer que respiren lenta y profundamente mientras contamos hasta diez, y luego de diez a uno.
3. Hacer que los participantes se sienten en silencio durante unos minutos.

Serenarse disminuye automáticamente el conflicto, pero no lo resuelve. El término técnico para esto es *posponer*. Sin embargo, a veces dos peleadores se calman y se dan cuenta que podrían simplemente haberse evitado todo el asunto. En este caso, usted debe verificar que no queden resentimientos y luego permitirles irse.

EJEMPLO: Juan y Carlos estaban peleando en el patio de recreo cuando un profesor los separó. Cuando intentó determinar el problema, no pudo entender ni una palabra de lo que estaban diciéndole debido a las lágrimas y los gritos. Hizo que los muchachos se sentaran en silencio y respiraran profundamente durante un par de minutos, así, las cosas se tranquilizaron rápidamente hasta el punto en el cual el problema pudo solucionarse.

ARBITRAR

NIVELES: De kinder a 6°.

PROCEDIMIENTO: La mayoría de prácticas de resolución de conflictos que realizaremos entre los niños será la mediación o arbitraje. Es una manera de ayudar a las personas a manejar sus diferencias en presencia de un observador imparcial, calmado y que mantiene la justicia. La justicia es muy importante para los niños; debemos intentar ser tan imparciales como sea posible.

La mediación toma tiempo y será necesario darle el tiempo que requiera. El siguiente es un procedimiento eficaz:

1. Señalar a los niños que cada uno de ellos tendrá la oportunidad de contar su versión de la historia sin interrupción.
2. A medida que cada niño habla, pida que primero digan cuál era el problema y luego lo que pasó durante el conflicto.
3. Si el problema todavía existe, ayudaremos a los participantes a desarrollar algunas soluciones posibles y a escoger una para llevar a cabo.
4. Si el problema ya no existe, es necesario preguntar a los participantes si había maneras más eficaces de resolver el problema que la que escogieron.

EJEMPLO: Carolina, una alumna popular de quinto básico, ha acusado a Alicia, que no es muy apreciada, de robarle su dinero del almuerzo. Lo ha hecho en voz alta y en público. La Profesora, llama a las niñas a un lado y les explica el proceso de mediación.

P: Carolina, supongamos que tu empiezas. ¿Cuál es el problema?

C: Ella tomó mi dinero del almuerzo.

P: Tu dinero del almuerzo no está, y sospechas que ella lo tomó.

C: Sí.

P: ¿Por qué sospechas de ella?

C: Ella tenía que quedarse en el salón en el descanso. Susana entró y la vio junto a mi pupitre. Todos saben que ella roba.

P: No, yo no sé eso. Lo que estamos intentando hacer es encontrar tu dinero.

¿Tienes algo más que decir?

C: No.

P: Alicia, ¿qué tienes que decir?

A: Nada. Yo no tomé su dinero.

P: ¿Estabas en su pupitre?

A: Sí, pero sólo porque cuando pasé al lado, me choqué contra él y algunos papeles se cayeron, así que los volví a poner encima. Eso es todo.

P: Bien. Carolina, tu dices que ella tomó tu dinero cuando estaba en tu escritorio. Alicia, tu dices que estabas volviendo a poner los papeles encima... ¿ahora, qué hacemos?

C: Busquemos en su pupitre.

A: No, busquemos en el de ella.

P: Carolina, ¿buscaste con cuidado en tu pupitre?

C: No es necesario. El dinero estaba en la parte de adelante.

P: ¿Por qué no buscas una vez más?

[Carolina lo hace y regresa habiendo encontrado el dinero].

P: Bien, ¿ahora, qué hacemos?

C: Lo siento, Alicia.

A: Está bien.

P: Espera un momento. Tú la acusaste delante de la clase.

C: Supongo que debo decirle a todos que yo estaba equivocada.

A: No es necesario.

