



Universidad del Bío-Bío  
Facultad de Educación y Humanidades.  
Departamento de Ciencias Sociales  
Escuela de Psicología

# **Experiencia Docente acerca de la Convivencia Escolar**

**MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGAS**

AUTORAS: CHACÓN OLIVEROS, ANA VICTORIA  
PARRA LAVANDERO, YOELY DEL CARMEN

Profesor Guía: Ossa Cornejo, Carlos Javier

Chillán 2012.

## Dedicatorias

*Con especial cariño y agradecimiento dedico este arduo trabajo a quienes me ayudaron a hacerlo posible.*

*Quienes con su infinita paciencia lograron darme sosiego en momentos difíciles y con una palabra cálida, sincera y sabia me demostraron que con voluntad y constancia se obtiene mucho más de lo que se espera.*

*Ante todo agradezco a Dios quien me supo dar paz y tranquilidad durante este largo proceso de universidad que es una etapa importante en mi vida.*

*Le doy gracias a mi padre René a mi madre María y mi hermosa familia que con mucho esfuerzo siempre me inculcaron valores, responsabilidades y por sobre todo levantar la mirada al horizonte e iniciar un camino de metas propias.*

*Agradezco a quienes forman parte de esta hermosa comunidad, la Escuela de Psicología de la Universidad del Bío-Bío, incluyendo sus raíces, ramas, hojas y los hermosos frutos que nos están permitiendo cultivar.*

*También agradezco a las personas que participaron, ya que nos brindaron tan valiosa información para hacer posible esta investigación, pero principalmente a la entrega de su inestimable tiempo, de sus amables tratos y gestos acogedores.*

*No pueden estar ausentes en mi dedicatoria quienes año a año me han entregado un cariño incondicional y sin reservas, para ustedes Hilda Carriel y Héctor Ortiz, mis más humildes agradecimientos.*

*A mi amiga Ana Chacón, una persona con una entereza única y un esfuerzo incalculable, me enseñó la importancia de la confianza que se debe tener en las cosas que uno realiza. Durante este proceso de investigación me sentí gratamente acogida por tu compañía y también por aquellos buenos y malos momentos que nos hicieron conocernos mejor para trabajar verdaderamente unidas.*

*Y finalmente pero no menos importante ha quien es portador de una inmensurable, paciencia, entrega y compromiso, quien siempre tuvo la palabra precisa y una orientación certera, a usted nuestro profesor guía Carlos Ossa, infinitas gracias por su apoyo constante y su comprensión absoluta.*

Yoely

*Con gran amor a mis padres, María y Víctor y a mi querida familia, por permitirme ser quien soy y por su apoyo incondicional en todos éstos años.*

*A Yoely, mi querida amiga, por su confianza y entregarme su valiosa amistad en los buenos y malos momentos.*

*Agradezco profundamente a tantas personas que durante éstos años me brindaron su apoyo y ayuda incondicional, especialmente a Francisco por su eterna comprensión e infinito amor.*

*A mi querida escuela de Psicología, a sus docentes y funcionarios/as por entregarme una formación en conocimientos y valores personales.*

*Con gran cariño agradezco a las personas que colaboraron para esta investigación, por sus invaluable aportes.*

*Especialmente hago un reconocimiento a nuestro profesor guía Carlos, por su paciencia, entrega de conocimientos y por sobre todo por confiar en nosotras para llevar a cabo esta investigación.*

*Y finalmente, pero no menos importante a Dios, por acompañarme y ayudarme siempre.*

*Ana*

## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>06</b>
<b>II. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA</b>	
II.1. Planteamiento del Problema.....	07
II.2. Justificación del Problema.....	09
II.3. Preguntas de Investigación Primaria y Secundarias.....	11
II.4. Objetivo General y Específicos.....	12
<b>III. MARCO REFERENCIAL</b>	
III.1. Antecedentes Teóricos.....	13
III.2. Antecedentes Empíricos.....	37
III.3. Marco Epistemológico/Reflexividad.....	41
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	
IV.1. Metodología.....	49
IV. 2. Diseño.....	53
IV.3. Técnicas de Recolección de Información.....	54
IV.4. Instrumentos.....	57
IV.5. Población.....	65
IV.6. Análisis de datos propuesto.....	68
IV.7. Criterios de Calidad.....	69

IV.8. Aspectos Éticos.....	72
<b>V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	
V.1 Descripción y Análisis de Categorías.....	74
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	
VI.1 Conclusión General.....	117
VI.2 Conclusiones Específicas.....	119
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>134</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	
VIII.1 Consentimiento Informado.....	146
VIII.2 Malla Categorial.....	148
VIII.3 Pauta de Grupo Focal.....	153
VIII.4 Transcripción de Instrumentos.....	157
VIII.4.1 Entrevistas Semiestructuradas.....	157
VIII.4.2 Grupo focal.....	233

## I. INTRODUCCIÓN

En este informe de tesis se abordó la experiencia de los/as docentes respecto de la convivencia escolar de niños/as de segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán.

El interés a través de ésta investigación fue hacer visible las vivencias, percepciones y concepciones acerca de las políticas y las formas de resolución de conflictos que se dan en el ámbito escolar, con la intención de que los datos recabados motiven la reflexión respecto al funcionamiento institucional (Mascardi, 2005). Sobre todo desde el punto de vista del/la los/as profesores/as, a los/as que se les considera como los/as principales responsables de la convivencia escolar.

Se profundizó además, la percepción de su propia calidad de vida, en el contexto de la cultura, del sistema de valores en los que viven y la relación que tiene esta percepción con sus expectativas, objetivos e inquietudes. El cual se ve influenciado por múltiples factores, entre los cuales se destaca la salud física de la persona, el estado psicológico que posee, su nivel de independencia, las relaciones sociales que mantiene, así como su relación con todos aquellos elementos de su entorno que son esenciales para el/ella (Olivares, 2009).

La investigación está bajo el paradigma epistemológico de la fenomenología, porque al investigar siempre se dirige hacia una comprensión del significado que la experiencia vivida tiene para la persona (Álvarez, 2005).

Se explica el enfoque metodológico con el cual se elaboró ésta investigación a través de una metodología cualitativa, exhibiendo los aspectos metodológicos como los marcos referenciales al cual se sustenta dicha investigación.

## II. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

### II.1 Planteamiento del problema

La adecuada convivencia es un tema de gran relevancia dentro de la sociedad, pues es importante para relacionarse diariamente, le concierne a todas las personas y a todos los sectores sociales, ya que está inmersa en los diferentes ámbitos de la vida de los/as sujetos, siendo los más significativos; la familia y la escuela (García, De la Cruz y Candalás, 2007).

En la actualidad se encuentra vigente, la meta de poder entregar una educación de buena calidad, sin embargo, sólo se ha enfatizado en desarrollar las competencias intelectuales relegando a un segundo plano la convivencia escolar y la formación socio-afectiva. Se ha visto que los estilos relacionales y la calidad de la convivencia escolar, afectan la calidad de los aprendizajes educativos, puesto que según investigaciones sobre las escuelas efectivas, reconocen que la calidad de la convivencia escolar se encuentra entre los factores de mayor incidencia en la eficacia de estas instituciones (Mena et al., 2006).

Así las reformas educativas, han modificado también las políticas de convivencia escolar que provienen del Estado, el cual se encarga de establecer los elementos que orientan las políticas de la educación, dando cuenta de un proceso complejo en el que intervienen componentes internos y externos a la realidad social y educativa de un país (Díaz e Inclán, 2001). Éstas son concebidas a partir del trabajo de un conjunto de especialistas que interpretan las tendencias generales de educación y dan a modo de diagnóstico una visión sobre la situación actual del sistema educativo además de los cambios que requiere para su mejor funcionamiento, dejando a los/as directores/as y docentes, la tarea de apropiarse de las mismas para ejecutarlas responsablemente (Díaz e Inclán, 2001).

Una de las falencias que presentan las políticas de convivencia escolar hoy en día, se relacionan con el no tener una revisión permanente de sus prácticas, aplicadas a las

distintas realidades del contexto escolar, en el cual no se da el espacio ni el tiempo para una formación socio-afectiva, además no existen las competencias para poder operar con una nueva modalidad participativa, democrática y reflexiva. Por lo general, se han acercado a la institución escolar a través de programas, sin una comprensión ni una sensibilidad del establecimiento como organización global (Mena et al., 2006).

Ocurre que muchas veces los factores emocionales y afectivos de los/as profesores/as, que se dan de manera cotidiana con sus alumnos/as, pasan desapercibidos, no siendo tan evidentes para los/as mismos/as docentes (Pérez, Reyes y Juandó, 2001). Es perentorio considerar los factores emocionales, porque conforman la otra cara de la relación del proceso enseñanza/aprendizaje, donde las emociones y experiencias de los/as profesores/as siempre han sido relegadas a un segundo plano (Mena et al., 2006).

## **II.2 Justificación del problema**

Es de vital importancia el poder ayudar a mejorar el conocimiento que se tiene sobre los/as docentes, como personas y como profesionales mediante la disponibilidad de datos sistemáticos y confiables, comprender como se sienten, cuáles son sus impresiones y qué es lo experimentado por todos/as ellos/as como profesionales de la educación en el ámbito de la convivencia (Day, 2006).

De los/as docentes/as se espera un constante perfeccionamiento con potencialidades de crecimiento y reconocimiento, marcando así, una diferencia en la escuela (Mena y Valdez, 2008).

Se indagó acerca de cómo son vistas, asimiladas e integradas las políticas de convivencia escolar, puesto que éstas son elaboradas de forma vertical, excluyendo así a los/as docentes en su realización y éstos/as, sólo deben ajustarse en la implementación de estas normas (Mascardi, 2005).

Nuestro propósito consistió en poder dar a conocer las vivencias en torno a las políticas, resoluciones de conflictos, calidad de vida y relaciones interpersonales que se dan en el ámbito escolar, con la intención de que los datos recabados motiven la reflexión respecto al funcionamiento institucional y su desempeño, al sistema relacional y su vinculación con la comunidad (Mascardi, 2005).

Esta investigación es relevante socialmente, pues profundizó en cómo son percibidas y experimentadas las políticas de convivencia escolar desde el punto de vista de los/as docentes, principales protagonistas que se encuentran inmersos/as en el sistema educacional. Por un lado, se visibilizará cuan eficiente son estas políticas y si su implementación garantiza o no, que sea un aporte dentro del contexto educativo, y por otro, ver si a partir de este pequeño aporte se puede mejorar de algún modo algunas prácticas de la convivencia escolar desde la percepción de los/as profesores/as.

En cuanto a la relevancia metodológica de esta investigación, lo importante fue profundizar en un campo de investigación poco estudiado, al considerar el área emocional

de los/as docentes y su participación dentro de la convivencia escolar, visualizando el grado de importancia de este tema en las políticas de convivencia escolar.

Así los principales problemas al respecto, radican principalmente en la elaboración de las políticas públicas de convivencia escolar, puesto que no se incluye a los/as profesores que más tarde tendrán que aplicarlas en un contexto específico, y por otra parte, se evidencia una falta de interés en los factores emocionales implicados en la práctica cotidiana de los/as profesores/as, dentro del ámbito de la convivencia escolar (Mena et al., 2006).

## II.3 Preguntas de Investigación Primaria y Secundarias

### *Pregunta General*

¿Cómo experiencia un grupo de docentes la convivencia escolar en el segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán?

### *Preguntas Específicas*

¿Cuál es la vivencia que tiene un grupo de docentes de segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán, sobre la resolución de conflictos que manifiestan los/as alumnos/as en el contexto escolar?

¿Cómo conciben las relaciones interpersonales entre profesores/as y alumnos/as, un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán?

¿Cómo concibe un grupo de docentes del segundo ciclo básico las políticas públicas de convivencia escolar?

¿Cuales son las vivencias que tiene un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán, acerca de su calidad de vida que se manifiesta dentro del contexto educativo?

## **II.4 Objetivos General y Específicos**

### *Objetivo General*

Conocer las experiencias de un grupo de docentes acerca de la convivencia escolar en segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán.

### *Objetivos Específicos*

Conocer las vivencias que tiene un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán, sobre la resolución de conflictos que manifiestan los/as alumnos/as en el contexto escolar.

Comprender la concepción de las relaciones interpersonales entre profesores/as y alumnos/as de un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán.

Conocer la concepción de un grupo de docentes del segundo ciclo básico a cerca de las políticas públicas de convivencia escolar.

Conocer las vivencias que tiene un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán acerca de su calidad de vida que se manifiesta dentro del contexto educativo.

### **III. MARCO REFERENCIAL**

#### **III.1 Antecedentes Teóricos**

##### **Experiencia docente**

Es importante tener en cuenta que la escuela es un espacio que constituye un microcosmos, entendiendo a éste como aquel espacio social-cultural en el que los/as docentes y alumnos/as van formando sus relaciones diariamente, por una cantidad muy elevada de tiempo, lo que repercute indudablemente en la formación de su personalidad, lo cual se da a través de las innumerables experiencias que se van entremezclando día a día y año tras año, donde la principal meta es el aprendizaje y una adecuada convivencia (Jordán, 2009).

La meta a la que se espera llegar es a un aprendizaje de calidad, la que estará influenciada en gran parte por la calidad de los procesos que ocurren dentro de la sala de clases, estos están íntimamente relacionados con la comprensión que tienen los/as docentes de lo que realmente está ocurriendo en el aula, a su vez, ésta depende de lo que piensan y hacen los/as maestros/as. Es por esta razón que es de gran relevancia conocer más a los/as docentes, saber quienes son, que piensan y que hacen, comprender su vida y su historia (Travers y Cooper, 1997).

El aprendizaje del oficio del/a docente, manifiesta la importancia de las experiencias familiares y escolares anteriores a la formación inicial en la adquisición del saber enseñar. En suma, incluso antes de comenzar oficialmente a enseñar, los/as docentes comprenden, lo qué es la enseñanza, de acuerdo a su historia escolar anterior y si éste persiste a través del tiempo (Tardif, 2004).

Tardif (2004) también menciona que un/a profesor/a es ante todo, una persona que sabe algo y cuya función consiste en transmitir ese saber a otros/as. Los/as maestros/as en el ejercicio de sus funciones y en la práctica de su profesión, desarrollan saberes específicos, basados en su trabajo cotidiano y en el conocimiento de su medio. Esos saberes brotan de la experiencia, que se encarga de validarlos/as. Se incorporan a la

experiencia individual y colectiva en forma de hábitos, de habilidades, de saber hacer y de saber ser. Estos saberes tienen su origen en la práctica cotidiana cuando se enfrentan con las condiciones de la profesión, formando un conjunto de representaciones a partir de las cuales los/as educadores/as interpretan, comprenden, orientan su profesión y su práctica cotidiana en todas sus dimensiones.

