

ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS UTILIZADAS EN EL CONTEXTO ESCOLAR PARA EL DESARROLLO DE UNA CONVIVENCIA SALUDABLE

PEDAGOGICAL STRATEGIES USED IN THE SCHOOL CONTEXT FOR THE DEVELOPMENT OF A HEALTHY COEXISTENCE

Marco Guzmán Sáez¹; Elías Sepúlveda Villarroel¹

¹Universidad Autónoma de Chile, Chile

Guzmán, M. & Sepúlveda, E. (2023). Estrategias pedagógicas utilizadas en el contexto escolar para el desarrollo de una buena convivencia. *Revista de Inclusión Educativa y Diversidad*, 1(1), 73-98. <https://www.ried.website/actual/issue1-view-5>

RESUMEN

El presente estudio aborda las estrategias de resolución de conflictos utilizadas en el contexto escolar, como la negociación, la mediación y el arbitraje, para el desarrollo de una convivencia saludable. Este estudio es de tipo cualitativo, y su plan de análisis se sustenta en la teoría fundamentada. El proceso de recolección de datos, fue en base a entrevistas individuales semiestructuradas relacionadas con el marco teórico y los objetivos de esta investigación y los participantes fueron estudiantes de séptimo básico, profesor jefe del curso, profesores de las asignaturas de lenguaje, matemática y la encargada de convivencia escolar. Del mismo modo, la investigación tributa en el área investigativa de la psicología educacional amparándose en la importancia de resolver los conflictos de manera adecuada fomentando el desarrollo integral de los estudiantes, los resultados obtenidos reflejan la no utilización de estas estrategias de resolución de conflicto, negociación, mediación y arbitraje pedagógico, sino la utilización de estrategias propias.

Palabras clave: Estrategias de Resolución de Conflicto; Negociación; Mediación; Arbitraje Pedagógico; Convivencia Escolar; Conflicto; Violencia.

ABSTRACT

The present study addresses conflict resolution strategies used in the school context, such as negotiation, mediation, and arbitration, for the development of a healthy coexistence. This study is qualitative, and its analysis plan is based on grounded theory. The data collection process was based on individual semi-structured interviews related to the theoretical framework and objectives of this research and the participants were seventh grade students, head teacher of the course, teachers of the language, mathematics subjects

and the person in charge. of school coexistence. Likewise, the research is carried out in the research area of educational psychology based on the importance of resolving conflicts appropriately, promoting the comprehensive development of students. The results obtained reflect the non-use of these conflict resolution strategies, negotiation, mediation, and pedagogical arbitration, but the use of own strategies.

Keyword: Conflict Resolution Strategies; Negotiation; Mediation; Pedagogical Arbitration; School Co-Existence; Conflict; Violence.

INTRODUCCIÓN

Las estrategias de resolución pacífica y dialogada del conflicto son técnicas fundamentales en el contexto educativo. De esta manera, se releva la importancia de su reflexión desde diferentes perspectivas. Según el MINEDUC, en su Política Nacional de Convivencia Escolar (2019) refiere que es:

Un modo de específico de abordar las situaciones de desacuerdo que se producen en las relaciones cotidianas entre los distintos miembros de la comunidad educativa. Esta manera de resolver los conflictos debe ser parte de un modo de convivencia pacífica que se sostiene en el trato respetuoso, la inclusión y la participación democrática y colaborativa (p. 14).

Siguiendo la idea anterior, la resolución de conflictos a través de “la gestión de conflictos y mediación escolar son consideradas herramientas que permiten la convivencia pacífica, el diálogo y la transformación de los problemas lo que conlleva al desarrollo de una Cultura de la Paz” (párr. 6). Por ende, “este modo de abordar los conflictos es una manera efectiva de prevenir el uso de la violencia en la convivencia cotidiana” ([MINEDUC], en su Política Nacional de Convivencia Escolar 2019, p.14). El abordaje mencionado anteriormente es

importante, ya que los conflictos siempre estarán presentes en el contexto educativo, como señala Pacheco (2018) mencionando que “siempre que haya divergencias en los intereses, opiniones y necesidades o cualquier tipo de incompatibilidad, se generará una oportunidad para un desacuerdo o disputa” (p. 226). El MINEDUC en su política nacional de convivencia escolar refiere que el conflicto “cada actor debe aprender a identificar los conflictos, reconocerlos como un desacuerdo que es expresión de la diversidad de opiniones e intereses que tienen los actores, y abandonarlos desde una perspectiva pacífica y dialogada” (p.14).

A pesar de lo anteriormente mencionado y los esfuerzos de una convivencia de carácter formativo, la cual consta en “el potencial de desarrollo que cada ser humano tiene requiere de un contexto relacional para su despliegue. (...) convivir se aprende principalmente conviviendo, por lo que los establecimientos educacionales son verdaderas escuelas para aprender a vivir juntos” ([MINEDUC], en su Política Nacional de Convivencia Escolar 2019, p. 11). Continúan lógicas autoritarias y punitiva como mencionan Becerra, Tapia, Mena y Mondaca (2020)

refiriendo que “en los establecimientos aún se privilegia un enfoque de disciplina basado preferentemente en las sanciones y la obediencia a las normas contenidas en los reglamentos de la convivencia escolar” (p. 9-10). A lo antes dicho, se le suma un mal entendimiento del conflicto como señala Ascorra et al. (2015) refiere que “se le subyace un entendimiento del conflicto escolar como una limitación que es necesario eliminar” (párr. 3). Beccera et al. (2020) señalan que:

Gestionar la disciplina preferentemente, en base a enunciados de transgresiones (no se enuncian las normas y su sentido, sino lo que significaría una transgresión) y sanciones punitivas contenidas en los reglamentos de convivencia escolar va en desmedro de la formación socioemocional y ética de los estudiantes (p. 10).

Es por esto, que se consideró relevante estudiar las estrategias pedagógicas utilizadas en el contexto escolar, como la negociación, la mediación y el arbitraje, para el desarrollo de una buena convivencia, además de no haber suficiente evidencia de estudios que se hayan hecho en Chile y desde una mirada metodología cualitativa la cual permite la comprensión acerca de este fenómeno de estudio el cual serán estudiantes y profesores de séptimo básico, se toma este curso producto de que los estudiantes están adentrándose en la etapa evolutiva de la adolescencia que según la Organización Mundial de la Salud (2020) refiere que “es el período comprendido entre 10 y 19 años es una etapa compleja de la vida, marca la transición de la infancia al estado adulto, con ella se producen cambios físicos,

psicológicos, biológicos, intelectuales y sociales” (párr. 1).

Como objetivos de investigación se propuso conocer la percepción de docentes y alumnos del colegio Augusto Winter de Temuco, acerca de las estrategias pedagógicas en el contexto escolar, como la negociación, la mediación y el arbitraje, para el desarrollo de una buena convivencia. Como supuestos teóricos se plantea que el cuerpo docente y el equipo de convivencia escolar refieren contar con las estrategias y espacios para implementar los métodos de resolución de conflictos, las estrategias de resolución de conflicto de negociación, mediación y arbitraje permiten abordar distintas problemáticas dentro del contexto escolar, pero estas quedan sujetas al momento y características de los niños/as que se implementan, los alumnos refieren conocer acerca de las estrategias de resolución de conflicto (Negociación, Mediación y Arbitraje pedagógica) y utilizar estas para solucionar sus conflictos y por último el cuerpo docente refiere conocer acerca de las estrategias de resolución de conflicto (Mediación, negociación y arbitraje pedagógico), y además que son eficientes.

Acerca de la Convivencia Escolar

La buena convivencia escolar según la ley sobre Violencia Escolar (Ley N° 20536, 2011) refiere que es “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” (p. 1). La política nacional de convivencia escolar (Ministerio de Educación, [MINEDUC], 2019) define como concepto de convivencia escolar “las interacciones y relaciones que se producen entre todos los actores de la comunidad (...), abarcando no solo aquellos entre individuos, sino también las que se producen entre grupos, equipos, cursos y organizaciones internas forman parte de la institución” (p. 9). “La convivencia escolar se genera en la interrelación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa de un establecimiento educacional que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de los niños y jóvenes” (Sandoval, 2014, párr. 29).

Se trata de un fenómeno social complejo y dinámico que se construye en las formas de participación de los distintos actores, las metodologías de clases, las normas establecidas y su aplicación, la forma de abordar las faltas o indisciplinas, la resolución y abordaje de los conflictos cotidianos, los estilos y flujos de comunicación (Mondaca et al., 2019, p.12). Según Sandoval (2014) refiere que es “la potencialidad que tienen las personas para vivir con otros, en un marco de respeto mutuo y de solidaridad recíproca” (párr. 29).

Al respecto, la política nacional de convivencia escolar (Ministerio de Educación, [MINEDUC], 2019) señala que:

La convivencia escolar posibilita el aprendizaje de relaciones de respeto, de inclusión y de participación democrática, pero también de sus contrarios. En el establecimiento educacional se aprende a convivir, sea para favorecer la inclusión o

para alimentar la discriminación, para aportar a la comunidad o para dañarla. Se aprende a convivir según la experiencia de convivencia que se construye en la escuela y según cómo esa experiencia va decantando y haciéndose rutina en el comportamiento cotidiano de cada uno de los actores de la comunidad educativa (p. 8).