C: Yo quiero hacerlo. Estaba equivocada.

P: Cuando uno está equivocado, es mejor admitirlo y superarlo. Dense las manos y sigamos la clase.

Éste era un problema delicado que afortunadamente no resultó ser de robo sino de falsas acusaciones. La Profesora mantuvo su imparcialidad de manera estricta y desde el principio se centró en definir el problema, no en la presunta culpa o inocencia de Alicia. Obviamente, ésta es una clase en la cual debe desarrollarse más el “espíritu comunitario” de modo que no se recurra a la búsqueda de chivos expiatorios.

ESCUCHA REFLECTIVA

NIVELES: De kinder a 6°.

PROCEDIMIENTO: la escucha reflectiva o activa es una manera de parafrasear y repetirle a quien habla lo que ha dicho. Esto le da una oportunidad al interlocutor

para afirmar o corregir nuestra percepción. Es una técnica de mediación muy útil.

La escucha reflectiva no es una técnica de resolución de conflictos por sí misma.

Es reconocida en los círculos de resolución de conflictos como un mecanismo para clarificar la percepción. También le permite a uno identificar más claramente lo que las personas piensan y sienten sobre una situación de conflicto. A veces esto es suficiente para resolver el conflicto. Otras veces, puede simplemente ayudarnos a definir el problema claramente.

1. El Profesor puede reflejar usando frases tales como "parece que....." "en otras palabras,....." o "lo que quieres decir es....."
2. Cuando recurramos al parafraseo, debemos intentar reflejar el contenido emocional al igual que el fáctico. La siguiente fórmula es útil para lograr la clave: "Parece que te sientes..... porque....." Si esta fórmula nos parece forzada y poco natural, no debemos preocuparnos. Encontraremos que pronto la incorporan, adaptándola a su lenguaje natural.

El escuchar de manera reflectiva tiende a desacelerar las interacciones. Debemos tener presente que está diseñada para clarificar las situaciones, no para retardarlas de manera enloquecedora. Por lo que es necesario usarlas de forma selectiva.

EJEMPLO: El Profesor, está mediando entre Rafael y Ana, dos alumnos de sexto básico que están intentando trabajar juntos en un proyecto. A: Él no está haciendo nada del trabajo. Yo tengo que hacerlo todo.

P: Sientes que tienes que hacer la mayoría del trabajo porque Rafael no está contribuyendo al proyecto.

A: Así es. Cuando buscamos cosas, él pierde el tiempo mirando material que no tiene nada que ver con el proyecto.

P: Tú quieres trabajar de manera eficaz.

A: Sí.

R: Yo consigo ideas para nuestro proyecto mirando otras cosas. Tú eres tan mandona que nunca tengo la oportunidad de decir mis ideas.

P: Tú sientes que no tienes la oportunidad de compartir tus ideas porque Ana no te da tiempo para desarrollarlas y compartirlas.

R: Sí. Yo trabajo de manera diferente a ella.

P: Estoy empezando a ver el problema aquí. Ana quiere trabajar rápida y eficazmente pero no quiere demorarse en cada parte. Rafael quiere tomarse más tiempo y que escuchen sus ideas. ¿Es eso correcto?

A y R: Sí.

P: Pienso que ahora estamos listos para proponer una solución.

Algunos puntos importantes sobre este conflicto han sido clarificados con el uso de la escucha reflectiva. Descubrimos que el Profesor no presentó su propia opinión hasta que pudo determinar el problema a satisfacción de ambas partes.

SUAVIZAR

NIVELES: De kinder a 6°.

PROCEDIMIENTO: El suavizar simplemente es “deslizarse” sobre un conflicto. Hay ocasiones en las que esto es lo mejor para hacer. Uno no siempre tiene tiempo para resolver un conflicto completamente y, francamente, algunos conflictos son demasiado efímeros para preocuparse.