Estas experiencias no solo están ligadas a los aspectos cognitivos que transmiten los/as docentes, sino que también, incluye los factores emocionales y afectivos que se desarrollan en sus aulas, los que muchas veces pasan desapercibidos, no siendo evidentes ni visibles para ellos/as. Los cuales en otras ocasiones se vuelven palpables, manifiestos, adquiriendo un nuevo significado y sentido, pudiendo llegar a modificar la forma de pensar sobre ellos/as mismos/as, otras veces modificando también su manera de actuar (Pérez, Reyes y Juandó, 2001).

Dentro del ámbito emocional el trabajo docente genera un enorme desgaste, tanto físico como psíquico, puesto que los/as maestros/as deben lidiar con múltiples actividades que exceden lo pedagógico, tales como problemas familiares de los/as alumnos/as, carencias afectivas y aseo personal, esto especialmente si se desenvuelve en sectores de gran vulnerabilidad. Se pueden apreciar algunas manifestaciones como la disminución de la motivación, energía, pérdida de la capacidad para involucrarse, reaccionar ante situaciones que afectan a sus alumnos/as y que requieren una respuesta empática de su parte (Mena y Valdés, 2008).

Otro tipo de malestar docente según Esteve (1994) consiste en que el cambio acelerado del contexto social el cual plantea continuamente nuevas exigencias a la educación, es así que los/as profesores/as se encuentran ante el desconcierto y las dificultades de unas demandas cambiantes y ante la continua crítica social por no llegar a atender esas nuevas exigencias.

Pero por otra parte, no hay que dejar de lado que una convivencia armoniosa actúa como un factor protector ante la presión que los/as profesores/as experimentan. Estos

ambientes se caracterizan por ser acogedores y ser percibidos por los/as docentes como un refugio ante las amenazas (Mena y Valdés, 2008).

Es justamente en este espacio de interrelaciones, que se aprende a vivir una rutina de trabajo, donde, a la vez se van logrando experiencias nuevas que adquieren diferentes significados y estados de afectividad manifiestos en ámbitos circunstanciales. Algunas de estas experiencias son el optimismo, la alegría, las angustias, las inquietudes, frustraciones y el interés en sacar adelante su trabajo (Díaz y Gallegos, 1997).

Es en la adquisición de significados, que la percepción juega un rol muy importante, ya que según Eley (en Loyo y Rivero, 2005, p. 70) “La percepción de una persona es su realidad”. Para este autor, las percepciones, conocimientos y las opiniones de los/as docentes, están basados en sus memorias, recuerdos y experiencias. Marín (2004) agrega que la percepción es un componente del conocimiento en donde el sujeto aplica el interactuar con el mundo objetivo al percibirlo. Por su parte Kauffer (2010) añade que la percepción es subjetiva, puesto que es la manera personal que el/la individuo/a utiliza para ver e interpretar todos aquellos estímulos que llegan desde la realidad. Es la manera particular que cada persona tiene para construir sus propias percepciones, las cuales estarán a la base de lo que ha sucedido a lo largo de su historia y el como ha logrado vivir sus experiencias personales, los valores internalizados, la cultura en la cual ha estado inmerso/a, entre otros/as. De aquí se desprende la idea de que cada ser humano tiene su propio lente para ver la vida, para mirar la realidad, lo que influirá enormemente en sus actitudes, pensamientos, emociones y las formas de comportarse frente a los/as demás. Es por esta razón, que no debiera sorprender que se encuentren distintas interpretaciones de un mismo hecho, entre los/as integrantes de un mismo grupo (Kauffer, 2010).

## Relaciones Interpersonales

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se desprende que no es posible separar las experiencias, percepciones y relaciones interpersonales que mantienen los/as docentes entre ellos/as, con sus alumnos/as y con la sociedad. Es así como a las relaciones interpersonales, las podemos apreciar en tres circunstancias:

1.- En las relaciones entre docentes, las instituciones educativas se pueden considerar organizaciones sociales por estar conformadas por un grupo de personas que ejercen funciones establecidas con fines, objetivos y propósitos en común (Gairín, 1999). Donde el clima es la realidad fenomenológica de dicha organización; es decir, los fenómenos y hechos que en ella acontecen, además de la percepción colectiva de esa realidad, tienen una gran importancia por su repercusión en los procesos cognitivos de los/as miembros/as de la organización, en sus actitudes y comportamientos (Oliva, 1997).

Es por esta razón, que es necesario fomentar una percepción positiva de los/as compañeros/as de trabajo, debido a que ésta ayuda a crear y fortalecer un clima laboral positivo, lo que a su vez beneficiará un mayor bienestar grupal y personal. Ejemplo de ello, sería que no solo se interesarán por los resultados laborales, sino que también por el bienestar personal de los/as docentes/as. La pregunta personal acerca del bienestar de cada uno/a permite, además detectar problemas o potenciales conflictos al interior del grupo docente que pudiesen afectar sus relaciones, así como aclarar los malos entendidos que pudieran presentarse (Mena y Valdés, 2008).

Por su parte Tardif (2004), señala que el saber de los/as docentes es social, porque es compartido por todo un grupo de profesores/as que poseen una formación común (según los niveles, los ciclos y los grados de enseñanza), trabajan en una misma organización, estando sujetos, a causa de la estructura colectiva de su trabajo cotidiano, a condicionamientos y recursos comparables, como programas, materias a enseñar y reglas del centro.

A diario, los/as profesores/as comparten entre ellos/as sus experiencias y saberes a través de material didáctico, recursos, intercambiando información de sus alumnos/as,

modos de hacer y organizar el aula. La colaboración entre los/as docentes de un mismo nivel de enseñanza que construyen un material o elaboran pruebas juntos y las experiencias de enseñanza en equipo, también forman parte de la práctica de distribución de los saberes (Tardif, 2004). Por lo tanto, lo que se espera lograr, a través de las relaciones interpersonales es un espacio en el cual puedan tomar distancia, reflexionar críticamente sobre sus prácticas, sobre la racionalidad que los/as sustenta y sobre los resultados de estas mismas; puedan apropiarse de los nuevos enfoques y marcos curriculares; diseñar colaborativamente situaciones de aprendizaje pertinentes; responsabilizarse de los resultados de su trabajo y comunicar a otros/as sus experiencias pedagógicas (Mineduc, 2000).

Lo anterior demuestra que lo que está a la base de un aprendizaje cooperativo supone un cambio importante en el papel del/la profesor/a y en la interacción que establece con los/as alumnos/as, pero por sobre todo, éste tipo de aprendizaje cooperativo debe permitir y exigir mayor colaboración entre docentes, sólo cuando varios/as profesores/as cooperen en su aplicación mejorará su eficacia, además, vivenciarán la experiencia de forma mucho más satisfactoria que cuando lo aplican individualmente, ya que al trabajar en equipo, intercambian experiencias de forma provechosa, creando un clima de reflexión compartida, optimismo y cooperación dentro del establecimiento en el cual se desenvuelven (Díaz, 1999).

Según lo mencionado en el párrafo anterior, cuando los/as profesores/as mantienen buenas relaciones con sus pares, les resulta más fácil lograr un consenso y llegar a un acuerdo en torno a las normas que rigen la conducta de sus alumnos/as, ayudando a internalizar las normas de una manera más rápida y lograr de esa forma, una buena disciplina, la que a su vez, facilitará el aprendizaje (Mena y Valdés, 2008).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se debe tener en cuenta que gran parte de las buenas relaciones sociales, solo pueden desarrollarse si la estructura organizacional está diseñada de tal manera que facilite las buenas relaciones laborales entre los/as individuos/as. Si existe una estructura formal en lo referente a la

responsabilidad y la comunicación, ésta puede aumentar las ocasiones de establecer esas buenas relaciones (Travers y Cooper, 1997).

Los desafíos de un proceso efectivo de reforma, exigen una organización del trabajo docente, que continuamente consideren aquellas instancias de reflexión, de trabajo mancomunado e interdisciplinario, de permanente perfeccionamiento, a fin de favorecer el trabajo en equipo, el cambio del rol docente, el desarrollo de nuevos contenidos y metodologías. También se requiere que todo el grupo se organice y supere sus conflictos, competitividades y aislamiento que muchas veces se encuentran presentes en las actuales relaciones docentes (Raczynski y Muñoz, 2005).

2.- Entre las relaciones profesor/a-alumno/a, para Gijón (2004) las relaciones que aquí se establecen, no son neutrales en ningún momento, puesto que ejercen gran influencia en el clima y atmósfera que se respira dentro del colegio. Por lo tanto, las relaciones en las clases no pueden considerarse estáticas ni lineales, ya que nadie se relaciona con sus alumnos/as de la misma manera en todo momento, sino que establecen diferentes flujos de interacción abiertos que ayudan a la instrucción y formación de éstos/as.

Las interacciones permiten crear canales de confianza y seguridad entre educadores/as y alumnos/as, sólo a través de la vía interpersonal se logra que los/as alumnos/as muestren afecto y confianza por los/as adultos/as. En una Institución educativa el progreso de los/as jóvenes está íntimamente relacionado con la confianza que depositan sus educadores/as en ellos/as (Gijón, 2004). Es de gran importancia recalcar que cuando los/as alumnos/as sienten que sus capacidades intelectuales y de aprendizaje son valoradas por sus profesores/as y por ellos/as mismos/as, valoran mejor las relaciones interpersonales que establecen con sus docentes (Mena y Valdés, 2008).

Sólo el/la profesor/a que respeta, una y otra vez, al/la alumno/a que presenta conductas disruptivas, despierta en esa persona concreta un sentimiento profundo acerca del valor que tiene el respeto, forjando una admiración particularmente intensa en quien así le ha tratado, y entregando una autoridad moral a dicho/a profesor/a (Van Manen, 1998).

Es en este momento, en el cual el clima dentro del aula juega un rol muy importante, puesto que se verá influido por las percepciones que tenga el/la docente respecto a las capacidades, actitudes y comportamientos que presentan los/as alumnos/as. En un aula se siente un aire distinto cuando el/la profesor/a considera que sus estudiantes tienen la capacidad y potencialidad de aportar de manera significativa; que su diversidad es un recurso y no un problema, por otra parte, percibe que es posible superar con ellos/as las dificultades; que ellos/as están motivados/as por adquirir conocimientos; que su inquietud puede ser canalizada como recursos para aprender y crear. Las expectativas del/la docente juegan un papel muy importante en el rendimiento que pueda alcanzar el/la niño/a, en el cumplimiento de tareas y de su imagen personal, influyendo en lo que es su comportamiento (Arón y Milicic, 1999).

Es en este espacio de interrelaciones, que las percepciones y expectativas de los/as alumnos/as hacia sus profesores/as, juegan un rol muy importante, ya que las descripciones y valoraciones que los/as estudiantes hacen acerca de las habilidades, destrezas, carisma, nivel de conocimiento del/la docente, afectarán la percepción de sus relaciones al interior del curso. Lógicamente, las percepciones con una connotación positiva tenderán a vincularse con mejores climas dentro del aula (Mena y Valdés, 2008).

3.- Con respecto a las relaciones entre alumnos/as, Gijón (2004) se refiere a que son estas personas las que diariamente mantienen intercambios entre sí, donde poco a poco su identidad personal, su amistad y sus conflictos se van generando en las relaciones entre iguales.

La escuela es aquel contexto predilecto, donde se generan las bases de los aprendizajes. Este es el primer lugar en el que comienzan a interactúan con otras personas que no son parte de sus familias, con desconocidos de su misma edad en un curso determinado. Es aquí donde, a través de múltiples interacciones cotidianas, tales como las actividades habituales, encuentros, diálogos, discusiones, comienzan a internalizar habilidades básicas de la convivencia democrática, empezando por respetar los turnos de cada uno/a hasta resolver de manera constructiva los conflictos propios del

convivir con otros/as que son diferentes, negociar en un marco de diversidad y creando en conjunto con esas otras personas, respetando también sus diferentes puntos de vista (Banz, 2008).

Para Gijón (2004) los lazos y vínculos que se construyen entre los/as miembros/as de una comunidad, el clima de respeto, de escucha activa y las experiencias de participación dependen de las relaciones que mantienen y forjan sus integrantes. Para esto se hace imprescindible que los/as alumnos/as se sientan escuchados/as, vinculados/as y comprometidos/as para poder participar en su realidad. Las relaciones interpersonales sostienen el clima y la atmósfera que permite que los/as alumnos/as se sientan protagonistas de su comunidad de aprendizaje y convivencia. En definitiva, las relaciones son aquel vehículo donde se fragua la amistad, el afecto, los conflictos, los proyectos, el compromiso y la exigencia que impulsa e impregna a los/as miembros/as de una comunidad. Utilizando una pedagogía sensible a la vía interpersonal, ofreciendo experiencias de personalización y participación a todos/as sus miembros/as. Permitiendo establecer un clima y una atmósfera de educación moral que atraviesa todas las prácticas educativas de un establecimiento (Gijón, 2004).

Por otro lado, la persona suele fracasar debido a un mal funcionamiento de sus relaciones interpersonales, por lo que su abordaje debe canalizarse no tanto a través del propio sujeto, sino actuando en el entorno social en que vive y actúa, es decir, el grupo, el aula, la clase. Los problemas humanos derivan, en gran parte, de fracasos sociales originados por la insatisfacción de dos necesidades básicas: amor y autoestima. Cuando no se puede satisfacer una necesidad de amor, se sufre y se reacciona en diversos síntomas psicológicos: desosiego, ansiedad y depresión (Ontoria, 2006).

Por consiguiente, si en el aula, como grupo social humano, se solucionan esas necesidades básicas, se habrá creado el clima propicio donde el/la alumno/a vea, no un sitio de hastío y hermetismo, sino un lugar de encuentro que le permita percibir este ambiente como un espacio de alternativas para sus problemas humanos de afecto, autoestima, soledad, seguridad, pertenencia y autorrealización. La creación de un clima adecuado en el aula que propicie el amor y la autoestima a través de la aceptación

interpersonal, es una técnica pedagógica que da preferencia absoluta al establecimiento de unas relaciones cálidas, constructivas y gratificantes, dentro y fuera del aula (Ontoria, 2006).