“Modos de convivir que se quieren promover en el contexto educativo (trato respetuoso, relaciones inclusivas, resolución dialogada y pacífica de conflictos, participación democrática y colaborativa) y también aquellas formas de convivencia que se quieren evitar (violencia, acoso, agresión, discriminación)” ([MINEDUC], en su Política Nacional de Convivencia Escolar 2019, p. 9). Siguiendo la idea anterior Torres (2019) refiere que:

Aprender a convivir dentro y fuera del aula, es una construcción social que se enseña en el seno de las instituciones a partir de una serie de compromisos que se asumen en lo individual y se ejercen en lo colectivo, con el reconocimiento de que aprender a vivir juntos es la base de autoafirmación personal. Esta autoafirmación y la forma de interrelacionarse con sus pares, como componente de la convivencia requiere de aprender a comunicarse con asertividad, es a través de la comunicación que se dialoga y se expresan mensajes en igualdad de condición e interacción a partir de seguir las reglas, reconocer la diversidad de las personas, al escuchar, dialogar, reflexionar y disentir sin romper la convivencia al aceptar que somos parte de un todo (párr. 8).

Aprender a convivir según La política nacional de convivencia escolar (Ministerio de Educación, [MINEDUC],

2019) señala que “se aprende principalmente conviviendo, por lo que los establecimientos educativos son verdaderas escuelas para aprender a vivir juntos. La convivencia es, en sí misma, un instrumento privilegiado para enseñar e internalizar distintas formas de vivir con los demás” (p. 11).

Acerca del conflicto

Según la Real Academia Española (2019), el conflicto es un “enfrentamiento, controversia, litigio”; También García (2015) señala que es el “proceso de oposición a los intereses entre dos personas. Este proceso se debe a una dinámica de antagonismo llegando a manifestaciones violentas. La mayoría de los conflictos se van desarrollando y modificando en función de los contextos del momento” (Citado en Pineda, 2019, párr. 6); Martínez (2020) menciona que “el conflicto se entiende como el rompimiento de la comunicación por discrepancia entre dos o más personas, lo que impide llegar a acuerdos o al consenso” (p. 227).

Martínez y Prado (2018), señalan que el conflicto es “una situación que se encuentra en cada uno de los seres humanos. Al exteriorizarse y encontrarse con otros se produce el conflicto social, y este a su vez presenta unos niveles que van desde el más leve hasta el más complejo, la confrontación bélica” (p.195). Sin embargo, Pérez y Gutiérrez refieren que “el conflicto desde la perspectiva crítica se considera como un instrumento esencial para la transformación de las estructuras educativas, que es, en definitiva, a los que

aspira la teoría crítica de la educación” (p. 168). A su vez señalan que “el afrontamiento positivo de los conflictos puede favorecer los procesos colaborativos de la gestión escolar” (Pérez y Gutiérrez, 2016). Por último, Carrillo (2016) manifiesta que:

Se concibe como una parte de la vida y que día a día enfrentamos los seres humanos, encontrar una resolución pacífica al conflicto requiere de la inversión de esfuerzos y voluntades para evitar actos violentos, considerando que son válidas las distintas formas de pensar y los desacuerdos, pero no el ejercicio de la violencia (párr. 8).

Acerca de la violencia

La violencia según la Organización Mundial de la Salud (2020) refiere que es el “uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte”. La Real Academia Española (2019), es una “acción y efecto de violentar o violentarse”. Por otra parte, es entendida como “el uso de la fuerza por parte de alguien; el daño; recibir dicho daño por una o varias personas; la intencionalidad del daño; el propósito de obligar a la víctima a dar o hacer algo que no quiere” (Martínez, 2016, párr. 8). Mientras que para Montoya (2016) la violencia es vista “como una acción real y física, en cierto sentido mecánica, que se ajusta hacia alguien en términos de oposición u obstáculo”. González (2000) menciona que la violencia es “la aplicación o amenaza de aplicación de una fuerza física

intensa de forma deliberada con la intención de causar efectos sobre el receptor de la misma” (Citado en Montoya, 2016, párr. 8). Por otra parte, Pacheco (2018) señala que “en el ámbito escolar, la violencia puede ser entendida como cualquier acción que ocurra y se geste en la escuela, dificultando su finalidad educativa y lesionando la integridad de algún miembro de la comunidad escolar (párr. 1). Salmivalli et al. (2011); Berger (2011); Becerra et al. (2015) señalan que “la violencia escolar ha de ser entendida como fenómeno social que involucra a agresores, víctimas y espectadores pasivos o activos” (p. 1).

Estrategias de resolución de conflictos

Dentro de esta investigación, se abordarán específicamente las estrategias de resolución de conflicto de mediación pedagógica, la que, según el MINEDUC, en su Política Nacional de Convivencia Escolar (2019), señala que “interviene un tercero neutral que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. Las condiciones para la mediación son que las partes se encuentren calmadas y que exista confianza” (p.10-11). Martínez (2020) menciona que “la mediación escolar no sólo es una estrategia, sino que conlleva una serie de valores, procedimientos que educan en la cultura de la paz, consolida formas de actuación, gestiones de las disputas profundamente participativas y democráticas” (p. 230).

La mediación según González (2017) refiere que:

Promueve el liderazgo de los estudiantes, formándolos en proceso que permita la solución de los conflictos, para que estos

no escalen en violencias. (...) El mediador interviene a las partes para equilibrar tanto los temas de coincidencia, como los de oposición. Este puede actuar desde su propia forma de pensar y actuar. Recolecta información, desarrolla asuntos a tratar, y establece el camino para lograr acuerdos viables, los cuales le permitirán abordar de manera asertiva y con destreza la solución de los conflictos” (p. 108).

De igual forma Sandoval (2019) menciona que:

El desarrollo cognitivo y emocional del alumnado no dependería exclusivamente de la capacidad que éstos tengan de obtener beneficios de los estímulos y aprendizajes extraídos de su entorno cercano, sino que éste podría

ser potenciado a través de experiencias de aprendizaje mediado, donde un tercero (figura del mediador), es quién acerca el mundo al sujeto, organizando y seleccionando aquellos estímulos más relevantes del entorno, para que el propio sujeto, interactúe con ellos y despliegue sus potencialidades cognitivas, logrando la adquisición de aprendizajes relevantes y novedosos para su adaptación al medio (párr. 16).

Según Munné y Mac-Cragh (2006) refiere que:

La mediación abre los ojos a una realidad compleja; a entender que las cosas no son nítidas ni iguales para todos; a pensar que se pueden cambiar las percepciones sin dejar de ser uno mismo y rehacer las expectativas iniciales e individuales por expectativas conjuntas; a ver que para la comprensión ajena se necesita la autocomprensión, el autoconocimiento; a saber que el conflicto es propio de todos, por tanto, tiene aspectos tanto positivos como negativos; a creer que las cosas pueden mejorar con la colaboración

y a confiar en que ésta tenga un potencial de cambio social (Citado en Martínez, 2020, p. 230).

De igual forma, la estrategia pedagógica de negociación, que es definida por el MINEDUC, en su Política Nacional de Convivencia Escolar (2019) y señala “en que las partes en conflicto buscan ellas mismas una solución” (p. 10-11). Manifiestan voluntad e interés por resolver las diferencias sin ayuda de terceros, escuchando con respeto y dialogando, dando paso a la aclaración del conflicto exponiendo los intereses de las partes y acordando una solución más adecuada para ambas partes ([MINEDUC], en su Política Nacional de Convivencia Escolar 2019, p.10-11). Por otro lado, en la negociación existe una “Cesión de intereses (...) los participantes en una interacción social educativa realizan esfuerzos para lograr espacios comunes de entendimiento, significados colectivos, contextos mentales y términos de referencia compartidos, que les permiten acometer los objetivos y las tareas escolares” (Gálvez, 2013, párr. 28). En tanto, en el contexto escolar se puede decir que es una técnica que permite resolver de manera adecuada los conflictos, lo cual se realiza a través de dos o más partes que se encuentren involucradas y que puedan conversar acerca de lo sucedido, analizando la discrepancia y encontrando un acuerdo que todas las partes las acepten. En la negociación debe existir en las partes afectadas disposición, voluntad y confianza para lograr resolver el conflicto mediante el diálogo, y que recíprocamente las partes puedan exponer su posición. Una de las ideas principales de la negociación es poder

obtener la satisfacción parcial de las necesidades. Además, las personas que participan de esta técnica son solamente las personas involucradas, sin la existencia de terceras personas (Bravo, 2012). A su vez se señala que “es un proceso para la resolución óptima de conflictos, que puede implementarse en las instituciones escolares cuando las personas o los grupos en situación problemática aspiran a recuperar o a alcanzar una conveniencia relacional” (González, 2017, p. 48).