Sin embargo, hay problemas con esto. Por un lado, muy frecuentemente se usa esta técnica. No permitamos que el nombre nos engañe. Suavizar realmente es un nombre elegante para “evadir” un conflicto. Realmente no es una forma de resolución de conflictos ya que nada se resuelve o siquiera es confrontado. Además, un conflicto que puede no parecernos importante a nosotros, puede ser muy importante para los niños involucrados. Por todo esto debemos tener el tacto suficiente como para suavizar los conflictos sólo cuando sea necesario hacerlo.

EJEMPLO: El grupo de segundo básico está haciendo fila para el almuerzo.

Andrés se queja a la Profesora

A: Todos los niños siguen metiéndose delante de mí en la fila.

P: Ellos se hacen delante de ti en la fila, y piensas que eso no es justo.

A: Sí.

P: ¿Estas realmente molesto por eso?

A: No, creo que no.

P: Entonces no nos preocupemos ahora por eso. ¿Está bien?

A: Sí.

La Profesora combinó el suavizar con la escucha reflectiva. Suavizó esta situación sin ignorar las necesidades o los sentimientos del niño. Una medida útil en este caso sería hacer que la clase estableciera una política para evitar meterse en la fila.

CONTAR HISTORIAS

NIVELES: De Kinder a 3°.

PROCEDIMIENTO: La técnica de contar historias o cuentos ayuda a los niños pequeños a distanciarse de un conflicto para que puedan discutir sus conductas. Es especialmente buena para la resolución pública de conflictos.

1. Cuente la historia de la situación de conflicto usando el formato "había una vez.....". (Cambie los nombres de los participantes, si pensamos que es importante, ya que hacer eso a menudo reduce la historia a un juego de adivinanzas).
2. Cuando la historia alcance el punto del conflicto, deténgase y pida sugerencias a la clase sobre cómo resolverlo.
3. Incorpore una de las sugerencias en la historia, y hágala llegar a una conclusión.
4. Pregúnteles a los participantes en el conflicto si esto satisfaría realmente sus necesidades y si es algo que ellos podrían ensayar la próxima vez que tengan un problema.

Esta técnica puede adaptarse para mediar conflictos entre estudiantes mayores. Hágales contar la historia del conflicto en tercera persona, como si fueran observadores neutrales. Nuevamente, esto puede proveer la suficiente distancia a los niños para analizar la situación y su conducta sin sentirse amenazados. EJEMPLO: Un problema ocurrió en el jardín infantil. La educadora de Párvulos lo presentó ante la clase.

EP: Había una vez dos niños, Estela y Andrés que estaban jugando con carritos de juguete. Estela quería usar el camión de bomberos al mismo tiempo que Andrés. Los dos empezaron a enfadarse y a gritarse. ¿Qué podrían hacer?

1: ¿Compartir?

EP: Ellos no quieren compartir. Las dos quieren jugar con él.

2: Podrías decirles que tienen que compartir.

EP: Yo estoy ocupada. Ellos tienen que resolver esto solos.

3: Podrían tumbar los automóviles.

EP: Ya probaron eso. No funcionó.

4: Tomar turnos.

EP: ¿Cómo?

4: Yo no sé. ¿Arrojando una moneda?

EP: Bien, eso es justo lo que hicieron. Estela obtuvo el primer turno; luego Andrés tuvo su turno. ¿Piensan que eso funcionaría con los Andrés y Estela reales?

A y E: Sí.

EP: ¿Cómo piensan que jugaron entonces? Ellos jugaron felices por siempre.

La Educadora de Párvulo no permitió que las niñas se fueran con cualquier respuesta vaga, como un simple "compartan". Note cómo ella insistió para que dijeran cómo compartirían, Ej., tomando turnos en un orden decidido al arrojar una moneda. Dar esta clase de ayudas específicas evita que los niños den simplemente las respuestas que el maestro quiere oír. Las respuestas muy específicas afectan factiblemente la conducta a largo plazo.