### **Calidad de vida**

La experiencia, percepción y relaciones interpersonales que los/as profesores/as mantengan de si mismos/as, entre ellos/as y con sus alumnos/as, están entrelazados directamente en como perciben su propia calidad de vida y en relación con las personas con las cuales comparten diariamente.

Según Olivares (2009), la calidad de vida es un estado de bienestar, felicidad, satisfacción de la persona, lo cual le permite a la persona tener una capacidad de actuar y/o funcionar en un momento dado de la vida, y a lo largo de ésta. Es un concepto subjetivo, que está influido por el entorno en el que vive, tal como lo es la sociedad, la cultura y los valores.

La calidad de vida es la percepción que una persona tiene de su lugar en la existencia, es decir, en el contexto de la cultura, del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto amplio, el cual se ve influenciado por múltiples factores, entre los cuales se destaca la salud física de la persona, el estado psicológico que posee, su nivel de independencia, las relaciones sociales que mantiene, así como su relación con todos aquellos elementos de su entorno que son esenciales para el/ella (Olivares, 2009).

Para Ardila (2003) la calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. La cual posee aspectos subjetivos y objetivos. El primer aspecto se define como una sensación de bienestar físico, psicológico y social, e incluye la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y salud objetiva. Por otro lado, también están presentes aspectos

objetivos como el bienestar material, las relaciones armónicas, con el ambiente físico, social, con la comunidad, y la salud objetivamente percibida.

Algunas de las características que componen la calidad de vida según Olivares (2009) son las siguientes:

-Concepto subjetivo: cada ser humano tiene un concepto propio sobre su vida y la calidad de ésta, incluyendo la felicidad asociada a este estado.

-Concepto universal: las dimensiones de la calidad de vida son valores comunes en las diversas culturas.

-Concepto holístico: la calidad de vida incluye todos los aspectos de la vida, repartidos en las tres dimensiones de la calidad de vida, según explica el modelo biopsicosocial. El ser humano es un todo.

-Concepto dinámico: dentro de cada persona, la calidad de vida cambia en periodos cortos de tiempo, algunas veces se es más felices y otras menos.

-Interdependencia: los aspectos o dimensiones de la vida están interrelacionados, de tal manera que cuando una persona se encuentra mal físicamente o está enferma, le repercute en los aspectos afectivos, psicológicos y sociales.

Las tres dimensiones que global e integralmente comprenden la calidad de vida son (Olivares, 2009):

-Dimensión física: es la percepción del estado físico o la salud.

-Dimensión psicológica: es la percepción que el/la individuo/a tiene de su estado cognitivo y afectivo como el miedo, la ansiedad, la incomunicación, la pérdida de autoestima, la incertidumbre del futuro.

-Dimensión social: es la percepción que el/la individuo/a tiene de las relaciones interpersonales y los roles sociales en la vida como la necesidad de apoyo familiar y social.

Además de las dimensiones descritas con anterioridad, existe un factor muy importante que tiene efectos positivos para mejorar la calidad educativa, éste se refiere a la existencia de un clima laboral adecuado. Aquellos/as profesores/as motivados/as, que conservan un sentimiento de bienestar con el trabajo que desempeñan y las relaciones laborales que mantienen con sus compañeros/as de trabajo, tendrán mayor probabilidad de manifestar, preocupación e intención de ayudar a todos/as sus alumnos/as a que logren los objetivos de aprendizaje, y de la misma forma ayudarán a contribuir a un clima favorecedor para los aprendizajes entre profesores/as y de estos/as con sus alumnos/as, lo que favorecerá también a una mejor percepción de lo que es su calidad de vida (Mena y Valdés, 2008).

Por el contrario, cuando el clima es negativo, los/as profesores/as tienden a encerrarse en sí mismos/as y trabajar aislados/as en una actitud de competencia, perdiéndose así el saber colectivo de la escuela y acumulándose errores que bajan la calidad de las acciones educativas (Mena y Valdés, 2008).

Ayuso (2006) refiere que las fuertes responsabilidades en el hogar y en el trabajo, la incapacidad de separar la vida privada de la profesional, la falta de recursos para diferentes competencias, pueden llegar a conducir a un estrés, cuyas consecuencias pueden ser potencialmente peligrosas. Donde se daría un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.

Al respecto Alemañy (2009) señala que existe una relación entre el trabajo docente y diversos trastornos de salud tanto a nivel biológico (problemas cardiovasculares, respiratorios, lumbalgias, cervicalgias, preeclampsia o úlcera de estómago), como psicológico (ansiedad, depresión, insatisfacción laboral, reducción de la productividad, absentismo laboral y pasividad en la vida extra laboral).

Por su parte, Verdugo, Gómez y Arias (2009) nos mencionan las siguientes dimensiones e indicadores de la calidad de vida:

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
AUTODETERMINACIÓN	Autonomía; Decisiones; Elecciones; Metas y preferencias personales.
DERECHOS	Humanos; Legales.
BIENESTAR EMOCIONAL	Ausencia de estrés/ansiedad/sentimientos negativos; Autoconcepto; Relaciones sociales; Satisfacción personal/Satisfacción con la vida.
INCLUSIÓN SOCIAL	Integración en la comunidad; Participación social; Apoyos sociales.
DESARROLLO PERSONAL	Trabajo; Educación, Actividades de la vida diaria.
RELACIONES INTERPERSONALES	Relaciones familiares; Relaciones de amistad; Relaciones Sociales.
BIENESTAR MATERIAL	Relaciones con la comunidad; Ingresos, economía; Posesiones, pertenencias; Servicios comunitarios; Vivienda (confortabilidad).
BIENESTAR FÍSICO	Salud (consecuencias); Salud (energía, vitalidad); Salud general; Servicios Sanitarios; Sueño.

Tabla1 (Verdugo, Gómez y Arias 2009, p 17)

Es importante tener en cuenta el indicador emocional de la calidad de vida, puesto que juega un rol fundamental en la experiencia que tienen los/as docentes, el cual consiste en un análisis más profundo, tales como la identificación de sus necesidades, sus deseos, lo que les agrada y desagrada, las decisiones que toman en su vida cotidiana. Esto visto desde una perspectiva psicológica, se refiere principalmente al

arraigo, contacto con la comunidad local, apego a la familia, a los parientes y relaciones con los compañeros de trabajo (Fernández, Cabo y García, 1999).

Si la calidad de vida la llevamos al plano docente, éste enfatiza que los/as docentes son una pieza fundamental para conformar una educación de calidad, debido a que es el principal gestor educativo, es quien vislumbra el horizonte, quien diseña el currículo y en una interacción permanente con el estudiante, le ayuda a orientar y dirigir su proceso de formación. Es por esto, que el desempeño docente se considera el factor preponderante de la calidad educativa (Montenegro, 2003).

El fundamento del docente es el de persona integral, dotado de unas competencias básicas. Sobre esta base se construye el profesional, provisto de unas competencias específicas para el desempeño de su labor con altos niveles de calidad. La formación de persona como ser integral está asociada al desarrollo de sus competencias básicas, una persona es competente si sabe hacer las cosas y sabe actuar con las personas, comprendiendo lo que hace y dice; si asume de manera responsable las implicaciones y consecuencias de las acciones realizadas y transforma los contextos, en los cuales interactúa, a favor de la convivencia humana (Montenegro, 2003). El gran objetivo del desempeño docente, es mejorar la calidad de la educación que imparten a sus alumnos/as en el diario y arduo proceso de enseñanza-aprendizaje.

Pérez (en Morales y Dubs, 2001) precisa que son múltiples los factores que influyen en que el/la docente pueda tener alta o baja percepción de una buena calidad de vida, algunos de estos factores son los que se mencionan a continuación:

- a) Identificación con el centro y su proyecto.
- b) Dominio de los contenidos y la utilización de una pedagogía adecuada; logrando adaptarse a las nuevas tecnologías.
- c) La percepción de su papel de educador.

d) El aprecio de su profesión y su realización personal: los/as docentes, para lograr calidad en el desempeño de las actividades que realizan deben tener vocación de servicio y amor por su trabajo.

e) La capacidad de investigar en su práctica.

No es posible dejar a la educación escolar, como un proceso aislado del conjunto de fenómenos que ocurren en la sociedad. Razón suficiente que demuestra la importancia de comprender la calidad de los establecimientos educacionales que, si bien no están directamente relacionados con procesos de aprendizaje, están altamente asociados a los resultados educativos. Algunos de los indicadores son los que se señalan a continuación: niveles de selección de alumnos/as que se realiza por parte de las escuelas, rotación/permanencia de alumnos/as dentro de la institución, número de alumnos/as que integran un curso, gasto mensual por alumno/a, rotación de los/as profesores/as desde y hacia diversos establecimientos, carga horaria que recibe el/la docente, infraestructura de la escuela, escolaridad de los padres, estatus socioeconómico de las familias, resultados obtenidos por las diferentes sub poblaciones atendidas por la escuela, según género, origen étnico, niveles de aprendizaje, progreso de los alumnos/as desde que ingresan a la escuela. Muchos de estos indicadores ayudan a afinar el análisis respecto a la calidad de la labor pedagógica que es llevada a cabo por los establecimientos educativos (Raczynski y Muñoz, 2005).

Una buena calidad de convivencia mantiene buenas redes de comunicación, es decir, estas son recurrentes y con una mayor participación de personas. Todo aquello permite empoderar a los/as distintos/as actores/as, que conforman el contexto educativo, los/as que se logran identificar más y mejor con la institución (Banz, 2008).

## **Convivencia escolar**

Maldonado (2004) refiere que la convivencia es transversal, que atraviesa toda la trama de relaciones al interior de cualquier institución como los vinculares, los procesos y estilos comunicativos prevalentes en la escuela, la distribución de poder, los criterios predominantes de toma de decisiones, los umbrales de tolerancia a las discrepancias y el grado de pertenencia de los/as actores.

La manera en que le toca convivir a la persona es naturalizada como “la” manera adecuada, ésta se aprende en cada espacio en que se comparte la vida con otros/as y se enseña principalmente conviviendo. Es inevitable enseñar a convivir, debido a que siempre se están compartiendo experiencias. De allí que es importante que los/as educadores/as se pregunten cuál es el sello que desean dar a la convivencia, porque de el dependerá el modo en que aprendan sus estudiantes (Banz, 2008).

La convivencia escolar significa entender la educación como una formación que ayuda a vivir en democracia; asumiendo la tolerancia, el respeto, el diálogo y participación como principios que deben estar siempre presentes a lo largo de la vida. La existencia de relaciones de respeto, trabajo cooperativo, la presencia de unas normas claras, consensuadas y aceptadas, la implicación de todos/as en el proceso educativo, son factores que contribuyen a la existencia de una mejor y mas sana convivencia (Gómez et al, 2002).

En una escuela se está permanentemente inmerso/a en la convivencia, debido a que esta última está siempre presente en una organización social. Por lo tanto, no se puede dejar de con-vivir, ya que la esencia misma de este tipo de instituciones es que las personas se organizan e interactúan en forma constante (Banz, 2008).

A nivel de Estado se tiene una concepción un tanto diferente de convivencia a la que se usa tradicional y familiarmente en las escuelas. Se introduce una definición que permite pensar en la convivencia como un recurso educativo sobre el cual se puede operar para producir aprendizajes (Banz, 2008).

El planteamiento del MINEDUC, ha entendido la convivencia escolar como:

“Interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de alumnos y alumnas. Esta concepción no se limita a la relación incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción” (Mineduc, 2010, p 6).

Kauffer (2010) señala que lo primero que se debe tener presente al iniciar un diagnóstico de la convivencia escolar, es tomar en cuenta las percepciones que los/as actores involucrados/as tienen acerca de la convivencia en su relación cotidiana. Si cada estamento comparte sus percepciones, será más fácil descubrir dónde están los problemas y conflictos, lo que facilita a su vez poder afrontar el camino para las posibles soluciones. Lo que se busca es que las personas puedan conocer el punto de vista del/la otro/a y puedan ponerse en su lugar. Si una convivencia de calidad logra favorecer los aprendizajes de los/as alumnos/as, reforzará a su vez, los sentimientos de confianza en si mismos/as y fortalecerá sus capacidades para resolver problemas y conflictos que diariamente surgen al relacionarse unos/as con otros/as. De ahí que el modo como se relacionan profesores/as y alumnos/as es fundamental para construir ambientes que apoyen y contribuyan el desarrollo personal de los/as estudiantes, y para los/as mismos/as profesores/as que día a día deben desempeñar un arduo trabajo (Kauffer, 2010).

A su vez, se debe agregar que este proceso es una tarea compleja, necesaria y posible, es una construcción cotidiana de distintos/as actores, la cual se constituye una valiosa experiencia educativa por ser en el aula y escuela los primeros espacios públicos de participación de las jóvenes generaciones (Ianni, 2003).

Para lograr un buen aprendizaje, éste debe construirse cotidianamente, conservarse y renovarse cada día los intercambios entre todos los actores de la institución (alumnos/as, docentes y padres/madres) que comparten la actividad en la escuela y que conforman esa red de vínculos interpersonales, denominada convivencia, llevando a cabo determinados

valores, privilegiando la comunicación, el respeto mutuo, el diálogo y la participación (Ianni, 2003).

Convivir es poder compartir, y para avanzar en ese camino, hay que fomentar la participación entre las personas. No se trata solamente de emplear más o menos disciplina, sino de caminar hacia unos centros con un clima positivo, que influya sobre sus actitudes y comportamientos, teniendo como consecuencia un impacto sobre la convivencia, el logro de sus objetivos y la satisfacción de sus miembros/as. Sólo en un ambiente que posee un clima social positivo surgen y se desarrollan fenómenos tales como el compromiso, la motivación e implicación responsable (Gómez et al. 2002).

El tema de la convivencia social escolar y la formación socio-afectiva y ética han sido relegadas a segundo plano, e invisibilizadas en su impacto en la dimensión académica e intelectual. Sin embargo es importante tener en cuenta que una adecuada preocupación en la formación de habilidades socio afectivas y éticas, hacia la búsqueda de una forma de convivencia más democrática, traerá notables mejoras en los aprendizajes de los/as alumnos/as además de los desafíos culturales y problemática psicosocial (Mena et al., 2006).