Por último, la estrategia de resolución de conflicto, arbitraje pedagógico, la cual es definida por el MINEDUC, en su Política Nacional de Convivencia Escolar (2019) como una “intervención de un tercero neutral, pero que es él quien decide por las partes el acuerdo a alcanzar. Reconstruir el conflicto, buscar una solución justa” (p.10-11). De acuerdo con el arbitraje se refiere a una herramienta para la buena convivencia la que se utiliza en la resolución de conflicto, siendo uno de los más tradicionales dentro de la cultura educativa. El rol es atribuido por los inspectores generales, orientadores o incluso al profesor jefe, para la resolución del conflicto presentado. Además, teniendo en cuenta el contexto escolar y la función se lleva a cabo a través de un diálogo respetuoso seguro y escucha atentamente la posición e intereses de las partes. En este sentido, el Arbitraje pedagógico corresponde a un proceso privado de resolución, en que el o la docente es incluido como tercera persona en el proceso (Castro et al., 2015).

Con lo previamente señalado, se quiere demostrar la utilidad de las estrategias de resolución de conflicto, ya que se tiene un

conocimiento escaso sobre el tema y su relevancia en los contextos escolares es importante, ya que “la resolución de los conflictos una postura de cooperación se convertirá en una herramienta cotidiana de construcción de la paz, donde se tendrán en cuenta los intereses y necesidades de las partes implicadas; se estará educando para la paz” (Pineda et al, 2019, párr. 73). Por ello la relevancia de esta investigación es la escasez de estudios que envuelven la temática, siendo inevitable frente al escenario actual de la educación en Chile. Por último, se conceptualiza el término apropiación que según la Real Academia Española (2019) señala que es “quien hace suya una cosa que ha recibido con obligación devolverla” (párr. 1).

MÉTODO

La presente investigación, se llevó a cabo a través de un enfoque cualitativo, con el fin de lograr de manera procesual y sistemática un análisis interpretativo del objeto de estudio (Hernández et al., 2014).

Diseño

El diseño en el cual se guiará la presente investigación es el de la teoría fundamentada (Glaser & Strauss, 1967), la cual según Hernández et al. (2014) refieren que “su propósito es desarrollar teoría basada en datos empíricos y se aplica a áreas específicas” (p.472). A su vez, según Torrance, (2011); Sullivan, (2009); y Haig, (2006) señalan que “el investigador produce una explicación general o teoría respecto a un fenómeno, proceso, acción o interacciones que se aplican a un contexto concreto y desde la

perspectiva de diversos participantes” (Citado en Hernández et al, 2014, p. 472).

Participantes

En la investigación se utilizó un muestreo por conveniencia, de caso tipo; según Battaglia (2008) refiere que el muestreo por conveniencia están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso (Hernández et al, 2014). La muestra de caso tipo según Hernández et al. (2014) el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. En estudios con perspectiva fenomenológica, en los que el objetivo es analizar los valores, experiencias y significados de un grupo social. Los participantes son 2 estudiantes de séptimo básico, 3 profesores de la asignatura de Matemática, lenguaje y profesor jefe, y el encargado de convivencia escolar de una escuela perteneciente a la ciudad de Temuco.

Instrumento

El instrumento de recolección de información fueron entrevistas semiestructuradas que son según Díaz, García et al. (2013), refieren que “como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial” (p. 3). “Comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto” (Díaz et al, 2013, p. 3). Esta entrevista fue revisada por expertos, para luego proceder a la realización de las entrevistas

individuales con los dos estudiantes, profesores (jefe, matemática y lenguaje) y encargado de convivencia escolar.

Procedimientos de análisis

La herramienta principal para analizar los datos obtenidos fue la grabación de video (entrevista vía internet), para así lograr recoger exactamente lo que los participantes vayan relatando. Posteriormente, se da paso a la transcripción de las entrevistas grabadas en video, esto se realiza, ya que según Hernández et al. (2014) refiriendo que es “para un análisis exhaustivo del lenguaje” (p. 422). Luego se realizó una codificación de los datos para tener una descripción más completa de esta; En plano inicial, se realizó una codificación abierta donde los investigadores identificaron significados, categorizaron estos y les asignaron códigos a las categorías (Hernández et al, 2014, p. 426). Estas categorías se fundamentan en los datos recabados por medio de las transcripciones de las entrevistas. Las categorías tienen características representadas por subcategorías que proveen detalles de cada una de las categorías, las cuales posteriormente fueron codificadas. En segundo plano, se realizó una codificación axial donde según Matthew y Price (2009) y Benaquisto (2008) señalan que “consiste en describir e interpretar el significado profundo de las categorías, lo que denomino codificación selectiva” (p. 441). Siguiendo la idea anterior, se seleccionó la categoría que se consideró más relevante, colocándola en la parte superior, siendo esta una “categoría central”. Luego de realizar esta selección, se relacionaron a la categoría central otras categorías,

permitiendo mostrar las relaciones entre todos los elementos. Luego se llevó a cabo una codificación selectiva donde las categorías y temas se relacionaron, para así dar paso a la comparación de los datos iniciales y lograr dar una descripción de sus propiedades, para lograr un entendimiento de los datos recolectados. Por último, se realizó una narración donde se vincularon las categorías y se realizó la descripción del proceso.

La técnica utilizada para generar categorías fue el programa Atlas. Ti, Versión 8.4, el que se utiliza “para segmentar datos en unidades de significado; codificar datos (en ambos planos) y construir teoría (relacionar conceptos y categorías y temas)” (Hernández et al, 2014, p. 451).

Consideraciones éticas

Con la finalidad de mantener los resguardos éticos necesarios, se tendrá en consideración el código de ética del colegio de psicólogos, teniendo en cuenta todos los principios y normas que este contiene, con el fin de desarrollar de manera responsable el proceso de investigación. Además, en cuanto a las normas éticas en general, se tomarán en consideración el artículo número 9, que según el código de ética profesional(2008) señala la importancia del “respeto por los otros” (p. 8). También se tomó en cuenta el artículo número 15 según el código de ética profesional (2008) refiere “aspectos relativos a la investigación en psicología” (p. 15), que se tomaron en consideración de igual manera en la presente investigación.

En relación a instrumentos éticos a utilizar, se llevará a cabo la elaboración de cartas de consentimiento para los estudiantes, asentimiento para padres, madres y/o apoderados y autorización, dirigidos por un lado a la institución, informando de manera objetiva y transparente la intención y objetivo de la investigación. Y, por otro lado, hacia los actores pertinentes, donde se dejó claro la libre expresión de la voluntad del sujeto para ser parte de esta investigación, aceptando

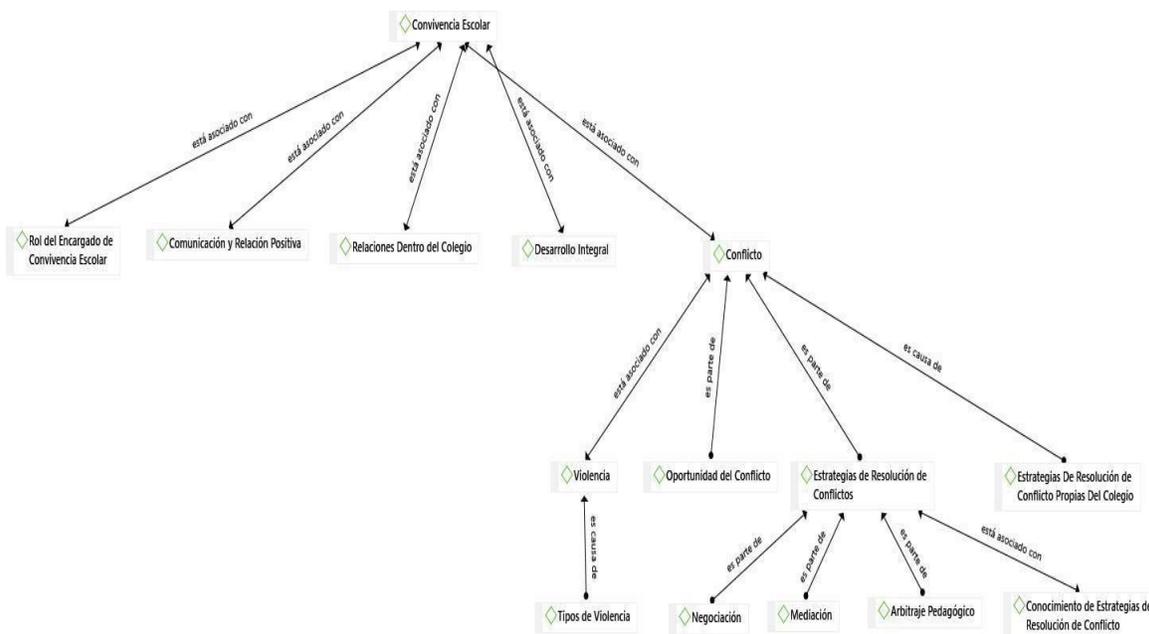
de igual manera un registro en audio y video en las entrevistas a realizar, refiriendo el motivo y utilidad de esta herramienta, se clarifica el carácter confidencial, procurando su integración en trabajos investigativos netamente. Al finalizar la investigación los resultados se entregarán a la dirección del establecimiento, quienes serán responsables de difundir esta información a los participantes de la investigación.

RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados encontrados a través de entrevistas realizadas a los docentes, estos resultados

se encuentran referido como: Apropiación del cuerpo docente en la implementación de la estrategia pedagógica de negociación, mediación y arbitraje.

Figura 1. Apropiación del cuerpo docente en la implementación de la estrategia pedagógica de negociación, mediación y arbitraje.



Nota: Elaboración propia

En ese sentido, en la figura 1 radica la importancia de la categoría convivencia escolar, entendido por parte del cuerpo

docente como las interacciones entre la comunidad educativa como se ve reflejado en las citas:

“es precisamente los comportamientos conductuales que puede tener eh... los estudiantes, más que nada por ese lado” (Prof. Mat.) y “es el convivir de toda una comunidad educativa, ya sea entre los mismos alumnos y también tomando en cuenta a los demás los profesores, ya que todos forman parte de la comunidad educativa” (Prof. Jef.).

La categoría convivencia escolar se encuentra asociado a múltiples aspectos, dentro de los cuales aparece el rol del encargado de convivencia escolar el cual es entendido por los docentes como la persona que debe encargarse de resolver los conflictos que van surgiendo dentro del colegio, como se señala en las citas:

“cada vez que ha surgido un problema se arregla en convivencia escolar” (Prof. Jef.) y por último “Son las personas que están a cargo de resolver o las instancias que tiene el colegio para resolver este tipo de problemas” (Prof. Jef.).

La siguiente es una categoría emergente, la cual es Comunicación y relación positiva, en donde se señala la importancia de la comunicación ya que esta es fundamental para los procesos de aprendizaje y cuando esta no se efectúa de manera positiva se producen diferencias, como se describe en las presentes citas:

Tener una buena conversación con el estudiante más que nada lo va a beneficiar tanto académicamente” (Prof. Jef.), “Realmente si porque la comunicación lo es todo” (Prof. Jef.), “la comunicación es fundamental no sólo con el alumno sino también con los apoderados, o con la persona que esté a cargo del alumno” (Prof. Jef.), “Cuando no hay una buena comunicación generalmente se generan conflictos” (Prof. Mat.).

La posterior categoría es relaciones dentro del colegio, las cuales se destacan siendo efectuadas siempre dentro de contextos de respeto señalando en las siguientes citas:

“hay un ambiente de respeto” (Prof. Leng.), “relación entre el profesor y alumnos es súper buena” (Prof. Mat.), “la relación entre los asistentes y los alumnos es muy cercana” (Prof. Jef.).

La subsiguiente categoría de desarrollo integral, el cual es un aspecto importante dentro del establecimiento y que se destaca en las próximas citas:

“Con actividades que realizamos o utilizamos libros que nos ayudan a promover el área integral del estudiante” (Prof. Mat.), “Acá en el colegio no tan sólo nos preocupamos de la, de la parte académica sino también de la parte valórica y también de poder explorar otras aristas del alumno no tan solo de la parte académica” (Prof. Jef.).

La siguiente categoría es la violencia que refieren como provocar un malestar en otro, mediante el uso de poder, logrando afectar a otro, como se destaca en las sucesivas citas:

“la violencia es hacer mal uso de la autoridad, ejercer respeto de una manera intimidante” (PL), “violencia ya se produce en el caso más extremo de no poder resolver algún conflicto” (Prof. Mat.), “hacer que se sienta mal eso es agredir a alguien” (Prof. Jef.).

Dentro de la categoría anterior se encuentran diferentes tipos de violencia; para esta investigación se consideran la violencia física, psicológica y sexual, en los resultados predominan la violencia

psicológica y física, como se identifica en las posteriores citas:

“alguno que otro ha querido golpearse” (Prof. Leng.), “según yo es más violento que un golpe, un insulto” (Prof. Jef.).

La próxima es conflicto el cual se entiende como una disputa que ocurre en un momento determinado y puede ser duradera en el tiempo, como se destaca en próximas citas:

“una situación muchas veces inesperada, presente en un tiempo concreto, puede venirse arrastrando desde un tiempo atrás o darse de forma espontánea” (Prof. Leng.), “un conflicto se genera principalmente por la mala comunicación” (Prof. Mat.), “una problemática que puede surgir de una diferencia de opiniones” (Prof. Jef.).

La siguiente categoría es oportunidad del conflicto, donde se destaca el crecimiento que se puede tener a partir de un conflicto, como se destaca en las presentes citas:

“a veces uno puede salir enriquecido de un conflicto si se aborda de buena manera” (Prof. Leng.), “yo creo que mejorar, porque si no se tratan estos conflictos quedarían ahí, y serían conflictos permanentes” (Prof. Jef.).

Posteriormente se encuentra la categoría estrategias para la resolución de conflictos donde se encuentran a su vez las categorías de las estrategias que dan título a esta investigación, negociación, la mediación y el arbitraje pedagógico. Se denota un conocimiento relativo,

expresando conocer las estrategias, pero no se logra dar una definición respecto a ellas, como se señala en la citas a continuación:

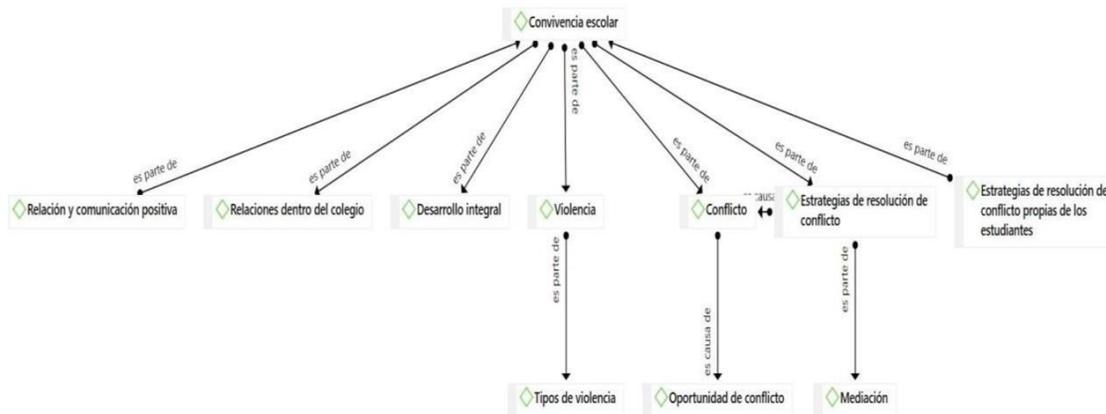
“Si, si las conozco” (Prof. Jef.), “como docentes actuamos como mediadores... cómo te digo como docentes siempre estamos actuando como mediadores somos como la figura de autoridad dentro de la sala de clase y dentro del colegio” (Prof. Jef.), “eso también se hace a veces, pero eso ocurre generalmente cuando uno está viendo la situación”. (Prof. Mat.).

Por último, se identifica una categoría emergente, siendo las estrategias de resolución de conflictos propias del colegio, entendidas como las formas que se resuelven los conflictos en este colegio en particular, destacando que estas estrategias están enfocadas en acciones reparatorias, indicado en las siguientes citas:

“aplico mucho lo que yo llamo el tiempo fuera, que es cuando yo veo que un niño está con mucha dificultad o con algún conflicto, que a veces se le nota en el rostro, aunque no digan, les damos un minuto para conversar” (Prof. Leng.), “tenemos varias estrategias, por ejemplo una de las básicas que te puedo mencionar ahora es la distribución de los estudiantes en la sala” (Prof. Jef.), “se deja el registro en el libro de clases y se sigue el protocolo establecido en el reglamento escolar, para también evitar y salvaguardar al docente.” (Prof. Jef.).

Los resultados obtenidos por medio de entrevistas realizadas a estudiantes se entenderán como: Apropiación de los estudiantes en la implementación de las estrategias pedagógicas como: negociación, mediación y arbitraje.

Figura 2. Apropiación de los estudiantes en la implementación de las estrategias pedagógicas como: negociación, mediación y arbitraje



Nota: Elaboración propia

El presente árbol da cuenta de los resultados obtenidos a través de entrevistas realizadas a los estudiantes; de acuerdo con lo anterior la categoría

“es como la integración entre los alumnos, compañeros” (Est. LC),
“compartir buena onda, cierto, con el curso, tener muy bonita onda con nuestros compañeros” (Est. JQ).

La categoría anterior se vincula con diferentes aspectos dentro de los que se encuentra una categoría emergente, que tiene por nombre comunicación y relación positiva, donde refieren que es un aspecto positivo y que debería estar para mantener mejores relaciones entre todos, según las siguientes citas:

“sí. Yo diría que sí.” (Est. JQ), “Sí, sí bueno bien así todo nos llevaríamos mejor y estaría todo bien.” (Est. LC).