TIEMPO DE RETIRADA (TIME OUT)

NIVELES: De Kinder a 6°.

PROCEDIMIENTO: Esta técnica es útil para liberar poco a poco a los niños de su dependencia de usted para resolver todos sus conflictos.

1. Cuando los estudiantes traigan un conflicto, envíelos a un sitio tranquilo del salón. Déles tres minutos para manejar el problema sin su ayuda.

2. Después de tres minutos, vea si han llegado a una solución. Si no, proceda como si estuviera oyendo hablar por primera vez del conflicto. 3. Si llegaron a una solución, felicítelos y pregunte sobre la solución.

EJEMPLO: Tina y Daniel son dos alumnos de tercero básico en la clase de la Profesora Jimena. Ellos están a cargo de la planificación de una fiesta sorpresa para un estudiante que se va a mudar de casa, pero no pueden ponerse de acuerdo en lo que quieren hacer. Le han traído su disputa a Jimena. Ella les dice, "a mí me parece que ustedes dos tienen mucho trabajo para hacer y necesitan continuar. ¿Por qué no van detrás del estante durante tres minutos e intentan buscar una manera de escoger una idea? No la escojan ahora. Intenten proponer un plan para escoger. Yo mediré el tiempo, y si no han llegado a un acuerdo después de los tres minutos, yo les ayudaré".

Los niños hablaron en el rincón durante tres minutos y luego anunciaron que habían llegado a un arreglo: por cada idea de Daniel que usaran, también usarían una de Tina.

Jimena usó la técnica del "tiempo de retirada" para estimular a las niñas para resolver el problema por sí mismas. En este caso, las envió al rincón del salón con una tarea muy específica. No es necesario ser tan específico. Un simple, "Intenten pensar en algo" normalmente es suficiente.

Obviamente, ésta no es una técnica para usar cuando los temperamentos estén realmente acalorados y los niños puedan empezar a pelear de nuevo fácilmente. Es para usarla cuando las cosas estén relativamente tranquilas y creamos que los participantes están listos para intentarlo solos.

CUESTIONARIO DE PELEA

NIVELES: De 2° a 6°.

PROCEDIMIENTO: El cuestionario de pelea (ver gráfico en la página siguiente) es una manera de lograr que los niños observen cuidadosamente un conflicto en el que están involucrados. Los alumnos llenarán como una de las consecuencias (efectos o “sanciones”) ante infracciones a la regla de “no pelear en el salón”.

1. Cuando los niños se hayan tranquilizado de su pelea, señale lo absurdo de pelear. No pida una explicación. En cambio, debemos darles un “cuestionario de pelea” para que lo llenen.
2. Cuando los hayan completado, léalos con los participantes. No discuta cómo o por qué se desarrolló el conflicto, sino lo que los estudiantes han dicho que harán en una situación semejante en el futuro. Pregunte, “¿Esta acción resolverá el problema mejor que pelear?”
3. O, haga que los peleadores intercambien de cuestionarios cuando terminen y que escriban sus reacciones ante las anotaciones del otro.

Nombre: _____

CUESTIONARIO DE PELEA

¿Con quién peleaste?

¿Cuál fue el problema?

¿Por qué empezaste a pelear? (2 razones) ¿Por qué peleó la otra persona contigo?

¿Pelear soluciona el problema?

¿Puedes decir 3 cosas que ensayarías si esto sucede otra vez?

1.

2.

3.

¿Quieres decirle algo a la persona con quien peleaste?

El cuestionario de pelea proporciona una idea clara de cómo proceder hacia una solución del conflicto. Igualmente, me ha mostrado en diversas ocasiones que algunos de los niños necesitan trabajar sobre habilidades de cooperación específicas.

Llenar el cuestionario de pelea también les da una oportunidad a los participantes para calmarse antes de confrontarse el uno al otro.

EL MÉTODO DE DISCUSIÓN JUSTA

NIVELES: De 2° a 6°.