Las problemáticas psicosociales actuales, parecieran ser las que arrojan la primera señal de alarma con respecto a la calidad de la convivencia escolar nacional. El ser humano como ser de convivencia debe irse haciendo consciente, responsable de sus actos, pensamientos, opciones personales, y de su interacción con los/as demás y con el medio. Así la concepción de lo valórico guarda relación con la concepción de un ser completo y total, con conocimientos, afectos, que se darán de manera tanto individual como en relación con otros/as (Mena et al., 2006).

## **Políticas de Convivencia Escolar**

Es a partir de estas concepciones de la convivencia escolar y la resolución de conflictos, que es necesario tener presente las Políticas de convivencia.

En la formulación de la Política de Convivencia Escolar, trabajaron un conjunto de profesionales de la educación que reflexionaron en el Seminario Escuela, Convivencia y Ciudadanía realizado en Octubre del 2000. Lugar en que la Comisión de Convivencia Escolar agregó trabajos tales como observaciones, documentos y experiencias a través de diversos programas del Ministerio de Educación y de la Unidad de Apoyo a la Transversalidad. Incluyéndose además reflexiones emanadas de las mesas de trabajo en torno a los temas de discriminación en las escuelas y de violencia escolar (Mineduc, 2010).

El Ministerio de Educación la define de la siguiente manera:

“La Política de Convivencia Escolar pretende ser un marco para las acciones que el Ministerio de Educación realice en favor del objetivo de aprender a vivir juntos. Cumpliendo una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores emprenden y emprenderán en favor de la formación en valores de convivencia: respeto por la diversidad; participación activa en la comunidad; colaboración; autonomía y solidaridad. Tiene además un carácter estratégico, pues por una parte ofrece un marco de referencia que otorga sentido y coherencia a dichas acciones y, por otra, busca promover y estimular las acciones específicas que vayan teniendo lugar en los distintos sectores” (Mineduc, 2010, pp. 22 y 23).

La Política de convivencia escolar promueve la formación de valores para la convivencia y participación de la comunidad, señalando la obligación de formar en valores como el respeto por la diversidad, tener una participación activa en la comunidad, colaboración, autonomía, solidaridad; erradicando de esta manera las prácticas discriminatorias y abusivas que se manifiestan continuamente en el ambiente escolar (Mena et al., 2006).

El conjunto de políticas propone principios para un cambio en la forma tradicional de concebir la convivencia escolar y a los/as miembros/as de la comunidad escolar: más participación en un estilo de convivencia democrático, todos/as iguales en dignidad, respetuosos/as de las diferencias; atención al desarrollo personal; desarrollo de la capacidad reflexiva, crítica y ética (Mena et al., 2006).

La Política de Convivencia Escolar, en su versión actualizada, establece que la convivencia es la potencialidad que tienen las personas para vivir con otras en un marco de respeto mutuo y de solidaridad recíproca, la cual se genera en la interrelación entre los diferentes integrantes de la Comunidad Educativa, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de los y las estudiantes: implica el reconocimiento y respeto por la diversidad, la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias; los puntos de vista de otro y de otros. En este proceso de actualización, se pone el énfasis en la formación del sujeto y no en la resolución de conflictos, con un enfoque pedagógico, sustentado en la potencialidad del sujeto y ya no centrado en el estudiante “problemático” sino haciendo responsable al conjunto de actores que componen la comunidad educativa; la finalidad es, por tanto, alcanzar un mejoramiento en los aprendizajes y en la calidad de la educación (MINEDUC, 2011).

### **Resolución de conflictos**

Novoa (2005) afirma que la cultura en que estamos inmersos propicia el desarrollo de la agresividad en los/as niños/as por estar permanentemente expuestos a presenciar actos de delincuencia, entre otros; en donde la violencia aparece como una alternativa para la resolución de conflictos, de alguna manera se valida la agresión como una forma de resolver los problemas. Además agrega que la televisión y los juegos de video con alta carga de violencia, desencadenan agresividad en los/as niños/as, recibiendo más influencia de los modelos de violencia, que en su propia vida. Este estilo de diversión

promueve el individualismo, es así que pierden o no llegan a desarrollar las capacidades de negociar, ceder y de establecer acuerdos con sus pares.

Es necesario saber que los conflictos están presentes y son parte de la convivencia diaria entre las personas, entre los grupos, a nivel social, político, económico y cultural; donde la falta de diálogo, la privación de canales abiertos de participación social, dificulta el establecimiento de la práctica de resolución pacífica de los conflictos (Ahumada y Arroyo, 2001).

Es en este punto que Fernández (1999) plantea que la comunicación se convierte en uno de los pilares fundamentales para dar un vuelco positivo a las problemáticas, donde ésta cumple un rol mediador para la resolución de conflictos, ofreciendo la posibilidad de confiar en que se puede hablar, escuchar y conocer qué es lo que quiere el/la otro/a y para qué lo quiere. En general, todos los conflictos son pensados como solucionables a partir del restablecimiento de la comunicación, facilitando la incorporación de valores.

Otros/as autores/as mencionan que los conflictos son parte inherente de la convivencia entre personas. En la medida en que se es diferente, se piensa en forma diferente y se tiene intereses, actitudes y preferencias distintas los/as unos/as de los/as otros/as, por lo tanto es inevitable que surjan conflictos en la convivencia cotidiana (Gallardo, Maripangui y Palma, 2004).

Los conflictos entre dos o más personas se dan siempre en la perspectiva de la historia de esa relación, siendo primordial tomarla en cuenta en el momento en que se esté abordando tal conflicto. Para ello hay que tener presente que hay muchos otros elementos que pueden estar interviniendo en el problema expuesto y también en las alternativas para encontrar posibles soluciones (Gallardo, Maripangui y Palma, 2004).

Según señalan Ahumada y Arroyo (2001) los conflictos son situaciones de lucha, pugna, competencia o diferencias en torno a posiciones, bienes, territorios o principios; entre los conflictos siempre hay un cierto choque de poder, intenciones o intereses divergentes. En la base de un conflicto, generalmente se encuentran diferencias de poder, de status, de sus libertades personales, además de manifestaciones emocionales de sus

intereses personales ya sean grupales o sectoriales. En cuanto a las expresiones de los conflictos Rodríguez (2005) manifiesta que los niños son más propensos a manifestar agresividad física y las niñas se decantan por mostrar altos niveles de agresividad verbal. Se dice que en la resolución de conflictos ellos recurren a la mano y ellas a la palabra.

En el quehacer educativo, los/las estudiantes se encuentran en un proceso de aprendizaje constante sobre los modos de socialización y habilidades interpersonales, donde el colegio puede ser un agente facilitador en él, como relacionarse sanamente con otros/as o, por el contrario, ser un agente natural de reproducción de la violencia, los cuales estarían proclives a sentir el rechazo por parte de sus iguales, con la consecuente baja de rendimiento, provocando ausentismo o abandono del sistema escolar (Del Prette y Del Prette, 2002).

Es necesario destacar además que no solo el contexto educativo se presenta la reproducción de la violencia sino que también en el ámbito familiar, frente a esto Novoa (2005) expone que algunos/as padres y/o madre al utilizar un estilo educativo autoritario siendo excesivamente rígidos/as, normativos/as y controladores/as en las conductas de sus hijos/as por medio de la fuerza a través de agresiones físicas o verbales, sin mediar reflexión o diálogo, genera en los/as menores reacciones agresivas para defenderse o para controlar las conductas de otros/as; desarrollando conductas opositoras, hostiles y agresivas. Hernández y Limiñana (2005) señalan además que el hecho de que los/as niños/as sean testigos de la violencia o puedan ser víctimas de ella, conlleva toda una serie de repercusiones negativas tanto para su bienestar físico y psicológico. Pues le afecta el adecuado desarrollo de la personalidad del menor, el sentimiento de seguridad, de confianza en el mundo y en las personas que lo rodean.

Una de las malas prácticas que se dan en el ámbito escolar y familiar es el de “resolver” los conflictos a los/as niños/as, lo que provoca una desvalorización de sus capacidades de convivencia democrática. Habitualmente, los/as estudiantes son capaces de superar sus dificultades, las cuales son situaciones donde se le falta el respeto al otro/a y caen en mentiras (Ahumada y Arroyo, 2001).

En la cultura existe un sistema de creencias que estigmatiza los conflictos como negativos y a las personas que los explicitan, las catalogan como “conflictivas”. Son estos estereotipos los que han ayudado a fundar actitudes de temor, desconfianza en las personas, las que a su vez tienden a atribuir a los desacuerdos, y a los conflictos, todas aquellas características negativas y amenazadoras de la estabilidad que se desea (Gallardo, Maripangui y Palma, 2004). Pero inevitablemente en las interacciones con otros/as es habitual que surjan desacuerdos, aunque, se debe tener presente que no todos los desacuerdos van a constituir necesariamente un conflicto. Este emergerá cuando alguna de las partes, o ambas, perciban que la otra persona constituye un obstáculo para lograr las propias metas (Gallardo, Maripangui y Palma, 2004).

También estas autoras mencionan que en el surgimiento de los conflictos, hay ciertos contextos que facilitan y otros que interfieren en la resolución de éstos. Los primeros están centrados en contextos donde la persona tiene una disposición personal para considerar al conflicto como un elemento que se da de manera natural dentro de la interacción social, donde analizan que es posible llegar a elegir conductas adecuadas, actitudes eficientes y que los conflictos pueden ser productivos, favoreciendo al crecimiento personal cuando se abordan apropiadamente (Gallardo, Maripangui y Palma, 2004). Los segundos son contextos relacionales en los que los/as involucrados/as solo se centran en sus propios intereses mas que en la resolución del conflicto en el que se encuentran inmersos/as, no respetando las diferencias, ni los intereses que conciernen a la otra persona. Se da de manera muy frecuente, que en la relación, sólo una de las partes o ninguna desee abordar y resolver el conflicto (Gallardo, Maripangui y Palma, 2004).

Por su parte Narejo y Salazar (2002), señalan que los conflictos son un momento óptimo para el grupo, en el sentido de que las personas se encuentran en una situación de máxima implicación. Es positivo siempre y cuando se aborde de una manera adecuada, pero en cambio si hay una incapacidad para asumirlo y tratarlo, puede desembocar hacia la violencia, como consecuencia generar un proceso destructivo, totalmente negativo para el grupo. De esta consideración se deriva la negatividad

intrínseca de la violencia y la potencialidad positiva del conflicto. Si nos centramos en este último aspecto, es ahí donde podemos considerar que la intervención del/la educador/a juega un papel predominante. El/la educador/a debe tener la capacidad de reconvertir el conflicto, poder regularlo de forma creativa, ser capaz de desarrollar el tratamiento positivo del mismo y dar lugar a la construcción de experiencias significativas, a través de procesos como pueden ser la mediación y la negociación (Narejo y Salazar, 2002).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se desprende que no se debe luchar contra el conflicto, sino que se debe luchar contra la intolerancia, que constituye el factor que impide que el conflicto se resuelva. Esta es una de las bases que sustenta una de las grandes claves en el tratamiento del conflicto, la que se refiere a la creación de un clima de tolerancia en el aula (Narejo y Salazar, 2002). Es por ello que estos autores agregan que cuando se aborda la resolución del conflicto a través de estrategias como el castigo y la autoridad por parte del profesorado, lo único que se propicia es un clima lleno de tensión, que implica no sólo el aula, sino también todo el entramado de relaciones interpersonales de la institución.

Algunas de las estrategias que se pueden aplicar como intervención dentro del contexto educativo, consiste en entablar buenas relaciones mejorando así la comunicación, además de optimizar un clima escolar agradable, resguardando las relaciones y primar siempre la negociación ante las problemáticas que surgen, por lo que representa un instrumento necesario para una adecuada convivencia (Narejo y Salazar, 2002).

Según Martínez y Pérez (2001), otras formas de abordar los conflictos deben estar basados en la disciplina y normas que el/a profesor/a establezca con sus alumnos/as para que estos/as alcancen los objetivos de formación previstos. Las normas desempeñan un papel fundamental en la creación y consolidación de un ambiente escolar. Sin ellas no es posible el entendimiento entre los/as miembros/as de la comunidad escolar. Además se requiere de la mediación como un método de resolución de conflictos en el que las partes enfrentadas puedan llegar a un acuerdo o reconciliación a través de un/a mediador/a que potencie el respeto, la comunicación, la relación positiva y la tolerancia.

El objetivo principal en los programas de resolución de conflictos en las escuelas, consiste en lograr enseñar mejores estrategias de solución de problemas y técnicas de toma de decisiones, éstas permiten enriquecer las relaciones interpersonales al aportar las herramientas necesarias para construir un clima cooperativo y conducente al aprendizaje, además de ofrecer un marco para manejar las diferencias de manera que puedan llevar a una mejor comunicación y mayor comprensión (Girard y Koch, 1997).

Es importante mencionar también, que para Torrego y Villoslada (2004) el modelo de resolución de conflictos une principios de justicia retributiva, es decir, que se dará cumplimiento a una norma para poder reparar o compensar en alguna medida un daño causado, además de una justicia restaurativa, que se refiere a la reparación del daño que se le ha hecho directamente a la víctima. Por lo tanto para este autor la resolución de un conflicto consiste en la búsqueda de una solución al problema que se ha originado, lo que se dará a través del diálogo y a su vez permitirá que el/la agresor/a pueda tomar conciencia del daño que ha hecho, le permita responsabilizarse por sus consecuencias y liberar su culpa.

Todo lo anterior, posibilita que pueda haber una reconciliación entre las partes y se pueda buscar las causas subyacentes que permitan encontrar una solución posible. Esto tiene por objetivo favorecer una mayor implicación de todos/as en el perfeccionamiento de la convivencia, poder dar protagonismo, concientización a las partes convirtiéndolas en autoras de su propia solución, facilitando tratamientos personalizados para cada caso (Torrego y Villoslada, 2004).

También es importante tener en cuenta, que no es necesario resolver todos los desacuerdos, pero sí decidir en aquellas situaciones en que la discrepancia constituye una amenaza para uno/a o para todos/as. Los conflictos bien afrontados pueden constituir una oportunidad de crecimiento personal para las personas y de un cambio importante para los grupos en los que se presentan (Gallardo, Maripangui y Palma, 2004).