La posterior categoría es relaciones dentro del colegio, donde aluden en su gran mayoría la existencia de una relación cordial, pese que igual existen algunos

principal es convivencia escolar entendido por parte de los estudiantes como compartir en buenos términos con compañeros, como se identifica en las citas:

roces dentro de estas relaciones como señalan las citas:

“en que todos se llevan bien” (Est. JQ),
“Bueno igual es como bien pero en algunos cursos es como más complicado los profesores con los alumnos.” (Est. LC),
“Es... relativamente buena igual, aunque a veces igual pelean y todo, pero normalmente buena.” (Est. JQ)

Luego se encuentra la categoría desarrollo integral entendido como la incorporación de valores, además de la educación a través del currículum, como refieren en las citas:

“La acogida... eh... la solidaridad, la responsabilidad...Compartir.” (Est. JQ), “el respeto entre nosotros, nos hacen hacer cosas los profesores, para la amistad los profesores nos hacen juntar las mesas, también para la libertad y eso.”(Est. LC).

Luego se encuentra la categoría de violencia la que es comprendida como realizar una acción que busque herir a otro, así señalan las sucesivas citas:

“violencia es que se lastiman, se hieren, se molestan... ofenden.” (Est. JQ), “es como el pegarse uno al otro.” (Est. LC).

La siguiente categoría es parte de la anteriormente mencionada, la cual es tipos de violencia; tal como fue mencionado en el objetivo anterior comprendidas solo en su dimensión física, psicológica y sexual, y los resultados se destacan la violencia física y psicológica principalmente como señalan en las citas:

“La violencia verbal, esas son las que he visualizado en el colegio.” (Est. JQ), “Si hay algunos que igual se molestan, pero es más los golpes más que nada.” (Est. LC).

La próxima categoría es conflicto comprendida como una disputa entre partes, como refieren en las citas:

“que pelean, se gritan, no se entienden.” (Est. JQ), “entre es como tener un problema entre uno y otro.” (Est. LC).

La posterior categoría es la oportunidad del conflicto los estudiantes no reconocen una oportunidad en el conflicto, sino que señalan que el conflicto es algo negativo y que no debería existir

“No, no son necesarios, porque lastiman” (Est. JQ), “Empeora demasiado porque la convivencia es como ayudar a que nosotros estemos mejor pero ahí como que los alumnos se pasan y hacen que la convivencia esté mal” (Est. LC).

La categoría que continúa son las estrategias de resolución de conflicto, donde se encuentran siendo parte de estas las estrategias de negociación, mediación y arbitraje pedagógico. En esta categoría solo se menciona de forma parcial la estrategia de mediación donde refieren según la siguiente cita:

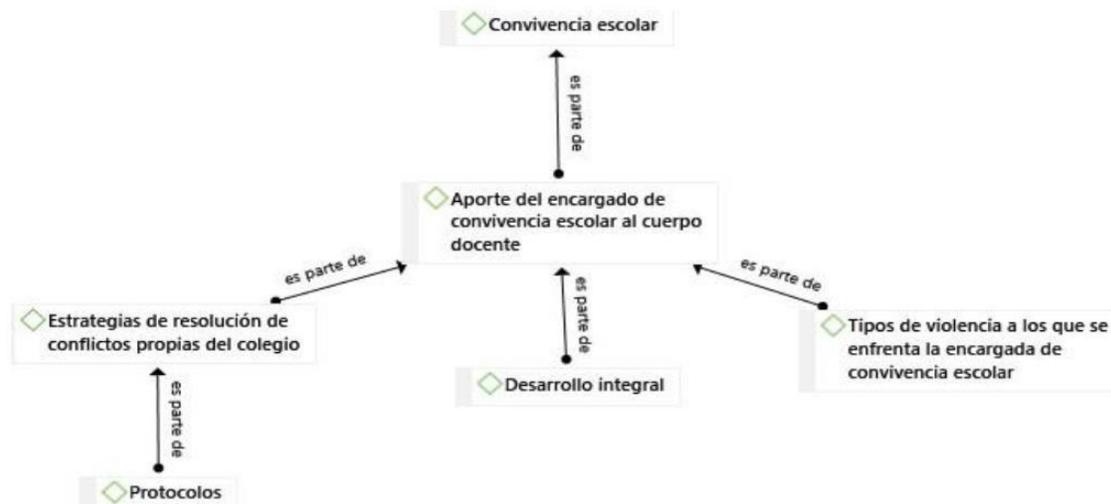
“los asistentes iban a buscarlos a los alumnos y se los llevaban a la oficina del director, y ahí el director llamaba a los apoderados y les decía a los apoderados que paso esto o esto otro, entonces intentaban llegar a un acuerdo para que no se peguen más o haya un conflicto más.” (Est. LC).

Por último, se presenta la categoría emergente, estrategias de resolución de conflicto propias de los estudiantes, que tal se mencionó en el objetivo anterior, se entiende como la forma que tienen de resolver los conflictos en particular en este colegio, destacando que estas estrategias están enfocadas en acciones reparatorias, referido mediante las subsiguientes citas:

“donde hay director y los asistentes, ahí deberíamos ir nosotros a decirles y ahí ellos van e intervienen en la pelea o el conflicto”. “pero igual he visto que habían peleas, he visto peleas y también como se pegan, pero igual algunos compañeros como que intervenimos.” (Est. LC).

Por último, los resultados obtenidos mediante una entrevista con la encargada de convivencia escolar se entenderán como: Aporte del programa de Convivencia Escolar respecto a la resolución de conflictos y apoyo al cuerpo docente.

Figura 3. Aporte del programa de Convivencia Escolar respecto a la resolución de conflictos y apoyo al cuerpo docente.



Nota: Elaboración propia

El presente árbol da cuenta de los resultados obtenidos a través de una entrevista a la encargada de convivencia escolar, para esto se utilizaron categorías como convivencia escolar, donde su percepción tiene que ser entendida para describir su aporte, y en ese sentido radica en una relación armoniosa entre los miembros de la comunidad educativa, como se presenta en la siguiente cita:

“que todos los niños puedan compartir de la misma forma, sin diferencias y sin discusión.” (Enc. Conv.).

Posteriormente se encuentra la categoría el aporte del encargado de convivencia escolar al cuerpo docente el cual es la resolución de conflictos que el cuerpo docente no puede solucionar; tal como se refiere en las presentes citas:

“generamos nosotros a través de convivencia muchas actividades para que los ayuden a trabajar desde otra forma de relacionarse.” (Enc. Conv.), “yo soy la encargada, y la cual llegan siempre

cuando ocurre algún tipo de conflicto.” (Enc. Conv.).

La subsiguiente categoría es desarrollo integral que a su vez también es una categoría emergente el aporte del encargado de convivencia escolar, esto debido a que se encuentra estipulado dentro de los manuales del establecimiento el hecho de que el encargado de convivencia propicia actividades para trabajar áreas fuera del currículum educacional, esto se encuentra referido en las próximas citas:

“dentro de su proyecto institucional está el de promover el desarrollo integral de los estudiantes, y a pesar de que está ahí se hace” (Enc. Conv.). “Cuando ocurre el conflicto dentro del establecimiento, el primero en mediar es el profesor jefe, si no hay mediación con su profesor jefe se envía a convivencia escolar.” (Enc. Conv.).

Para realizar esta labor se encuentra presente la categoría emergente estrategias de resolución de conflictos propias del colegio las cuales se

encuentran fundamentadas en el conocimiento que poseen de los estudiantes y son enfocadas en acciones reparatorias, como se indica en estas citas:

“tenemos profesores que trabajan con niños de primer ciclo, otros que trabajan sólo con segundo, y otros que trabajan con todos los cursos, y eso los hace saber cómo resolver un problema cuando ocurre con los niños grandes, y cuando ocurre con los niños chicos, aunque sea el mismo problema, se hacen cosas distintas, por eso tiene que tener diferentes estrategias también” (Enc. Conv.), “hacemos trabajo como más reparatorio, trabajo social dentro del colegio, cumplir funciones, eso que los haga pensar y meditar sobre aquellas acciones que realizaron” (Enc. Conv.), “estas estrategias que utilizamos como medidas reparatorias nos sirven de mucho” (Enc. Conv.).

Estas estrategias se encuentran consignadas en una categoría emergente protocolos, que se entienden como manuales de acción, en donde se señala como actuar frente a diversas situaciones, como se indica en la siguiente cita:

“tenemos protocolos y son muchos, porque casi todo dentro de un colegio esta protocolizado, no hay nada que podamos hacer nosotros libremente” (Enc. Conv.).

La última es una categoría emergente tiene por nombre tipos de violencia a los que se enfrenta la encargada de convivencia escolar, que se entenderá como todas las situaciones de violencia que debe enfrentar en su quehacer la encargada de convivencia escolar, dentro de estas situaciones se muestra predominantes son tipo físico y

psicológico, como se destaca en estas citas:

“separar una pelea de unos niños y llegar, y meterme en la pelea de los niños para separarlos, y me tocó recibir golpes de parte de uno” (Enc. Conv.) “Dentro del establecimiento violencia física, psicológica” (Enc. Conv.), “violencia de tipo psicológico más que cualquier otra” (Enc. Conv.).