PROCEDIMIENTO: Esta adaptación del Método de Pelea Justa de Bach y Wyden les proporciona a los estudiantes mayores de primaria un esquema amplio pero eficaz para resolver sus diferencias. Las reglas para cada participante son:

1. Cuente los hechos tan serenamente como sea posible. Refiérase sólo a la situación actual, no al pasado o al futuro.
2. Exprese cómo se siente. Hable sobre sus sentimientos sin hacer comentarios negativos sobre la otra persona.
3. Averigüe que puede hacer en esa situación. Intente pensar en una solución que sea satisfactoria para todos los participantes en el conflicto.

Esta técnica requiere alguna práctica, y los juegos de roles pueden proporcionarla.

Mientras los niños se acostumbran a usar la técnica, debemos estar presente

como mediador. Es útil anunciar el procedimiento, a modo de recordatorio de los pasos.

EJEMPLO: Fabiola, una alumna de quinto año de Educación Básica, ha trabajado muy duro y por mucho tiempo en una escultura de yeso. Alicia la cogió sin preguntar, y mientras la miraba se le cayó y se quebró. Fabiola está furiosa y dice que va a destruir algo de Alicia.

Cuando el Profesor, entra en el salón, Fabiola se dirige hacia el pupitre de Alicia, y Alicia intenta bloquearle el camino desesperadamente. Él separa a las niñas, las hace sentar, e insiste en que discutan de manera justa.

P: Bien, primero los hechos.

F: Ella rompió mi proyecto de arte.

P: ¿Cómo?

F: Lo cogió después de que yo le dije a todos que no lo tocaran, y lo dejó caer.

P: ¿Lo hiciste?

A: Sí, pero fue un accidente. Luego, ella dijo que rompería algo mío.

P: ¿Qué?

A: No sé. Cualquier cosa que pudiera encontrar.

P: ¿Cómo te sientes ahora, Fabiola?

F: Realmente, muy enfadada. La odio.

P: ¿Sientes algo más?

F: Yo trabajé muy duro en ese proyecto. Supongo que estoy un poco triste, también.

P: ¿Alicia?

A: Pues, yo también estoy enfadada con ella.

P: ¿Algo más?

A: Me siento un poco mal, también.

F: Eso no ayuda a reparar mi escultura.

P: ¿Qué te ayudaría a sentirte mejor?

F: Ella podría comenzar diciéndome que lo siente.

P: ¿Y tu qué, Alicia?

A: Le diré que lo siento porque me equivoqué. Pero fue un accidente. Ella no debe dañar nada mío. Yo sólo cogí la escultura porque me gustó.

P: ¿Fabiola?

F: Está bien. Pero tendré que volver a empezar de nuevo. Ella tiene que prometer no tocarla nuevamente.

A: Está bien.

El Profesor mantuvo su neutralidad a lo largo de este intercambio adhiriéndose a las reglas de la discusión justa. Aunque en este caso no era necesario, a menudo es útil resumir los hallazgos respecto a los hechos logrados por medio del procedimiento, bajo la forma de definición clara del problema.

LOS JUEGOS DE ROLES

NIVELES: De 3° a 6°.

PROCEDIMIENTO: Los juegos de roles como técnica de resolución de conflictos implican dramatizar una situación de conflicto que se ha presentado, para ayudar a los estudiantes a obtener una nueva comprensión de sus conductas.

1. Describa la situación del conflicto, dándoles el momento, el lugar y los antecedentes. Defina los roles a ser actuados y pídale a los participantes que los actúen, o solicite voluntarios.

2. Haga que los actores representen el conflicto. Si se atascan, ayúdeles con preguntas claves. Hágalo brevemente.
3. Detenga la actuación en el punto del conflicto. Pídale sugerencias al público sobre lo que podría hacerse después. Luego, haga que los actores incorporen una de la sugerencias en el juego de roles y lo terminen.
4. Discuta siempre sobre el juego de roles cuando haya terminado. ¿Cómo podría haberse prevenido el conflicto? ¿Cómo se sentían los personajes en la situación? ¿Fue una solución satisfactoria? ¿Qué otras soluciones podrían haber funcionado?