### III.2 Antecedentes Empíricos

El primer estudio nacional de convivencia, ejecutado por el Instituto de Evaluación y Asesoramiento Educativo (IDEA, 2005), solicitado por UNESCO, contó con los siguientes resultados: Si bien el 81% del alumnado se siente feliz en el colegio, el 23,7% de los alumnos señalan que hay violencia en el establecimiento. Al indagar más profundamente en este fenómeno, aparece que sólo el 9% de los/as alumnos/as dijo haber sido víctima de agresión física, sin embargo el 14% dice haber sufrido aislamiento social o ignorancia de sus pares; el 23% afirma haber sido víctima de robo o daño a sus pertenencias; y un 28% asevera ser víctima frecuente de insultos y maledicencias; todas estas formas de violencia han sido menos consideradas, pero que conllevan consecuencias de no menor importancia (IDEA, 2005).

Se describe además, que no sólo los/as estudiantes se sienten víctimas de formas alternativas de violencia, sino que también los/as profesores/as señalan sufrirla, un 67% de los/as profesores/as siente que le faltan al respeto y un 14% dice sufrir agresión física por parte de alumnos/as (IDEA, 2005).

Estos datos refieren la importancia de indagar en mayor profundidad el contexto escolar visto desde la vivencia docente.

En un estudio realizado por Toledo, Magendzo y Gutiérrez (2009) a 855 establecimientos educacionales y una población de 25.200 estudiantes en la Región Metropolitana durante el año 2008, los resultados de dicha investigación destacan que el 62,5% de agresiones ocurren en la sala, se puede afirmar que la intimidación crea un clima de temor y falta de respeto en las escuelas, lo que impacta en el aprendizaje de los/as estudiantes, aunque un 69,4% declara que nunca ha sido intimidado, si se autodefine como víctima el 30,2% de ellos/as, donde el fenómeno alcanza su mayor presencia entre el 7º y 8º grado de enseñanza. Sólo un 18,7% de los/as estudiantes se siente muy respetado/a en su curso y menos de la mitad de los/as estudiantes vivencia el

sentimiento de seguridad que idealmente debe brindar el establecimiento educacional al cual asiste cotidianamente.

Con respecto a lo señalado anteriormente, es de importancia mencionar que la agresión escolar se manifiesta principalmente en el segundo ciclo básico, puesto que Según Palomero y Fernández (2000) “La agresión física tiende a disminuir con la edad y su mayor nivel de incidencia se da entre los 11 y los 14 años; finalmente su escenario más frecuente suele ser en las aulas y pasillos en el caso de la secundaria” (Palomero y Fernández, 2000, p.28).

Los datos señalados con anterioridad, responden a la importancia de poder realizar una exploración de la experiencia docente acerca de la convivencia que se manifiesta en alumnos/as de 5to a 8vo básico por las características que se presentan en este ciclo.

El Ministerio de Educación el año 2009, implementa estrategias basadas en el reglamento de convivencia escolar, promoviendo y desarrollando en todos/as los/las integrantes de la comunidad educativa (profesores/as, alumnos/as, padres, madres y apoderados/as) los principios y elementos que contribuyan a instaurar una sana convivencia escolar, con énfasis en prevenir toda clase de violencia (Mineduc, 2010).

Una de las intenciones de la investigación es conocer si es que los/as educadores/as llevan a la práctica el reglamento de convivencia escolar con sus alumnos/as.

Un estudio realizado por Corvalán (2005), revela una serie de factores que generan malestar en los/as docentes, los cuales inciden directamente sobre su desempeño y a raíz de eso también sobre su salud. Respecto al contexto en que desempeñan su labor, existe una tensión que está asociada a la percepción de un cambio social sobre la función que realizan, generando como consecuencia incertidumbre respecto a las expectativas sociales puestas en ellos/as. En cuanto a los factores que se encuentran asociados a la vida cotidiana en las escuelas, muchos de ellos están referidos como causantes de licencias por diagnósticos asociados a la salud mental, donde los/as profesores/as señalan tener algunas dificultades respecto a las relaciones interpersonales con docentes, alumnos/as y apoderados/as, las condiciones y labores, señalando el alto número de

alumnos/as por curso y la inadecuación de los espacios físicos, junto al manejo de situaciones conflictivas (Corvalán, 2005).

Los resultados de un estudio desarrollado en Chile respecto al significado del clima señalan que mientras los/as estudiantes vinculan este concepto exclusivamente a los contextos de aprendizaje, los/as profesores y directores/as lo asocian principalmente a las relaciones interpersonales entre pares en el centro. Respecto a éstas, los/as docentes perciben que el trabajo tiende a estar caracterizado por la competitividad, falta de tolerancia y colaboración, evaluaciones dañinas y dificultades para externalizar afectos. Otros aspectos que constituyen un riesgo para su bienestar, es la falta de reconocimiento y tiempo, la tensión laboral por aumento de trabajo y atención de necesidades educativas especiales (Becerra y Murillo, 2008).

Según el estudio del año 2003, “Factores que desafían los buenos resultados educativos en escuelas en sectores de pobreza” muestra que la percepción de los/as docentes en relación a un clima negativo, en muchas ocasiones tiende a desviar su atención de los propósitos que conciernen a la institución. Puesto que la escuela es apreciada como una fuente de desmotivación, lo que disminuye el compromiso con ella y las ganas de trabajar, provocando desesperanza en cuanto a lo que puede ser logrado e impide una visión de futuro y de mejora en el clima laboral con sus compañeros/as de trabajo (Raczynski y Muñoz, 2005).

Un estudio de salud laboral de los/as profesores/as de Chile, solicitado por el Ministerio de Educación a la Facultad de Medicina y a la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Dicha investigación se realizó a docentes que laboran en la enseñanza básica, humanista científica y técnico profesional, con una población de 476 profesores/as de las regiones III, V, VII y Metropolitana. Los resultados para la escala de Bienestar Psicológico dan cuenta que un 35% de los/as profesores/as evaluados/as, presentan altos niveles de riesgo para su salud mental, esto es, probabilidad de presentar un cuadro de trastornos afectivos (ansiedad o depresión) o serias alteraciones del sueño, mientras que sólo un 13,8% del grupo de referencia se

encuentra en la misma condición. En otras palabras, más de un tercio de los/as profesores/as está experimentando malestar psicológico (Valdivia et al. 2003).

### III.3 Marco Epistemológico / Reflexividad

Se debe tener presente que un marco epistemológico, es aquel que postula que la matriz del episteme, del conocer, es siempre aprehender un dato en una cierta función, bajo una cierta relación, en tanto significa algo dentro de una determinada estructura (Martínez, 2006a).

La investigación está constituida por un marco fenomenológico, porque el interés estuvo focalizado en conocer las experiencias que tienen los/as docentes acerca de la convivencia escolar, por lo anterior se concuerda con Schütz (1962) quien enuncia a partir de la fenomenología que es la persona quien sitúa su vida de una manera específica de acuerdo a sus deseos, aspiraciones, compromisos ideológicos y religiosos. Por lo tanto quien más conoce una situación particular es aquella persona que cotidianamente la vive (Bonilla y Rodríguez, 2005).

La fenomenología considera que los/as seres humanos están vinculados/as con su mundo y pone el énfasis en su experiencia vivida, la cual aparece en el contexto de las relaciones con objetos, personas, sucesos y situaciones, aquella experiencia que tiene del mundo, de sí mismo/a y de sus semejantes (Álvarez, 2005). Es así como en la investigación se indagó sobre la experiencia de aquellos/as profesores/as acerca de la convivencia de niños/as de segundo ciclo básico, donde el objetivo estuvo centrado en poder comprender los significados de la experiencia que los/as profesores tienen de su mundo, de sí mismos/as y de sus semejantes (Sassenfeld y Moncada, 2006).

Dentro del ámbito de la investigación fenomenológica, lo fundamental es centrarse en las experiencias e interpretaciones de los fenómenos, por parte de la gente que los experimenta (Valles, 2007), teniendo siempre presente una descripción de estos, acerca de como son vividos por la conciencia, logrando recabar la información lo mas fielmente a lo expuesto, dejando entre paréntesis, en la medida de lo posible los preconceptos (Barbosa, Goncalves, y Ferreira, 2007).

Según Peñarrubia (en Sassenfeld y Moncada, 2006) la epistemología fenomenológica se dedica a comprender la experiencia que el/la observador/a tiene del fenómeno en sus propios términos y asume que esto sólo se puede alcanzar a partir de la descripción comprehensiva y detallada de ésta experiencia, con lo cual se garantiza la consideración de la singularidad de cada fenómeno observado.

En este sentido, el concepto fenomenológico de lo real, es relacional, puesto que asume que la realidad debe entenderse como una co-construcción que se origina entre el/la observador/a y lo observado. Es de esta manera como surge la necesidad de reconocer la coexistencia de innumerables realidades válidas. Por otro lado, lo real siempre se presenta como un tejido sólido que está dado de antemano y en el cual se encuentra (Peñarrubia en Sassenfeld y Moncada, 2006).

En el campo de las relaciones, si se acepta a la otra persona como a un/a otro/a, él/ella puede conocer de la misma manera como el/la otro/a puede conocerlo/a. Es en este punto, que Schütz (1962) propone la noción del “Nosotros/as”, lo cual se entiende como la posibilidad de interrelacionarse socialmente, estableciendo relaciones de manera horizontal. Claramente, esto se refiere a las relaciones intersubjetivas en la “vida cotidiana”, por lo que una acción siempre se encuentra permeada por una relación social (Leal, 2007).

Por otra parte, se afirma que en la relación “cara a cara”, existe un grado importante de familiaridad con la otra persona, en el sentido de que una interrelación vivencial apoya tanto en los procesos cognoscitivos como en las interpretaciones que se realizan. En este punto, se indica que las relaciones que se construyen con la otra persona, no todas presentan el mismo nivel, sino que dependerán del tipo de acercamiento que se produzca (Leal, 2007).

El método fenomenológico se centra en la aceptación plena de todos los datos fenoménicos, y en la consecuente descripción de estos tal como son experimentados en el presente, con la menor cantidad posible de supuestos y transformaciones contaminantes de la percepción (Sassenfeld y Moncada, 2006). Por lo que se enfatiza que

la investigación se centró en poder observar, describir la información recabada, el contenido espontáneo con la mayor fidelidad posible, y poder analizar detalladamente de una manera consecuente aquella información desde sus elementos y partes integrantes. Además dentro de la reflexión sobre los datos recabados, se tomó la debida precaución en que ésta no afectará, ni transgredirá en lo más mínimo, la información ofrecida por las personas entrevistadas (Vallenilla, 1956).

En este aspecto se debe “*poner entre paréntesis*” un fenómeno, no importando cual información sea, pero esto no significa de ninguna manera aniquilar o desaparecer ese fenómeno, o reduciéndolo a nada. La intención no es aniquilar ese fenómeno, sino lo que en realidad se hace (por medio del paréntesis) es transformarlo. Si bien es cierto que el “fenómeno” queda transformado, esto no involucra que, lo que está colocado entre paréntesis, no exista (Vallenilla, 1956).

De lo anterior, lo esencial es poder tomar en cuenta la visión personal de cada ser humano con respecto a lo que le sucede, visibilizando así las particularidades de aquellas experiencias frente al tema de la convivencia escolar en un contexto tan amplio como lo es la educación.

Esta postura, es una actitud que no considera los juicios de valor que se hayan sostenido con anterioridad, es decir limitarse a lo dado. Si bien, la ausencia de prejuicios fenomenológicos nunca se dará en un cien por ciento, lo que se garantiza es trabajar arduamente para no juzgar a las personas. Este es un legado que se gana y debe ser reconquistado en cada oportunidad con esfuerzo y dedicación constante (Figueroa, 2008). Por lo tanto, se plantea que el/la investigador/a debe tener una responsabilidad ética siendo especialmente sensible a los efectos que la investigación puede causarles a la población estudiada. Aunque estos efectos difícilmente pueden ser eliminados, intenta controlarlos, reducirlos, manteniendo una vigilancia permanente y reflexiva sobre ellos, o por lo menos teniéndolos en cuenta en el análisis y presentación de los resultados (Galeano, 2004).

Esta recopilación de información acerca de las vivencias, es absorbida por medio de visiones que se introducen en los fenómenos experimentados. Este ver, no es sensorial, sino que es un ver comprensivo, que llega hasta la vivencia, esto se refiere a lo específico y peculiar. Se alcanza la información necesaria cuando la persona no tenga nada más que decir de ese tema, porque ya lo ha dicho todo desde su experiencia y punto de vista (Figueroa, 2008), donde el fenómeno aparece en el momento cuando el actor reflexiona acerca de sus vivencias (Leal, 2007).

Además de lo mencionado anteriormente, es de esencial importancia señalar que lo que interesa, es mostrar como se ve al ser humano, en este caso a los/as profesores/as y cuales son las interacciones que manifiestan dentro del ámbito educativo, integrando aquellas vivencias, no tan solo a nivel de percepciones, sino también, a nivel afectivo y social, puesto que los/as profesores/as se encuentran inmersos/as dentro de un medio, tanto simbólico como físico (Ibáñez, et. al. 2004). Es aquí donde la fenomenología juega un papel muy importante al analizar los fenómenos en su medio natural, en el propio mundo en que se presenta, por lo que las teorías emergen de estos datos observados (Mejía, 2004).

Desde sus tradiciones teóricas y raíces disciplinares, la fenomenología y el interaccionismo simbólico han aportado, al enfoque cualitativo, categorías de análisis, formas de percibir y adentrarse en el mundo de la subjetividad, principios metodológicos sobre cómo interpretar el mundo desde la interacción de actores, como se construyen los significados sociales que las personas asignan al mundo que les rodea (Galeano, 2004).

Ibáñez et al. (2004) señala que es de vital importancia conocer cuál es la interpretación subjetiva que una persona hace de una situación si se quiere entender su conducta. Además, menciona que los significados no los tienen los objetos en sí mismos, sino que emergen a partir del intercambio y de las relaciones con las otras personas, es ahí donde se forja la forma de interpretar la realidad, y se le da un carácter activo a la persona; cuando se dice que los significados se forman mediante las relación con otros/as, no se dice que son los/as otros/as quienes indican o transmiten estos significados, sino que ellos/as mismos/as son quienes lo elaboran, pero para hacerlo se

necesita de la interacción con otros/as. En efecto, la persona ejerce un papel activo, seleccionando, transformando, negociando los significados adecuados en función de las acciones que pretende desarrollar en las diferentes situaciones y esto se da claramente dentro del contexto educativo (Ibáñez et al., 2004).

Si bien la sociedad está formada por sujetos, estos no están reducidos a una simple individualidad, son personas que están en constante interrelación con la dimensión objetiva y macrosocial (Mejía, 2004).