DISCUSIÓN

Para esta etapa de la investigación, la cual consta de ser la posibilidad de conexión entre los resultados obtenidos y el marco conceptual, se tomaron en cuenta las siguientes líneas de argumentación:

La mediación pedagógica: la que, según el MINEDUC, en su Política Nacional de Convivencia Escolar (2019), señala que “interviene un tercero neutral que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. Las condiciones para la mediación son que las partes se encuentren calmadas y que exista confianza” (p.10- 11). Negociación: de igual forma, la estrategia pedagógica de negociación, que es definida por el MINEDUC, en su Política Nacional de Convivencia Escolar (2019) y señala “en que las partes en conflicto buscan ellas mismas una solución” (p. 10-11). Manifiestan voluntad e interés por resolver las diferencias sin ayuda de terceros, escuchando con respeto y dialogando, dando paso a la aclaración del conflicto exponiendo los intereses de las partes y acordando una solución más adecuada para ambas partes ([MINEDUC], en su Política Nacional de Convivencia Escolar 2019, p.10-11). Por otro lado, en la negociación existe una “Cesión de intereses (...) los participantes en una

interacción social educativa realizan esfuerzos para lograr espacios comunes de entendimiento, significados colectivos, contextos mentales y términos de referencia compartidos, que les permiten acometer los objetivos y las tareas escolares” (Gálvez, 2013, párr. 28). Por último, arbitraje pedagógico: la cual es definida por el MINEDUC, en su Política Nacional de Convivencia Escolar (2019) como una “intervención de un tercero neutral, pero que es él quien decide por las partes el acuerdo a alcanzar. Reconstruir el conflicto, buscar una solución justa” (p.10-11).

De acuerdo con el objetivo general de esta investigación “Conocer la percepción de docentes y alumnos del colegio Augusto Winter de Temuco, acerca de las estrategias pedagógicas en el contexto escolar, como la negociación, la mediación y el arbitraje, para el desarrollo de una buena convivencia”, según los resultados obtenidos, se aprecia un escasa utilización de las estrategias de resolución de conflictos, pese a que se encuentran consignados en protocolos y manuales del colegio, se prefiere la utilización de estrategias propias las cuales se encuentran basadas en el conocimiento que poseen de sus alumnos, enfocándose en estrategias de resolución de conflicto de carácter reparatorio, como se menciona en la siguiente cita “tenemos varias estrategias, por ejemplo, una de las básicas que te puedo mencionar ahora es la distribución de los estudiantes en la sala” (PJ).

Siguiendo con el primer objetivo; Conocer la apropiación del cuerpo docente del colegio Augusto Winter de Temuco, en la

implementación de la estrategia pedagógica de negociación, mediación y arbitraje, los resultados indican que se encuentran estas estrategias en la resolución de conflictos, tanto en protocolos como en manuales de convivencia escolar, pero en su mayoría no se utilizan, se prefiere utilizar estrategias propias del establecimiento, por lo cual, los conocimientos relativos a estas estrategias son vagos y escasos, al no utilizar las estrategias pedagógicas de resolución de conflicto la apropiación que poseen los docentes de estas estrategias es escaso, casi nulo prefiriendo la utilización de estrategias alternativas para resolver sus conflictos, esto se menciona a través de la presente cita: “se deja el registro en el libro de clases y se sigue el protocolo establecido en el reglamento escolar, para también evitar y salvaguardar al docente”(PJ). Por lo tanto, el desarrollo de una buena convivencia escolar, según Mondaca et al. (2019) señalan que:

Se trata de un fenómeno social complejo y dinámico que se construye en las formas de participación de los distintos actores, las metodologías de clases, las normas establecidas y su aplicación, la forma de abordar las faltas o indisciplinas, la resolución y abordaje de los conflictos cotidianos, los estilos y flujos de comunicación (Mondaca et al., 2019, p.12).

Dentro del contexto del Colegio Augusto Winter de Temuco, debido a la escasa utilización de estas estrategias, se pierde una provechosa oportunidad para mejorar la convivencia escolar, ya que se podría generar un impacto positivo para la convivencia escolar, como señala MINEDUC, en su política Nacional de

Convivencia Escolar (2019) refiere que con la mediación “interviene un tercero neutral que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo. Las condiciones para la mediación son que las partes se encuentren calmadas y que exista confianza” (p.10-11).

Esto quiere decir que, a través de la resolución de los conflictos y el lograr acuerdos, la convivencia podría verse beneficiada. Asimismo, la negociación el MINEDUC, en su Política Nacional de Convivencia Escolar (2019) refiere “en que las partes en conflicto buscan ellas mismas una solución” (p. 10-11). Con esta solución que acuerdan las partes, se busca dar una solución práctica y que favorezca a ambas partes, por la cual la convivencia se torna más armónica. Por último, el arbitraje pedagógico según el MINEDUC (2019) refiere que “intervención de un tercero neutral, pero que es él quien decide por las partes el acuerdo a alcanzar. Reconstruir el conflicto, buscar una solución justa” (p.10-11). Al encontrar esta solución justa, podría verse beneficiada la convivencia.

A partir del segundo objetivo; Conocer la apropiación de los estudiantes del colegio Augusto Winter de Temuco, en la implementación de las estrategias pedagógicas como: negociación, mediación y arbitraje. De acuerdo con los resultados se refieren que estas estrategias pedagógicas no se ven reflejadas en los momentos que se deben resolver conflictos, por lo tanto, el nivel de apropiación que poseen los estudiantes de las estrategias de resolución de conflicto es escasa, al no ser mencionadas en ningún momento cuando se pregunta

acerca de situaciones de conflicto y como estas se resuelven, sino que en la mayoría del tiempo, cuando sucede un conflicto, estos se ven como un aspecto negativo, que debe evitarse, refiriendo en la siguiente cita: “No, no son necesarios, porque lastiman” (JQ), pero según Martínez y Prado (2018) señalan que el conflicto es “una situación que se encuentra en cada uno de los seres humanos. Al exteriorizarse y encontrarse con otros se produce el conflicto social, y este a su vez presenta unos niveles que van desde el más leve hasta el más complejo, la confrontación bélica” (p.195). Por lo cual su enfoque de conflicto se muestra alterado, no entendiendo este como una oportunidad, sino más bien un enfoque de tipo reparatorio, más que preventivo, como mencionan las próximas citas: “los asistentes iban a buscarlos a los alumnos y se los llevaban a la oficina del director, y ahí el director llamaba a los apoderados y les decía a los apoderados que paso esto o esto otro, entonces intentaban llegar a un acuerdo para que no se peguen más o haya un conflicto más” (LC). Por otro lado, los estudiantes refieren la importancia de una comunicación positiva que sería ideal a la hora de resolver los conflictos, ya que esto haría que las relaciones interpersonales dentro del colegio fueran mejores, mencionado en las siguientes citas “Sí, sí bueno bien así todo nos llevaríamos mejor y estaría todo bien.” (LC). Siendo la comunicación positiva toda comunicación que se lleva a cabo dentro de una organización que busca fomentar la felicidad y el bienestar psicológico de los miembros de esta comunidad (Muñiz & Álvarez, 2013).

Por último, el tercer objetivo; Describir el aporte del programa de Convivencia Escolar respecto a la resolución de conflictos y apoyo al cuerpo docente. En relación con los resultados obtenidos, se refiere que su principal aporte es el desarrollo del área emocional de los estudiantes, generando distintas actividades para que logren un desarrollo integral óptimo y relacionarse de manera distinta, refiriendo en la siguiente cita: “generamos nosotros a través de convivencia muchas actividades para que los ayuden a trabajar desde otra forma de relacionarse.” (EC). El desarrollo integral es un proceso conjunto el cual se encuentra fundado en la dignidad personal y busca mejorar las condiciones de desarrollo pleno de las personas, contribuyendo a un clima social y humano de confianza mutua (Cheyre, 2015).

Dentro de los conflictos que se presentan diariamente y de los cuales debe hacerse cargo el departamento de convivencia escolar, son todos los que ocurren dentro del establecimiento, ya que se le envía al departamento de convivencia escolar los conflictos una vez que el profesor jefe no logra resolver el conflicto, siendo referido esto en la posterior cita: “cuando ocurre el conflicto dentro del establecimiento, el primero en mediar es el profesor jefe, si no hay mediación con su profesor jefe se envía a convivencia escolar” (EC).

Estos conflictos terminan derivando en dos tipos de violencia la primera es la violencia Psicológica, mencionada en la siguiente cita: “violencia de tipo psicológico más que cualquier otra” (EC), donde se refiere que son “psíquicas y simbólicas grafías distintas de coaccionar

y/o de causar daño a otro(s). (...) la manera en que se puede minar la autoestima de una persona ante la burla o el insulto” (Montoya, 2016, párr. 12).

El segundo tipo es la violencia física, señalado en la próxima cita: “separar una pelea de unos niños y llegar, y meterme en la pelea de los niños para separarlos, y me tocó recibir golpes de parte de uno” (EC), la cual consiste en “haciéndose presente ante una situación de amenaza o peligro con el uso de la fuerza física” (García et al., 2012, p. 500).