Antes de que empezar a usar los juegos de roles como una técnica de resolución de conflictos, haga que los niños practiquen con situaciones hipotéticas. Éstas son menos amenazantes que las situaciones de conflicto reales. Tenga en cuenta, también, el hecho de que a todos los estudiantes no les gusta participar en juegos de roles. La técnica no necesariamente debe usarse siempre para soluciones públicas. También funciona bien en privado, aunque se requiere que el mediador esté presente para guiarla.

Los juegos de roles pueden usarse con niños pequeños, con diferentes grados de éxito. El problema es que a los niños pequeños les falta la madurez necesaria para distanciarse de los roles que actúan. Sin embargo a veces vale la pena intentarlo. (También vea "los Títeres de Problemas").

EJEMPLO: Tomás y David están a cargo del montaje de una cartelera para el corredor del colegio. El tema son las contribuciones de los Pueblos Originarios a la cultura Nacional, pero no pueden ponerse de acuerdo en qué hacer o en cómo preparar la cartelera. Han llegado a un punto de estancamiento.

La Profesora a cargo del curso les pide que describan su problema y, luego, les pregunta si lo quieren actuar para la clase en un juego de roles. Ellos están de acuerdo. Comienzan y casi están llegando al punto de conflicto:

T: Tú quieres poner a todas estas personas que nadie ha oído mencionar en su vida, como tu abuela.

D: Y tú sólo quieres poner a personas famosas que ya todos conocemos! P: Deténganse! ¿Puede alguien sugerir cómo Tomás y David pueden salir de este estancamiento?

1: Negociar. Llegar un acuerdo

P: ¿Cómo?

1: Hagan una lista de personas y cada uno escoge cinco que quiera.

2: Escriban los nombres en papeles y pónganlos en una bolsa.

3: No, no negocien. Hagan una lista y vean si están de acuerdo sobre algunos nombres.

4: Hagan que la clase escoja los nombres.

T y D: No!

P: ¿Les gusta alguna de las ideas?

T: A mí me gustaría escoger cinco nombres.

D: A mí también.

T: Muy bien. Inténtenlo y vean cómo les va. Si no funciona, la clase siempre puede proponer algo más.

Éste es un ejemplo de un problema que se resuelve con juegos de roles. En este caso, no era necesario actuar los papeles hasta el punto de la resolución. Incluso para conflictos tan pequeños como este, la Profesora se asegura de obtener la

autorización de los participantes antes de presentar el problema a la clase. Uno puede percibir por la facilidad y calidad de las respuestas, que esta clase está acostumbrada a los juegos de roles. Un buen punto fue que la Profesora se aseguró de que el curso estaba disponible para proponer más soluciones si eran necesarias.

LA INVERSION DE ROLES

NIVEL: De 3° a 6°.

PROCEDIMIENTO: Las inversiones de roles pueden ser una manera óptima de resolver conflictos graves.

1. Establezca el juego de roles, como el descrito anteriormente. Intente que los participantes en el conflicto original actúen en el juego.
2. Una vez el juego de roles empiece, deténgalo y haga que los participantes cambien de papeles y lo repitan, para que ellos estén, en efecto, defendiéndose de ellos mismos.
3. Detenga el juego de roles, más o menos al minuto de la inversión, después de que los jugadores han logrado percibir el punto de vista de la otra persona. Discuta sobre el juego de roles y vea si surge alguna solución al problema.