Así, en la práctica, el/la investigador/a no hace preguntas solamente, ni los/as informantes las contestan simplemente, pues preguntas y respuestas están comprendidas a sus mundos sociales (De la Cuesta, 2003). Se buscó comprender, a partir de la interacción de los/as actores sociales, las lógicas de pensamiento que guían sus acciones, rescatando su diversidad y particularidad. Haciendo énfasis en la valoración de lo subjetivo y lo vivencial. Debido a que en la perspectiva cualitativa el conocimiento es un producto social y su proceso de producción colectivo está atravesado e influenciado por los valores, percepciones y significados de las personas que los construyen. Por tanto, la inmersión intersubjetiva en la realidad que se conoció es la condición a través de la cual se logra comprender su lógica interna y su racionalidad (Galeano, 2004).

## Reflexividad

El/la investigador/a es el punto de partida desde el enfoque de la investigación cualitativa, debido a su preparación, su experiencia y a sus opciones tanto éticas como políticas. Desde aquí se vieron muy influenciadas las decisiones que se tomaron dentro de la investigación (Rodríguez, Gil y García, 1999). Las exigencias que conlleva una investigación necesitaron de una constante autorreflexión y autocrítica.

“Un tema de investigación siempre se elige por alguna razón, por algún motivo. En este momento es bueno que el investigador especifique las razones que le han llevado a considerar como objeto de estudio el tópico seleccionado. Éstas pueden ser personales, profesionales, sociales, científicas o de cualquier otro tipo” (Rodríguez, Gil y García, 1999, p. 66).

La reflexividad es poder incluir el propio discurso crítico que transforma al/la investigador/a en actor/a de su proceso de estudio, y a la vez lo/a convierte en un instrumento, un vehículo para obtener datos y comprender la experiencia del/la otro/a (De la Cuesta, 2003).

Es importante tener presente que si se reconoce el carácter reflexivo de la investigación, también se debe reconocer que ésta tiene implicaciones prácticas. Puesto que, como lo explica Rosaldo (1991) el/la investigador/a no es indiferente, ni inocente, ni está por encima del mundo social que estudia, sino inmerso/a en el mundo. El/la investigador/a se sitúa, ocupa un lugar o una posición y observa desde un ángulo particular. Entendiendo que esta ubicación no es sólo de carácter social, esto es, en las relaciones con los/as otros/as, sino también subjetivo, en la capacidad para comprender las experiencias de aquella persona que se tiene en frente y que se cataloga como a un/a otro/a.

Esta investigación se centró en saber como experimentan los/as profesores/as la convivencia de los/as niños/as, porque son ellos/as los que día a día enseñan junto con las familias a los/as niños desde sus primeros años de vida, por lo tanto, cumplen un rol fundamental en el desarrollo psicológico, cognitivo y emocional, lo que sin duda influye en

mayor o menor medida en la forma de ver las cosas y la manera en como se posicionan frente a la vida, a medida que van creciendo y desarrollándose en un ambiente social.

Además fue importante conocer su experiencia en temas tan cotidianos en las aulas como es la convivencia escolar, donde muchas veces éstos surgen debido a conflictos emocionales no resueltos en los hogares de los/as niños/as y es ahí donde los/as docentes deben cumplir roles como mediadores/as, en lo cuales, muchas veces son ellos/as los/as que ayudan a visibilizar y tomar conciencia de la importancia de superar los conflictos familiares y como éstos influyen en los/as estudiantes.

Con esto se dio cuenta de que existen muchos estudios ligados a la experiencia de los/as docentes, pero muy poca información de como viven esa experiencia, ya que se focalizan mas que nada en aspectos cognitivos (aprendizaje).

Es imprescindible darles a los/as docentes un rol activo en la concepción de las reformas educativas, sólo de éste modo su diagnóstico va a visibilizar lo que realmente sucede y es necesario ejecutar en las aulas además su posterior puesta en marcha se va a realizar de mejor manera al coincidir con sus planteamientos.

Además de lo anteriormente mencionado se tuvo en cuenta que una de las principales motivaciones por la cual nos abocamos a este tema fue por el interés que nos provoca el área educacional.

El principal interés se focalizó en poder dejar un aporte a la sociedad para hacer visible el poco énfasis que se le da a este tema, a pesar de ser tan cotidiano, como lo es el estrés/as de los profesores/as, ausencias, mala educación, lo que muchas veces sólo se resume a cifras y números, frente a esto surgen interrogantes tales como ¿Dónde queda el aspecto subjetivo, las vivencias, los sentimientos, las expectativas, penas y alegrías?

Se comparte la mirada de Marcelo (1996) frente a la concepción que se debe tener de las investigadoras como profesionales reflexivas, siendo capaces de articular respuestas a las demandas de las diversas situaciones en las que desarrolla su investigación. Por

ello se entiende que deben contribuir a la construcción de los conocimientos necesarios para desarrollar la tarea de indagación y a la vez, las capacidades y destrezas cognitivas exigidas para la puesta en marcha de procesos de interpretación. Enfocado en este punto, se estableció una reflexión crítica sobre la práctica del/la investigador, como base para mejorar la calidad profesional.

Esta reflexión sobre el papel de la educación en la sociedad y en su desarrollo implica el abordaje a la definición de los conocimientos y las capacidades que exige la formación del/la ciudadano/a, además de la forma institucional a través de la cual ese proceso de formación debe tener lugar. Y son tanto las instituciones educativas como las personas que investigan en este contexto las que deben atender a estos desafíos, entregando posibilidades de realización personal y considerando aquellos más altos niveles que se requieren para la nueva competitividad, así como, también, los medios para insertarse en la sociedad (Marcelo, 1996).

## **IV. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **IV.1 Metodología:**

La fase inicial de la investigación cualitativa consiste en el diseño de un abordaje teórico, el cual posibilita tener una visión de conjunto de toda la investigación y vislumbrar las diferentes etapas involucradas (Bonilla y Rodríguez, 2005).

Como método de investigación, la perspectiva cualitativa articula enfoques metodológicos; fundamentación epistemológica, ética, metodológica, disciplinar y ontológica; estrategias y modalidades de investigación; procedimientos metodológicos; técnicas de recolección, sistematización, registro y análisis de información; estrategias de validez, confiabilidad y formas de presentación de los resultados sociales de la investigación (Galeano, 2004).

Se centra, por lo general, en grupos pequeños, en casos o personas con las cuales se desea trabajar, cuidando de que no sean excepcionales sino representativos (con criterios de comprensión, pertinencia y compromiso de participación en el estudio, y no representatividad estadística) de las tendencias o patrones de comportamiento que organizan la vida social en el contexto que se estudia (Galeano, 2004).

Se optó por esta metodología cualitativa debido a que esta investigación se define como un intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan y describen las personas (Salgado, 2007).

La elección por llevar a cabo una metodología cualitativa no es para nada arbitraria o casual, ya que ésta se ve implicada en procesos de comprensión de realidades que afectan cotidianamente a las personas reales y concretas, razón que permite entender la importancia que tiene poder conocer el contexto en el que actúan (Iñiguez, 1999). En efecto, analistas, investigadores/as, grupos, comunidades o instituciones, se encuentran inmersos/as de manera conjunta en la realidad que estudian, ello hace ver que la única forma de lograr captar los significados que entregan las personas acerca de su realidad, es a través de la introducción que pueda llevar a cabo el/la investigador/a al mundo y a la

vida de estas personas, ya que solo desde el interior, pueden comprenderse estos significados contruidos por cada sociedad o grupo. Es en esta inmersión a la población que el/a investigador/a se encuentra siendo partícipe de manera voluntaria o involuntaria en la transformación de la realidad de esas personas, solo por el mero hecho de analizarla (Iñiguez, 1999).

Los métodos cualitativos permiten estar próximos al mundo empírico y están destinados a asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice o hace. Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente, el/la investigador/a cualitativo/a obtiene un conocimiento directo de la vida social, no necesariamente filtrado por conceptos, definiciones, operaciones y escalas clasificadoras (Taylor y Bogdan, 1987). Aquí los/as investigadores/as cualitativos/as establecen un contacto directo con las personas y escenarios que estudian, porque su interés se focaliza en comprender desde ellos/as y desde la observación de sus acciones y comportamientos el conocimiento que tienen de su situación, de las formas que utilizan para enfrentar la vida diaria, y los escenarios de futuro que intentan construir (Galeano, 2004).

Como la investigación cualitativa busca la comprensión de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de la gente, privilegia las técnicas de recolección y generación de información que favorecen la relación intersubjetiva, la mirada desde el interior de los actores sociales que viven y producen la realidad sociocultural. En este proceso no se busca “la verdad” o la “moralidad”, sino la comprensión detallada de las múltiples y diversas lógicas y perspectivas de las personas involucradas. Todas las personas son portadoras de un conocimiento particular que es necesario para comprender la realidad que se estudia desde las múltiples perspectivas (Galeano, 2004).

Además, Serrano (2004), señala que esta metodología se da a través de un proceso que es activo y sistemático, donde muchas veces las decisiones se tomarán en el campo mismo de la investigación, incluyendo la praxis y la reflexión, intentando comprender la realidad de la experiencia docente al describir hechos particulares de forma profunda y dando paso a un conocimiento que es creado de manera conjunta y dialéctica entre quien

investiga y lo investigado/a, (Serrano, 2004). Aquí lo que se busca es conceptualizar sobre la realidad, teniendo base en los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas que comparten un contexto temporo-espacial. A través de ésta investigación se buscó captar el conocimiento, significado e interpretaciones que comparten las personas sobre la realidad que se estudia (Bonilla y Rodríguez, 2005).

También ha sido necesario adscribirse a esta metodología, porque es la que mejor focaliza el interés investigativo, ya que da cuenta de la comprensión de un fenómeno social y subjetivo, además de permitir indagar la vivencia docente acerca de la convivencia de sus alumnos/as a partir de una comprensión de la realidad desde la perspectiva de los/as protagonistas (profesores/as), donde cada vivencia es una realidad y ese es el principal objetivo (Ruiz, 2007).

El/la investigador/a cualitativo reconoce que la objetividad plena no es posible y que como miembro/a que participa y vive en la realidad que analiza, tiene compromisos, intereses y visiones que no necesariamente coinciden con los de los/as actores que estudia. Es por esta razón que trabaja de manera interactiva, de forma tal que pueda comprender la vivencia y el conocimiento que las personas tienen de su realidad y también interpretar desde sus propias lógicas. Desde y a través de lo cotidiano busca la comprensión de relaciones, visiones, rutinas, temporalidades, sentidos, significados (Galeano, 2004).

En la actualidad se reconoce que la investigación cualitativa se caracteriza por ver las cosas desde el punto de vista de quienes están siendo estudiados/as. Y es desde esa base que el trabajo del/la investigador/a radica en poder entender e interpretar lo que está sucediendo a las personas en un determinado contexto. Esta labor se convierte en una tarea difícil debido a la complejidad que presentan los fenómenos humanos, y a la vez, porque como investigadores/a no es posible abstraerse por completo de su propia historia, sus creencias y su personalidad, pero es una labor en la que se trabaja arduamente para no enjuiciar y respetar cien por ciento a la persona que se tiene en frente, su vida, actitudes, pensamientos y emociones (Rada, 2006).

La investigación cualitativa utiliza datos cualitativos como las palabras, textos, gráficos e imágenes, utiliza descripciones detalladas de hechos citas directas del habla de las personas para lograr un conocimiento de la realidad social. La investigación cualitativa tiene como punto central comprender la intención del acto social, esto es la estructura de motivaciones que tienen los sujetos, la meta que persiguen, el propósito que orienta su conducta, los valores, sentimientos, creencias que lo dirigen hacia un fin determinado. La investigación cualitativa aborda el mundo subjetivo: la estructura de motivaciones, valores, sentimientos y pensamientos de las personas en su conducta social (Mejía, 2004). Todo esto se da en un ambiente donde las personas interactúan con los otros/as miembros/as de su contexto social compartiendo el significado y el conocimiento que tienen de si mismos/as y de su realidad (Bonilla y Rodríguez, 2005).

## IV.2 Diseño:

Para la presente investigación se ha optado por la elección del *diseño diamante*, ya que éste se encuentra sustentado en la idea de poder tener un conocimiento *a priori*, en este caso, la experiencia docente de la convivencia escolar, el como se ha investigado y desde que ámbitos ha sido tratada. Este conocimiento fue útil para introducirse al campo de investigación, y desde allí poder hacer dialogar los datos obtenidos que se originaron dentro de esta exploración (*a posteriori*) con la teoría analizada en un principio (*a priori*) para generar nuevamente una teoría, pero esta vez con nuevos conocimientos que se mezclaron con el campo investigado, siendo esta de manera ordenada y sistemática (Martínez, 2010). Este proceso dio cuenta de que al comienzo del proceso de investigación hay mayor predominio de categorización e interpretación y después, a medida que la investigación avanzó, en forma gradual el balance fue cambiando hacia una mayor interpretación y categorización de los datos llevando a cabo un análisis de ellos (Martínez, 2006b).

Este abordaje permite cierta flexibilidad, adaptándose al fenómeno que se está estudiando, además se denomina diseño emergente porque emerge sobre la marcha, lo que permite que la investigación tenga como base la realidad y los puntos de vista de los/as participantes (Salamanca y Martín-Crespo, 2007).

Además es un método artesanal, porque el Análisis de los datos desde el paradigma fenomenológico consiste en un proceso de lectura, reflexión, escritura y reescritura, permitiéndole al/la investigador/a transformar la experiencia vivida en una expresión textual (Álvarez, 2005).

Las diferentes etapas del estudio están en permanente interrelación y los resultados que se van obteniendo a lo largo del proceso, pueden y/o deben modificar el diseño proyectado. Podemos hablar de un diseño inicial o proyectado y un diseño emergente elaborado a partir de las modificaciones introducidas durante el estudio y sólo al final de la investigación es cuando el diseño está completo (Vásquez et al., 2006).

### **IV.3 Técnicas de Recolección de Información.**

El tipo de información que se recogió estuvo a la base de los objetivos específicos de la investigación:

a) Conocer las vivencias que tiene un grupo de docentes del segundo ciclo básico de una escuela de Chillán sobre la resolución de conflictos que manifiestan los/as alumnos/as en el contexto escolar.

b) Comprender cómo conciben las relaciones interpersonales (profesores/as-alumnos/as) un grupo de docentes del segundo ciclo básico de una escuela de Chillán.

c) Conocer la concepción de un grupo de docentes del segundo ciclo básico a cerca de las políticas públicas de convivencia escolar.

d) Conocer las vivencias que tiene un grupo de docentes del segundo ciclo básico de una escuela de Chillán acerca de su calidad de vida que se manifiesta dentro del contexto educativo.