Al mismo tiempo que es importante entender la importancia de la adecuada resolución de conflictos, a partir de lo que señala el Ministerio de Educación, también se entenderá a partir de la teoría del desarrollo moral de Kohlberg, los estudiantes se encuentran inmersos en un sistema que les otorga leyes y normas que deben seguir, como fue señalado anteriormente por Barra (1987), el cual refiere que el modelo de Kohlberg “se centra en el conocimiento a través del desarrollo de reglas y la adquisición de principios universales. La moralidad es producto de la interacción creativa del sujeto con factores biológicos y culturales del medio en el que se inserta” (Citado en Serrano, 2015, p.3). Lo anteriormente señalado se vincula con la convivencia escolar, ya que para que pueda existir dicha convivencia, se deben establecer normas y reglas, las cuales se encuentran orientadas en busca del bien común; Estos lineamientos generales permiten que los sujetos adquieran un desarrollo íntegro y valórico lo cual les beneficiará para generar un apropiado discernimiento ante situaciones que se le presenten.

CONCLUSIÓN

Esta investigación aporta a la comprensión y explicación de la intervención del fenómeno de las estrategias pedagógicas utilizadas en el contexto escolar, como la negociación, mediación y el arbitraje desde el punto de vista cualitativo, sin embargo, esto se comprende que no puede existir generalización de ello, ya que esto representa una parte de la totalidad del contexto, esto quiere decir que esto no es aplicable a otros grupos de individuos por su contexto social, histórico y cultura diferente. Con esto se da un acercamiento al fenómeno estudiado desde la perspectiva y opinión de los entrevistados.

En cuanto al primer supuesto teórico de esta investigación; El cuerpo docente y el equipo de convivencia escolar refieren contar con las estrategias y espacios para implementar los métodos de resolución de conflictos. Este supuesto se cumple parcialmente, debido a que si bien existen las estrategias de resolución de conflictos en manuales y protocolos al interior del establecimiento; tanto el cuerpo docente como el equipo de convivencia, no utiliza estas estrategias, dejándose guiar por estrategias más reparatorias (Como sacar de la sala, o enviar donde el director del colegio) o algunas estrategias más bien alternativas, como el realizar trabajo comunitario al interior del establecimiento.

En el segundo supuesto teórico de esta investigación; Las estrategias de resolución de conflicto de negociación, mediación y arbitraje permiten abordar distintas problemáticas dentro del

contexto escolar, pero estas quedan sujetas al momento y características de los niños/as que se implementan. Este supuesto no se cumple, si bien las estrategias de resolución de conflictos permiten abordar diversas temáticas que podrían suscitar dentro del contexto escolar, ya sean conflictos de toda clase, como también situaciones de violencia en su gran mayoría de tipos, al no ser utilizadas dentro del contexto del Colegio Augusto Winter de Temuco no se puede conocer si estas estrategias les permitirían abordar sus propias problemáticas.

En relación con el tercer supuesto teórico de esta investigación, que indica; los estudiantes refieren conocer acerca de las estrategias de resolución de conflicto (negociación, mediación y arbitraje pedagógico) y utilizar estas para solucionar sus conflictos. Este supuesto teórico no se cumple, debido a que como se indican en los resultados, los estudiantes no se refieren a las estrategias pedagógicas de resolución de conflictos anteriormente mencionadas, siendo estrategias diferentes y buscan solucionar el conflicto de una manera reparatoria. Pese a lo anteriormente señalado existe una vaga referencia hacia lo que podría ser una de las estrategias pedagógicas de resolución de conflictos, no obstante, es una mención difusa y sin consciencia de que se podría estar utilizando una de las estrategias pedagógicas que se señalan en esta investigación. Ante este desconocimiento de las estrategias pedagógicas de resolución de conflicto (mediación, negociación y arbitraje pedagógico) los alumnos se ven imposibilitados de utilizarlas a la hora de tener que resolver sus conflictos, ni los

adultos a cargo ni ellos poseen conocimientos relativos de estas estrategias.

Para finalizar con los supuestos teóricos presentes dentro de esta investigación, se explica el último que señala; El cuerpo docente refiere conocer acerca de las estrategias de resolución de conflicto (mediación, negociación y arbitraje pedagógico), y además que son eficientes. No se cumple de acuerdo con los resultados obtenidos, debido a que los docentes señalan en su mayoría no conocer estas estrategias de resolución de conflictos, pese a encontrarse dentro de los manuales y los protocolos que posee el establecimiento educacional, se opta por utilizar otras estrategias alternativas que se encuentran basadas en el conocimiento que poseen los docentes y la encargada de convivencia sobre sus alumnos. Pese a lo anterior señalan que, de utilizarse estas estrategias de resolución de conflicto, poseerán una gran eficiencia, por lo cual indican la importancia que tendría para su desempeño y quehacer el hecho de utilizarlas en un futuro.

En relación con el objetivo general que presenta esta investigación; Conocer las estrategias pedagógicas utilizadas en el contexto escolar, como la negociación, la mediación y el arbitraje, para el desarrollo de una buena convivencia. Este objetivo se cumple de manera parcial, debido al escaso conocimiento relativo a las estrategias pedagógicas como la negociación, la mediación y el arbitraje, sumado también a su casi nula utilización por parte de docentes y equipo de convivencia escolar, a la hora de resolver

conflictos, por lo cual no se puede estimar si estas estrategias pedagógicas de resolución de conflictos tienen incidencia en la convivencia escolar que presenta el establecimiento educacional Augusto Winter de Temuco, y solo se podría apreciar, que en caso de comenzar la utilización de estas estrategias pedagógicas, podría mejorar la convivencia escolar presente.

Siguiendo con los objetivos específicos de esta investigación, el primero de estos referido como conocer la percepción del cuerpo docente en la implementación de la estrategia pedagógica de negociación, mediación y arbitraje, este se cumple de forma parcial, ya que los docentes refieren tener un escaso conocimiento acerca de estas estrategias pedagógicas de resolución de conflictos, pese a encontrarse consignados en manuales y protocolos propios del establecimiento, optando por la utilización de estrategias propias de cada docente para resolver los conflictos que se presentan, basadas en el conocimiento que posee cada uno de ellos de sus estudiantes.

El siguiente objetivo específico, comprender la percepción de los estudiantes en la implementación de las estrategias pedagógicas como: negociación, mediación y arbitraje. Este se cumple de manera parcial, ya que, los estudiantes refieren no conocer las estrategias pedagógicas de resolución de conflicto, además en los casos que estos las utilizan o se ven inmersos en contextos donde son utilizados, no logran darse cuenta de que se está usando una estrategia de resolución de conflictos.

Por último, el objetivo específico, describir el aporte del programa de convivencia escolar respecto a la resolución de conflictos y apoyo al cuerpo docente, este objetivo se cumple a cabalidad, ya que se consiguió realizar esta descripción, la cual consistió en ser la instancia a la cual se deben llevar los conflictos, posterior a mediación con los docentes, para que estos puedan ser resueltos, además de ayudar a promover el desarrollo integral de los estudiantes del establecimiento.

En cuanto a las recomendaciones y consideraciones que aparecieron dentro y posterior a este proceso investigativo, además de seguir con la idea del último supuesto teórico, el poco uso de estas estrategias pedagógicas para la resolución de conflictos, sólo indican la importancia de estas, además de su utilidad en relación con las diferentes oportunidades y momentos en que pueden ser utilizadas. La escasa bibliografía que presenta esta temática en contextos educativos da cuenta de la relevancia y lo atingente del

estudio de las estrategias pedagógicas, e importante que puede ser el estudio de estas estrategias para la resolución de conflictos, y lo mucho que podría ayudar a los miembros de diversas comunidades educativas en su desarrollo integral y por sobre todo cómo resolver los conflictos que se le presenten en un futuro.

Otro aspecto importante que destacar en esta investigación es la necesidad de un cambio en el paradigma y el entendimiento que se tiene por conflicto, dejar de ver el conflicto como algo negativo, que debe evitarse, sino que verlo como una oportunidad, mediante el cual se pueden desarrollar nuevas capacidades y aprendizajes, para así en un futuro, no repetir conductas y poder resolver dichos conflictos de la manera adecuada. De igual forma se sugiere ampliar este estudio a otros establecimientos educacionales, a modo de generar una muestra más amplia y representativa.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. & Rojas, Z. (2016). Generalidades del conflicto, los procesos de paz y el posconflicto. (46), pp. 33-45. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1514/151448396003>.
- Aguirre, J. & Jaramillo, L. (2012). Aportes del Método fenomenológico a la investigación educativa. *Revista latinoamericana de Estudios educativos*, 8(2), pp. 51-74. <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134129257004.pdf>.
- Arias-Cardona, A.M., & Arias-Gómez, M. (2017). Conflicto y educación superior: narrativas y vivencias de jóvenes universitarios estudiantes de ciencias sociales y humanas. *Revista CES Psicología*, 11(1), pp. 56-68. <https://search.proquest.com/openview/0c705ce2705db0613336b2bcc4761382/1?pq-origsite=gscholar&cbl=756333>.
- Arón, A., Milicic, N., Sánchez, M. & Subercaseaux, J. (2017). *Construyendo juntos: Claves para la convivencia escolar*. RR Donnelley.