EJEMPLO: En la Escuela Elemental Duncan, los dos grupos de cuarto tenían suficiente dinero para hacer un paseo juntos. Un grupo había estudiado astronomía y quería ir al planetario. El otro grupo quería visitar el zoológico. El desacuerdo estaba creando problemas entre los grupos. Los Profesores decidieron probar la inversión de roles. Les explicaron ambos lados del conflicto a los grupos juntos. Luego preguntaron quién se ofrecía para participar en un

"carrusel", que es juego de roles en grupo (El grupo se divide en dos y se forman dos círculos concéntricos: los miembros del círculo de adentro dan la cara a los del círculo de afuera). Casi todos se ofrecieron. Los grupos formaron dos filas, con cada estudiante enfrentado a un compañero del otro grupo.

Durante un minuto, los estudiantes de un grupo intentaron convencer a sus compañeros de ir al planetario. Luego, el otro grupo tuvo un minuto para discutir sobre ir al zoológico. Después, los dos grupos cambiaron de roles y cada uno tuvo un minuto para defender el punto de vista del otro.

Cuando se calmaron el ruido y la confusión, los estudiantes habían entendido ambos lados del conflicto mejor de lo que posiblemente podrían haber entendido antes. Luego, los Profesores usaron una técnica de resolución de conflictos para lograr que ambos grupos escogieran un paseo que fuera mutuamente satisfactorio.

LOS TÍTERES DE PROBLEMAS

NIVELES: De Kinder a 2°.

MATERIALES: Títeres.

PROCEDIMIENTO: Los títeres de problemas se usan como actores de los juegos de roles. Los títeres les proporcionan a los niños pequeños la suficiente distancia de un conflicto para discutir su propia conducta sin sentirse amenazados.

1. Tenga varios títeres disponibles, y explique su uso a los niños: "Éstos son los títeres de problemas. Ellos están para ayudarles a resolver sus problemas". Es necesario darles un trato especial en la clase a los títeres de problemas. Viven en una caja de zapatos marcada especialmente. Hago que los niños les pongan nombres y cada títere se marca con una "P" grande.

2. Cuando haya un conflicto, use los títeres para dramatizar la situación ante un grupo o en privado. A menos que usted tenga niños mayores que hayan experimentado con títeres, probablemente tendrá que manejarlos usted mismo.
3. Detenga el juego de roles de títeres en el punto de conflicto. Solicite sugerencias para resolver el problema. Incorpore una de estas sugerencias y termine el juego de roles.
4. Haga esto con varias sugerencias diferentes si tiene tiempo. Incluya una o dos que no funcionen. Esto ayuda a los niños a pensar plenamente las consecuencias de sus sugerencias.
5. Cuando hayamos incorporado una solución que parece funcionar, pregúnteles a los participantes en el conflicto si ésta es una solución satisfactoria para ellos. Si lo es, el conflicto está resuelto y los títeres de problemas pueden guardarse temporalmente.

EJEMPLO: Carolina y Alex estaban peleando sobre quién había guardado un puesto en la alfombra para que su Tía del jardín infantil se sentara. La Tía fue a sacar dos títeres de la caja de zapatos. Se sentó con el grupo, dramatizó la situación y luego pidió soluciones. Desgraciadamente, ninguna de las sugerencias brindó una solución satisfactoria y el problema persistió con diferentes participantes, durante una semana.

Luego, un día alguien sugirió que los títeres pusieran en la lista de tareas el guardarle un puesto a la Tía. Todos estuvieron de acuerdo en que esa podría ser la respuesta. Uno de los títeres señaló que a veces los problemas tardan un tiempo para resolverse.

LA ESTRATEGIA R-S-R

NIVELES: De 4° a 6°.

PROCEDIMIENTO: Ésta es una técnica altamente estructurada, particularmente útil en casos de desacuerdos y disgustos duraderos. Hay tres pasos: resentimiento, solicitud y reconocimiento (R-S-R).