En estos objetivos se adscribió a un tipo de entrevista semiestructurada por los siguientes criterios:

Se utilizaron preguntas semiestructuradas para acceder a la visión subjetiva del/a entrevistado/a y preguntas dirigidas por la hipótesis o pregunta general, lo cual estuvo ligado con la contribución al desarrollo general de la entrevista, lo que se usó como método para la estructuración del contenido con la técnica y su propuesta de poder explicar el conocimiento explícito (Flyck, 2007).

La entrevista cualitativa individual se centró en el conocimiento o la opinión personal sólo en la medida en que dicha opinión pudiera ser representativa de un procedimiento cultural más amplio. Dada la posición que ocupan, la edad o la experiencia que tienen, estos/as informantes son definidos/as como “conocedores/as o expertos/as”, por lo cual puede considerarse que sus opiniones son representativas del conocimiento cultural compartido por el grupo en cuestión (Bonilla y Rodríguez, 2005).

En este ámbito el/la investigador/a, realizando el papel de entrevistador/a, es ante todo un/a facilitador/a del proceso de comunicación entre dos personas. Su labor estuvo abocada a alternar una actitud de escucha pasiva, con una actitud activa orientada a impulsar el diálogo, de ése modo inducir profundidad y detalle en las opiniones del/la entrevistado/a, inspirar confianza y atender tanto al comportamiento verbal como al comportamiento no verbal de la persona que habla. Además, prestó atención a las motivaciones del/la informante, para generar un ambiente cómodo al/la entrevistado/a para presentar la información (Bonilla y Rodríguez, 2005).

La principal finalidad fue la obtención de información, diferenciándose en éste sentido de la conversación ordinaria, que posee un carácter pragmático. Busca comprender las perspectivas que tienen los entrevistados sobre sus ideas, valores y situaciones que han vivido (Vásquez et al., 2006), además de comprender los puntos de vista de los/as participantes en la investigación acerca de sus mundos tal como son descritos en sus propias palabras (Mayan, 2001).

En los siguientes objetivos la técnica elegida fue el grupo focal, porque permitió explorar temáticas abordables de manera conjunta (Flyck, 2007).

a) Conocer las vivencias que tiene un grupo de docentes del segundo ciclo básico de una escuela de Chillán sobre la resolución de conflictos que manifiestan los/as alumnos/as en el contexto escolar.

b) Comprender cómo conciben las relaciones interpersonales (profesores/as-alumnos/as) un grupo de docentes del segundo ciclo básico de una escuela de Chillán.

d) Conocer la concepción de un grupo de docentes del segundo ciclo básico a cerca de las políticas públicas de convivencia escolar.

Se utilizó el grupo focal con la finalidad de profundizar aquellos temas que se encontraron difusos y poco claros en la información entregada por las entrevistas individuales, de ese modo se buscó poder esclarecer estas temáticas a través de una reunión grupal con las personas ya entrevistadas.

A la vez el grupo focal define el conjunto de personas que se reúnen con el fin de interactuar en una situación de entrevista grupal, semiestructurada y focalizada sobre una temática particular, que es común y compartida por todos/as. Su aporte a la investigación cualitativa es relativo a las percepciones, opiniones, actitudes subyacentes sobre patrones de comportamiento. Y funcionan cuando los/as participantes estimulan los recuerdos, los sentimientos y las actitudes, conduciendo así a una mejor discusión sobre el o los tema/s tratado/s (Tarrés, 2001).

De esa forma permitió registrar cómo los/as participantes elaboran grupalmente su realidad y su experiencia, ya que se encuentran inmersos/as en un contexto cultural-social, por lo que el/la investigador/a da prioridad a la comprensión de esos contextos de comunicación y a sus diferentes modalidades. Además, se obtienen respuestas sobre lo que piensan, lo que conocen las personas de un grupo de forma libre y espontánea, guiados por un facilitador/a o moderador/a (Balcázar et al., 2005).

Esta técnica de carácter fenomenológico se basa en la realidad experimentada, la cual se encuentra formulada colectivamente. Se buscó principalmente, la riqueza de respuestas acumuladas (Barragán, 2003). Destacando que los datos relacionados con percepciones y opiniones se enriquecen en la interacción grupal (Morse y Bottorff, 2006).

Es importante destacar que el grupo focal produce datos cuyo acceso podría ser difícil obtener por la vía de las entrevistas individuales o la observación participante (Mayan, 2001). De esa forma se privilegió la interacción entre los/as participantes, permitiendo que en su relación existiera un intercambio de experiencias, además de compartir conocimientos sobre el contenido, permitiendo la retroalimentación del tema (Balcázar et al., 2005).

Este método asume que las actitudes y creencias son resultado de interacciones e intercambios de significados entre los/as participantes. Buscando reproducir un escenario natural con el objetivo de explorar respuestas no previstas. Es importante descubrir aquellos comportamientos y concepciones que están profundamente arraigados en el inconsciente y que necesitan algún tipo de estímulo para que broten al nivel de la

conciencia. Las discusiones con un grupo de gente sobre un tema particular permite que éste genere o descubra sus propias concepciones y perspectivas que de otra forma se mantiene escondidos o desconocidos para ellos/as mismos/as (Lezama, 2004).

Al estimular la discusión de temas específicos, se proporcionó buena evidencia de las diferencias y similitudes de las percepciones de los/as participantes del problema que fue siendo discutido (Lezama, 2004).

#### **IV.4 Instrumentos**

La elaboración del instrumento se estableció a partir de los conceptos claves de cada uno de los objetivos planteados, de esa forma se generó una pauta de preguntas que se empleó solo como referencia, siendo flexibles y ajustándose al curso de cada entrevista, contemplando además, aspectos emergentes de los relatos de los/as participantes.

Se contempló la entrevista semiestructurada para el desarrollo de los objetivos específicos. La cual nos permitió investigar temáticas afectivas y experiencias comunes con mayor profundidad y flexibilidad, pero siempre con una cierta estructura que estuvo a la base del objetivo general.

Esta entrevista fue aplicada a 6 docentes quienes dieron a conocer su experiencia de la convivencia escolar, sobre la resolución de conflictos en su contexto, las relaciones interpersonales y las políticas de convivencia escolar. A cada participante se le dio a conocer el consentimiento informado, el cual fue autorizado por ellos/as antes de comenzar la entrevista. Esta se aplicó de manera individual y por separado, el cual facilitó la privacidad suficiente para que la persona entrevistada pudiera expresarse con tranquilidad (Dantas y Moreira, 2009). Se realizó en dos jornadas, en un tiempo estimado de una hora y media a dos horas, la cual fue registrada por medio de una grabadora, la que más tarde se transcribió de manera fiel a lo expuesto. El lugar donde se llevó a cabo la entrevista fue en un espacio que cumplió con las condiciones necesarias, en un horario previamente establecido (Flyck, 2007).

La estructura de las entrevistas se formuló por medio de una revisión de la literatura disponible, a partir de las categorías basadas en las definiciones conceptuales y operacionales, esbozando la experiencia personal del/la docente. El número de preguntas formuladas permitió el flujo de la entrevista, siendo claras y neutrales (Mayan, 2001). Todo este material está incluido en la sección anexos de la presente investigación.

En la entrevista semiestructurada se utilizó una guía de apoyo, la cual recogió los temas que iban a ser abordados durante la entrevista. La guía fue útil, porque la conversación se ajustó a los objetivos y temas, de esa forma no se olvidaron aspectos importantes de la investigación (Vásquez et al., 2006).

Las preguntas y las dimensiones a las que responden, se presentan a continuación:

### **Experiencia docente**

-En la época en que usted fue estudiante secundario/as

¿Cómo definiría la experiencia emocional que mantuvo con sus profesores/as?

Reconozca la mayoría de las emociones que sentía frente a sus profesores/as.

-Piense cuando usted estaba en el colegio

¿Siente que sus profesores/as sabían enseñar, cómo lo notaba?

-¿Cómo definiría su experiencia emocional frente a la convivencia que mantienen hoy en día sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

-¿Cómo sabe usted que sabe enseñar?

-¿Qué piensa usted acerca de las estrategias didácticas que implementa hoy en día con sus estudiantes del segundo ciclo básico?

-¿De qué manera transmite sus afectos a sus alumnos/as del segundo ciclo básico?

## **Relaciones Interpersonales**

-¿Cómo son las relaciones interpersonales que se manifiestan entre sus alumnos/as del segundo ciclo básico dentro de la escuela?

-¿Cómo puede definir su experiencia docente en la relación que tiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

-¿Cómo definiría las interacciones cotidianas que mantiene con sus colegas de trabajo? Y ésta ¿Cómo influye en su vida laboral y personal?

-¿Qué tipo de vínculos mantiene con sus alumnos/as del segundo ciclo básico?

-¿Qué tipo de comunicación mantiene con sus colegas de trabajo y con sus alumnos/as del segundo ciclo básico?

-¿Qué espacios hay en el establecimiento para relacionarse con sus colegas de trabajo y con sus alumnos/as del segundo ciclo básico?

- ¿Cómo ve usted que se expresan los afectos positivos y negativos entre sus estudiantes?

- ¿Cómo percibe usted que se manifiestan los afectos entre los docentes, de qué manera? Si no se expresan, por qué cree usted que ocurre eso?

## **Resolución de conflictos**

-¿Cuáles son los conflictos más frecuentes que se dan entre los/as estudiantes de segundo ciclo básico, como los expresan y los resuelven?

-A su manera de ver ¿De que manera los/las alumnos/as del segundo ciclo básico reconocen y dan solución a un problema?

-En lo cotidiano, ¿Cómo son abordadas por sus alumnos/as del segundo ciclo básico las diferencias de opinión?

-¿Cómo se da cuenta usted si tiene un conflicto con sus estudiantes o pares?

-¿Qué ocurre cuando usted se enfrenta o está en medio de un conflicto entre estudiantes o entre docentes? Cómo enfrenta usted esa situación?

- Qué consecuencias ve usted que tienen los conflictos que se dan entre los estudiantes?

-Según usted ¿Sus alumnos/as del segundo ciclo básico logran responsabilizarse de las consecuencias que tienen sus actos frente a la solución de un problema? ¿De qué manera?, si no lo hacen por qué cree usted que ocurre?

### **Calidad de vida**

¿Cómo percibe usted su calidad de vida dentro de su escuela?

¿Cómo influye en su bienestar psicológico la relación que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

¿Cómo influye en su bienestar emocional la relación que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

¿Cómo influye en su bienestar físico la relación que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

¿Cómo influye en su bienestar social la relación que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

### **Políticas de Convivencia Escolar**

¿Conoce usted las normativas de la política de convivencia escolar implementadas por el Ministerio de Educación en su establecimiento educacional?

¿Tiene conocimiento usted si se implementan o no éstas políticas de convivencia escolar en su establecimiento?

¿Cual es la percepción que tiene usted a cerca de las políticas de convivencia escolar implementadas en su establecimiento?

A su entender, el material que envía el ministerio de educación sobre las políticas de convivencia escolar para implementarlos a su colegio:

¿Se adecuan a la realidad de su establecimiento? ¿Por qué? ¿Les son útiles? ¿Por qué?

¿Cree usted que son aptos para ser implementados a su establecimiento educacional?

El segundo instrumento fue una pauta de entrevista de preguntas, utilizado por medio del Grupo Focal, con la finalidad de abordar las temáticas que se encontraban con información incompleta. De esta manera se logró profundizar los siguientes contenidos: Calidad de vida, Relaciones interpersonales y Resolución de conflictos. En esta oportunidad participaron los/as mismas personas que fueron entrevistados/as de manera individual, en esta ocasión se promovió la interacción, la exploración de sus pensamientos y vivencias docentes.

En cuanto al número de las personas que componen el grupo focal, Martínez (2004) señala que las experiencias del empleo con esta técnica demuestran que el tamaño del grupo adecuado y de mayor efectividad se conforma con 4 ó 6 personas, número que se encuentra dentro de los rangos establecidos en el tamaño de la población que se investigó. Se aplicó una pauta semiestructurada (con preguntas previamente definidas), las cuales se encontraban a la base de tres temas, guiando la conversación en un tiempo estimado de una hora y media, la cual se registro con una grabadora, la que más tarde se transcribió de manera fiel a lo expuesto (Flyck, 2007). Esta se llevó a cabo en un espacio que cumplió con las condiciones necesarias.

Las preguntas utilizadas fueron previamente definidas, se requirieron de dos personas encargadas, quienes fueron las investigadoras, una participó como moderadora, la que se encargó de motivar la participación de todas las personas asistentes del tema y realizar formulación de preguntas. La otra investigadora se desempeño como observadora, la cual tomó notas de las opiniones a lo largo de la entrevista, las que fueron analizadas con posterioridad (Jaén y Silva, 1996).

La moderadora mantuvo el foco de la discusión sobre el tópico propuesto, siendo fluida y produciendo datos no esperados, también se aseguró que todos/as fueran escuchados/as, a la vez que no se restringiera la espontaneidad, ni la riqueza de la discusión. Además estuvo atenta a escuchar las discusiones y enfocarse sobre los datos que emergentes (Mayan, 2001).

## Grupo Focal

Moderadora: Ana Chacón Oliveros

Observadora: Yoely Parra Lavandero

1. Cantidad de asistentes	6 asistentes
2. Lugar de desarrollo de la entrevista	Sala de una Escuela municipal de la ciudad de Chillán.
3. Fecha de la reunión	12 de Diciembre de 2011
4. Instrumentos de registro empleados	Grabadora
5. Duración de la reunión	1 Hora
6. Grado de participación	Participación moderada

Se dio a conocer a los/as participantes la técnica de investigación, informando respecto a los alcances del proyecto de tesis. Luego se señalaron los resguardos éticos y el desarrollo de la actividad, la cual consistió en el planteamiento de cuatro temas en forma de preguntas, cuya finalidad es el obtener una opinión individual en una situación social. En cuanto a la distribución espacial fueron dispuestos/as de manera circular, resguardando el tiempo homogéneo de intervención de cada participante. Se finalizó con los respectivos agradecimientos a los/as asistentes.