- Avellar de Aquino, T., Veloso, V., Salvino, E. & Bandeira, L. (2017). *Avance en Psicología Latinoamericana*. 35(2), pp. 375-386. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-47242017000200375&lng=en&nrm=iso&tlng=es.
- Becerra, S., Tapia, C., Mena, M. & Mondaca, J. (2020). Convivencia y violencia escolar: tensiones percibidas según actores educativos. *Espacios*. 41(26), pp.1-15. <http://sistemasblandosxd.revistaespacios.com/a20v41n26/a20v41n26p01.pdf>.
- Carrasco, C. & Luzón, A. (2019). Respeto docente y convivencia escolar: Significados y estrategias en escuelas chilenas. *Revista Psicoperspectivas*, 18(1), pp. 64-74. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242019000100064.
- Carrasco, C., López, V. & Estay, C. (2012). Análisis crítico de la ley de Violencia Escolar de Chile. *Revista Psicoperspectivas. Individuo y sociedad*, 11(2), pp. 31-55. <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/228/210>.
- Carrillo, P. (2016). Resolución de conflictos: Hacia una cultura de paz en niños de primaria. *Ra Ximhai*, (12), pp. 195-205. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811012.pdf>.
- Carrillo, G. (2015). *Valoración de un programa lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9 a 12 años*. Universidad de granada, (tesis doctoral). Ciudad: Granada.
- Cheyre, J. (Ed.). (2015). *La promoción del desarrollo integral, Santiago, Chile: Editorial La promoción del desarrollo integral: un desafío del siglo XXI para América Latina*. http://centroestudiosinternacionales.uc.cl/images/publicaciones/publicaciones-ceiuc/Libro_desarrollo_integral_30_03_15.pdf.
- Chubay, G. & Mora, J. (2020). *El docente como mediador de conflicto escolar entre estudiantes de Educación General Básica*. (Tesis de pregrado). <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34039/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>.
- Colegio de psicólogos de Chile (2008). *Código de ética profesional*. http://colegiopsicologos.cl/web_cpc/wp-content/uploads/2014/10/CODIGO-DE-ETICA-PROFESIONAL-VIGENTE.pdf.
- Cornejo, R., & Redondo, J. (2007). Variables y factores asociados al aprendizaje escolar: una discusión desde la investigación actual. *Estudios pedagógicos*, 33(2), pp. 155- 175. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052007000200009.
- Cortez, M., Zoro, B. & Aravena, F. (2019). Gestionando la contingencia más que la convivencia: El rol de los encargados de convivencia escolar en Chile. *Psicoperspectivas*, 18(2), pp. 18-32. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242019000200018&script=sci_arttext.
- Cubillos, M., Figueroa, R., Larraín, R. & Janssens, M. (2019). *Política nacional de convivencia escolar*. Ministerio de educación. <https://www.mineduc.cl>.
- Díaz, L., García, U., Martínez, M. & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*. 2(7), pp. 162-167.

- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- Fernández, E. & Villavicencio, C. (2016). Mediación docente: una mirada desde Paulo Freire. *Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 12(12), pp. 47-60. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2016000200004&lng=es&tlng=es.
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), pp. 201-229. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010,
- Gaete, V. (2015). Desarrollo psicosocial del adolescente. *Revista chilena de pediatría*, 86(6), pp.436-443. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062015000600010.
- Gálvez, V. (2013). Proceso de negociación de significados mediante herramientas colaborativas de internet. *Revista iberoamericana de Educación Superior*, 4(11), pp. 100- 123. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007287213719358>.
- García, J., Acosta, A. & Castillo, J. (2012). Violencia: análisis de su conceptualización en jóvenes estudiantes de bachillerato. *Latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud*, 10(1), pp. 495-512. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v10n1/v10n1a32.pdf>.
- García, L., Martínez, M. & Sahuquillo, P. (2012). Hacia una cultura de convivencia, La mediación como herramienta socioeducativa. *Cultura y educación*, 24(2), pp. 1-9.
- Glaser, Barney y Strauss, Anselm (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Aldine.
- Gomendio, L. (2019). *Desarrollo moral y justicia en menores*. Tesis de pregrado. Universidad Pontificia Comillas. https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/30853/TFG_GomendioHerranz_Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y .
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Punta Santa Fe. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.
- Laza, C., Pulido, G.P., & Castiblanco, R. A. (2012). La fenomenología para el estudio de la experiencia de la gestación de alto riesgo. *Enfermería Global*, 11(28), pp. 295-305. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400015&lng=es&tlng=es.
- Londoño, C. (2019). *Elige educar*. <https://eligeeducar.cl/segun-jean-piaget-estas-las-4-etapas-del-desarrollo-cognitivo>.
- López, R. & Deslauriers, J. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen*. 61, pp. 1-19. <https://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>.
- López, V., Litichever, L., Valdés, R., & Ceardi, A. (2019). Traduciendo políticas de convivencia escolar: Análisis de dispositivos sociotécnicos en Argentina y Chile.

- Psicoperspectivas*, 18(1), pp. 1-15.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242019000100117&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- Machado, A., González, G. & Carbonell, T. (2012). Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares. *Escenarios*, 10(1), pp. 63-68.
- Marrero, C. (2020). Revisión teórica sobre la violencia escolar. Tesis de pregrado. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/19928/Revision%20Teorica%20sobre%20la%20Violencia%20Escolar.pdf?sequence=1>.
- Martínez, A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. *Revista Política y cultura*, (46), pp. 7-31.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422016000200007.
- Martínez, L., & Prado, D. (2018). Justicia y conflicto infantil. *Revista Virtual Via Inveniendi et Iudicandi*, 14(1), pp. 191-206.
- Mondaca, R., Acevedo, A., Banz, C., Herrera, P. & Molina, M. (2019). *Convivencia Escolar para líderes educativos*.
https://issuu.com/cedlechile/docs/libro_convivencia_escolar_cedle.
- Molina, F. (2005). Nuevos conflictos sociales y su presencia educativa. Análisis sociológico y reflexiones para la intervención. *Revista cultura y Educación*, 17(3), pp. 213- 223.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1302694>.
- Montoya, E. (2016). Exploración del concepto de violencia y sus implicaciones en educación, política y cultura. *Política y cultura*, (46), pp. 77-97.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-77422016000200077&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- Morales, Y. (2018). *Revisión teórica sobre la evolución de las teorías del aprendizaje*.
<http://vinculando.org/educacion/revision-teorica-la-evolucion-las-teorias-del-aprendizaje.html>.
- Muñoz, J. & Álvarez, A. (2013). Comunicación positiva: La comunicación organizacional al servicio de la felicidad. *Vivat Academia*, (124), pp. 90-109.
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752943007.pdf>.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Salud de la madre, el recién nacido, del niño y del adolescente*.
https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/.
- Pérez, E. & Gutiérrez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximhai*, 12(3), pp. 163-180. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>.
- Pérez, J. (2018). El desarrollo afectivo según Jean Piaget. *Revista Vinculando*.
http://vinculando.org/psicologia_psicoterapia/desarrollo-afectivo-jean-piaget.html.
- Pineda, M., Longoria, G. & Olalde, A. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de conflictos escolares. *Conrado*, 15(67), pp. 135-142.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200135.
- Ramírez, C. (2016). Fenomenología hermenéutica y sus implicaciones en enfermería. *Index de Enfermería*, 25(1-2), pp. 82-85.

- http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100019&lng=es&tlng=es.
- Redorta, J. (2012). *No más conflictos*. Espasa Libros, S.L.U.
- Reinel, González. (2017). *Estrategias para abordar los conflictos en el aula de clase*. Tesis. Universidad de Antioquia. http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9536/1/GonzalezReinel_2017_EstrategiasConflictos%20AulaClase.pdf.
- Sánchez, A., Revilla, D., Degola, M., Poma, S., Trelles, L. & Tafur, R. (2020). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. Pontificia Universidad Católica del Perú. https://www.researchgate.net/profile/Diana_Revilla/publication/343426365_LIBRO_LOS_METODOS_DE_INVESTIGACION_MAESTRIA_2020/links/5f29733da6fdcccc43a8e56a/LIBRO-LOS-METODOS-DE-INVESTIGACION-MAESTRIA-2020.pdf#page=34.
- Sandoval, M. (2014). Convivencia y clima escolar: Claves de la gestión del conocimiento. *Última Década*, (41), pp. 153-178. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22362014000200007.
- Sandoval, E. (2019). El aula escolar como ambiente activo-modificante en contextos vulnerados: una propuesta necesaria. *Psicología Escolar e Educativa*, 23. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572019000100333&tlng=es.
- Serrano, J. (2015). El desarrollo del juicio moral en Kohlberg como factor condicionante del rendimiento académico en ciencias sociales de un grupo de estudiantes de educación secundaria. *Educare*, 19(3), pp.72-85. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582015000300072.
- Valenzuela, J., Ahumada, I., López, V. & Urbina, C. (2018). El encargado de convivencia escolar en Chile: Hacia la comprensión de su identidad laboral. *Revista de Psicología*, (36), pp. 1-28. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472018000100007.
- Wieviorka, M. (2010). *El conflicto social*. Sociopedia.isa.