1. **Resentimiento.** Cada parte dice lo que le disgusta del otro y señala todo lo que le ha hecho para causar el resentimiento.
2. **Solicitud.** Cada parte le dice al otro qué hacer para resolver el problema.
3. **Reconocimiento.** Ambas partes negocian qué peticiones estarían dispuestas a cumplir. Finalmente, la sesión termina con cada parte declarando qué cualidades le gustan o encuentran admirables en el otro.

Como puede darse cuenta, la estrategia R-S-R- es una tarea difícil. Requiere tiempo y un mediador firme que pueda mantener bajo control toda la emoción expuesta. Es muy útil para aclarar las cosas cuando dos estudiantes tienen mucho resentimiento entre sí. Sin embargo, está más allá de las capacidades de algunos estudiantes, así que será necesario usar nuestro juicio y discreción para definir cuando usarla.

EJEMPLO: Durante un juego de baloncesto de los grupos de sexto grado, Daniela hizo un comentario peyorativo sobre la madre de Anita y empezó una pelea entre ellas. Las dos niñas frecuentemente estaban en conflicto, tanto en clase como afuera. La Profesora de Educación Física, cansada de la disputa constante, decidió usar la estrategia R-S-R. Un día, citó a las niñas a una reunión después de la escuela y les explicó el procedimiento que usarían. Les aclaró muy bien que

cada una tendría su turno y que seguirían de manera estricta el procedimiento RS-R.

Daniela dijo que no le gustaban los comentarios que Anita hacía sobre su falta de estatura y de habilidades para jugar baloncesto. También resentía los malos comentarios que Anita hacía frecuentemente en clase. Anita dijo que no le gustaban los comentarios sobre su madre, el hecho de que Daniela siempre estropeaba los juegos de baloncesto y la manera en que Daniela siempre se hacía la desentendida.

P: ¿Qué quieres decir?

A: Usted sabe. Ella piensa que es más inteligente y mejor en todo.

D: Yo no lo creo!

P: Esperen - simplemente estamos hablando sobre lo que no le gusta a cada una de ustedes; no perdamos el tiempo negando cosas. ¿algo más que les disguste?

Bien, empecemos con las solicitudes.

A: Quiero que ella se disculpe por lo que dijo sobre mi madre.

P: ¿Algo más?

A: Que deje de actuar tan presumida.

P: ¿Cómo?

A: Pues..... que deje de decirle a todos cuánto costó su ropa y qué notas obtuvo y cosas así.

P: ¿Algo más?

A: No.

P: ¿Y tu qué, Daniela?

D: No me gusta cuando las personas me molestan. Ella no debe decir nada porque yo sea bajita.

P: ¿Eso es todo?

D: Si ella cree que yo daño los juegos, debe enseñarme a jugar mejor.

P: ¿Qué estarías de acuerdo a hacer, Anita?

A: No voy a enseñarle nada!

P: Entonces, ¿Qué harás?

A: Pues, dejaré de molestarla por los juegos y por ser bajita. Ella no tiene la culpa.

D: ¿lo prometes?

A: Sí, lo prometo. ¿Qué harás tu?

D: Siento lo que dije sobre tu madre. Yo no creo que sea presumida, pero intentaré no serlo.

P: ¿Hay algo que le guste a cada una de la otra? ¿Anita?

A: Tu eres inteligente. Y aunque no eres buena en los deportes, sigues intentándolo. Yo creo que eso es bueno.

D: Tú eres muy buena en los deportes. Y, a veces, dices cosas que me hacen reír. Daniela y Anita nunca se hicieron buenas amigas, pero su disputa se detuvo y el ambiente del aula mejoró. Ésta es otra situación en la cual el cumplir estrictamente las reglas de la técnica les permitieron a los participantes ventilar sus desacuerdos y sentirse seguros haciéndolo. Notaremos que la Profesora mantuvo en movimiento el proceso y no permitió declaraciones vagas. Al mantenerlo todo en un tono casual (sereno y despreocupado), ella les dio a las niñas algo concreto para trabajar.