- Preguntas temáticas

Desde su experiencia como docente, ¿que opinan ustedes a cerca del exceso laboral en su establecimiento?

Con respecto a las relaciones agresivas de parte de algunos/as alumnos/as, entre ellos/as o hacia los/as profesores/as ¿cual creen ustedes que es el origen de esto? ¿Por qué esa reacción, esa conducta?

Sobre la mediación de conflictos ¿De qué manera ustedes enfrentan los conflictos de sus alumnos/as?

Y para finalizar ¿De qué manera los/as profesores/as expresan los afectos hacia los/as alumnos/as? y ¿En qué situaciones se da?

## IV.5 Población

El acceso al campo de estudio se entiende como aquel proceso por el cual el/la investigador/a va accediendo, tanto al espacio físico como a la información fundamental para el estudio que desea. En un primer momento, se necesita un permiso que haga posible entrar al campo que se desea investigar, en este caso a una escuela (Rodríguez, Gil y García, 1999).

Al preparar el acceso al campo de estudio se tomaron en cuenta tres decisiones importantes (Rodríguez, Gil y García, 1999):

-La primera se focalizó en contactar a una persona, identificando primero a la gente que pudiera facilitar la autorización para tener acceso a la información. Tanto dentro del marco de una educación formal como en las propuestas informales de educación, allí encontramos a nuestro/a portero/a quien nos permitió acceder a la institución y al grupo de docentes.

-La segunda decisión estuvo enmarcada en el inicio del contacto, donde se utilizaron diferentes fórmulas para llevarlo a cabo. Una de ellas fue iniciar el contacto mediante la solicitud informal, en donde las investigadoras se sustentaron de sus relaciones personales con algún/a miembro/a de la comunidad o institución, en la que se realizó el estudio.

-La tercera decisión estuvo basada en mantener el contacto con la población. En esta oportunidad las investigadoras se presentaron como personas responsables, dispuestas a asumir un compromiso con la institución. Todo ello hizo que los/as participantes apreciaran más su valor como fuentes de datos, al tiempo que permitieron a las investigadoras sensibilizarse ante fenómenos que de otro modo podían haber pasado por alto.

El modo de acceder a la población docente fue a partir de la técnica bola de nieve, la que consistió en la ejecución de una red social, la que se amplió progresivamente hacia

los/as sujetos/as del campo que fueron investigados/as (Salamanca y Martín-Crespo, 2007) a través de un/a portero/a que permitió la introducción al campo de investigación.

También se empleó el vagabundeo, que es una de las estrategias que se utilizan en las primeras fases del estudio, como parte de sus contactos iniciales de entrada en el campo, con la finalidad de poder obtener una representación vivida de la población que se va a estudiar. Esta fase posibilita un primer contacto con las autoridades o porteros/as de la institución; se basa en entrevistas y conversaciones informales con miembros/as del grupo que facilitan un acercamiento de las investigadoras a las personas y al contexto físico y social en el que se intenta situar el estudio. Esto permite, además, familiarizarse con los/as participantes en los procesos educativos, conocer sus formas de agrupamiento, los lugares en que trabajan o se reúnen, sus ocupaciones, sus ideas y el modo de entender los fenómenos a los que están vinculados/as (Rodríguez, Gil y García, 1999).

El colegio contactado para la investigación está adscrito a las políticas de convivencia escolar, dictadas por el Ministerio de Educación.

Se trabajó con la selección de casos típico-ideal (Rodríguez, Gil y García, 1999), en el cual los atributos que definían a los/as informantes fueron los siguientes:

Que la población docente fuera de una Escuela municipalizada de Chillán, la cual desempeñara diariamente sus funciones dentro del establecimiento con alumnos/as del segundo ciclo básico, además se les señaló que se trabajaría con ellos/as en entrevistas individuales y en un grupo focal. Para tales situaciones se necesitó el consentimiento informado de los participantes (Ruiz, 2007).

Se sugirió que los/as docentes mantuvieran una situación de contrato por lo menos anual dentro de su colegio, lo que permitió acceder a ellos/as dentro del año en se realizó la investigación. Además se expuso que la participación era completamente voluntaria, hacia las personas que realmente tuvieran interés para realizar las actividades requeridas.

También fue necesario ejecutar un mapeo de la institución y de la población que fue estudiada, a través de entrevistas y conversaciones, con el objetivo de comprender su

espacio, relaciones, emociones y experiencias entorno al contexto educativo. Esto se desglosó en un mapeo espacial, en el cual se consideraron la localización de las personas, equipos y dependencias del centro. También se realizó un mapeo social, que consistió en los siguientes datos: edad, ocupación, sexo, experiencia docente, años en el centro educacional, materias y cursos impartidos. Es necesario señalar que en ésta investigación, los/as profesores/as entrevistados/as fueron en su totalidad del género femenino, debido que en casi totalidad el personal docentes de éste establecimiento pertenece a éste sexo. En relación a la edad de los/as participantes, contemplaba un rango desde los 40 a 59 años, por lo que su experiencia en el aula era amplia y diversa tanto en las materias impartidas, como en las vivencias en el contexto educativo. Finalmente se abordó el mapeo temporal, que se refiere a los horarios de clases, periodos de docencia y rutinas (Rodríguez, Gil y García, 1999).

#### IV.6 Análisis de Datos Propuesto

En la investigación se trabajó con categorías *a priori*, las cuales tuvieron su base en el marco teórico y diseño diamante; estas se fueron mezclando y enriqueciendo con la inclusión de categorías que emergieron en el proceso de investigación, las cuales dieron cuenta de aquellas experiencias o vivencias que eran significativas para el estudio y que no habían sido previamente consideradas (Delgado y Gutiérrez, 1995).

El análisis se inició a partir del registro de la información recabada, se desagregaron las unidades categoriales y su posterior reagrupación en temas, en un proceso de razonamiento deductivo, que permitieron llegar a las significaciones fundamentales del estudio (Mejía 2004).

En general, el procedimiento interpretativo del análisis, comprendió la reducción de los datos, la selección de palabras claves, la agrupación de frases en sus respectivas dimensiones, la edición de categorías exhaustivas y la codificación de categorías. Llegando a este punto es necesario aclarar que la categorización es clasificar, conceptualizar o bien codificar mediante un término o expresión que sea breve, claro e inequívoco (categoría descriptiva), para el contenido o idea central de cada unidad temática.

Este análisis también se hizo a partir de una triangulación de los distintos instrumentos, donde se configuró una misma categoría a partir de una técnica artesanal, la cual permitió describir e interpretar los textos, además de realizar una elaboración teórica, ulteriormente se resignificaron y reconceptualizaron las categorías, finalizando con las conclusiones, al triangular los resultados con la teoría (Delgado y Gutiérrez, 1995).

Es importante mencionar que no fue utilizado el programa de análisis el software Atlas-ti, indicado en el anteproyecto inicial, debido a la no viabilidad por falta de competencias técnicas y recursos temporales de las investigadoras.

## **V.7 Criterios de calidad:**

### **-Coherencia interna:**

Este es el criterio básico y fundamental que debe estar presente en todo tipo de investigación, puesto que como dice Martínez (1998), es esta validez la que indica que todos aquellos elementos y las partes constituyentes de una teoría se relacionan entre sí sin contradicciones, conformando un todo coherente e integrado. Es decir, que es aquella que garantiza que los resultados de una parte de la investigación sean congruentes con otra parte de la misma (Ruiz, 2007). Para sustentar lo mencionado con anterioridad fue necesaria la existencia de marcos teóricos consistentes, los cuales estuvieron estrechamente alineados con los objetivos, métodos, técnicas y diseños utilizados, cuidando con esto que existiera una debida parsimonia, evitando todos aquellos elementos innecesarios que desviaran del objetivo principal. Por lo tanto, se considera que un esquema teórico debe fluir de manera lógica y no presentar inconsistencia, teniendo una unión organizada de varias ideas relacionadas con el tema central (Strauss y Corbin, 2002).

Además, Márquez et al. (2010) agrega que la coherencia interna es la articulación lógica que se establece entre los objetivos o competencias a lograr, las metodologías para el desarrollo de estas y la evaluación para certificar el logro. En síntesis, es la conexión lógica que se constituye entre las partes de un todo que permiten concebirlo como una unidad, en la que cada parte o segmento se articula de modo armónico con los otros.

### **-Auditabilidad**

Es la habilidad de otro/a investigador/a de seguir la pista o la ruta de lo que el/la investigador/a original ha hecho. Para ello se tiene un registro y una documentación completa de aquellas decisiones e ideas que se realizaron en relación con el estudio a través de una redacción lógica. Esta estrategia permite que otro/a investigador/a examine los datos y pueda llegar a conclusiones iguales o similares a las del/a investigador/a original, siempre y cuando tengan perspectivas similares (Salgado, 2007). En este criterio se utilizó un formato APA con una debida rigurosidad al citar, lo que se justificó con las

referencias, de modo que otros/as investigadores/as puedan tener claridad de las fuentes que se utilizaron para argumentar y respaldar los conceptos. También se consideró la reflexividad, que dio cuenta del posicionamiento de las investigadoras, reflejando aquellos análisis personales que se encuentran a la base del tema expuesto.

Además de los aspectos señalados recientemente, también fue necesario contar con la descripción de las características de los/as informantes y su proceso de selección. Incluyendo un análisis de la transcripción fiel de las entrevistas a los informantes y descripción de los contextos físicos, interpersonales y sociales en el informe (Rada, 2006).

**-Credibilidad:**

La credibilidad se testifica con el cumplimiento de unos requisitos éticos y técnicos que confirman la transparencia y el rigor planteados. En esta etapa se fue revisando y discutiendo continuamente entre las investigadoras la información recabada, la que a su vez se fue contrastando con el grado de veracidad y congruencia de los resultados y la teoría desde la formulación hasta la culminación del proceso investigativo (Sandoval, 1996).

El respaldo de este criterio también estuvo dado por la triangulación de la información recabada que se estableció con las personas involucradas en la investigación, donde estos datos fueron reconocidos por los/as informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos/as piensan y sienten. Es así como se resguardaron los resultados del estudio, al contrastarlos con las personas que participaron, de esa forma se amparó que estos sean verdaderos, con lo cual se da paso a la confirmación de los hallazgos y revisión de datos. De esa forma los resultados de la investigación reflejaron una imagen clara y representativa de una realidad o situación dada (Rada, 2006).

Además, es necesario establecer que fue un trabajo prolongado en el mismo lugar, en este caso con una escuela municipal y un grupo docente. Usando transcripciones textuales de las entrevistas aplicadas, poniendo especial énfasis en que no afectara, contradijera o transgrediera la información recabada, para lo cual se focalizó en respaldar

los significados presentados en el estudio, considerando a su vez los efectos que la presencia de las investigadoras pudiera ocasionar en la naturaleza de los datos (Rada, 2006).

#### **IV.8 Aspectos Éticos:**

La investigación se adhiere a lo plateado en el Código de ética profesional del Colegio de Psicólogos de Chile, en especial, a lo que respecta al Artículo 1º sobre los derechos Humanos y la Dignidad de las personas, comprometiéndose a adherir a los principios establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en especial a lo que respecta a la privacidad, diversidad, autonomía, diferencias en índole cultural, individual, de género, religión, ideología, condición socioeconómica, entre otras.

##### **-Confidencialidad**

Se resguardó en todo momento la identidad de las personas que participaron en la investigación, no se dio a conocer ni sus nombre ni el del establecimiento educativo en el cual trabajan los/as docentes (França-Tarragó, 2001).

##### **-Participación voluntaria**

Mediante un consentimiento informado y actualizado hacia los/as profesores/as y director/a del establecimiento, se explicitaron las condiciones del estudio, utilización de aparatos audiovisuales, los objetivos de la investigación, duración de su participación, su derecho a retirarse de la investigación cuando lo estimaran conveniente, teniendo derecho a negarse, sin por ello ser presionadas/os a continuar, ni sufrir represalias. Dando así una adecuada información respecto de los posibles beneficios y riesgos que no sobrepasen a los que pudiesen enfrentar en lo cotidiano (França-Tarragó, 2001).

El consentimiento informado se justifica por la necesidad del respeto a las personas y a sus decisiones autónomas. Cada persona tiene un valor intrínseco debido a su capacidad de elegir, modificar y proseguir su propio plan de vida. Es así que es necesario buscar alternativas confiables para garantizar que las personas, acepten la participación en la investigación con todas las condiciones mencionadas (González, 2002).

Se consideraron los beneficios y riesgos que los/as participantes pudieran haber experimentado durante el proceso. Se busco que los beneficios al participar fueran siempre

más altos que los riesgos y donde estos últimos fueran los mínimos tratando de evitarlos (Mayan, 2001).

-Bienestar

Hubo respeto por los/as docentes inscritos/as, donde se vigiló cuidadosamente su participación a lo largo de las técnicas aplicadas, tanto personales como grupales, comenzando con preguntas más generales y por ello menos invasivas, así avanzando en la temática de estudio y finalizar con preguntas menos directivas, que ayudaron a un clima favorable y un cierre adecuado (França-Tarragó, 2001).

Se mantuvo la atención a lo que se dijo y se actuó con ingenuidad curiosa respetando el discurso sostenido por quien nos hablaba, instándolo/a a que completara las ideas que dejaban inconclusas. Se empleó la escucha activa y comprensiva, de esa forma se pudo oír, percibir y abstraer los significados. Atendiendo a la complejidad que pudo haber tenido un evento en un contexto particular (Villegas y González, 2011).

## V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para su análisis, fueron utilizados las sub-categorías: experiencias emocionales, experiencias desde el saber pedagógico; percepción de conflictos, expresión de conflictos, abordaje y resolución de conflictos, consecuencias de conflictos y responsabilidad ante los conflictos; manera en cómo se expresa el afecto entre profesores/as y alumnos/as, condiciones sociales y organizacionales que influyen en la expresión de las emociones en las relaciones interpersonales, opiniones sobre las relaciones interpersonales; conocimiento de las normativas de políticas de convivencia implementadas, materiales y recursos proporcionados por el ministerio sobre las políticas de convivencia escolar, acciones para la convivencia implementadas por el establecimiento; percepción de su bienestar psicológico en las relaciones que mantienen con sus alumnos/as de segundo ciclo, percepción de su bienestar físico y material en las relaciones que mantienen con sus alumnos/as de segundo ciclo y percepción de su bienestar social en las relaciones que mantienen con sus alumnos/as de segundo ciclo.

Es necesario destacar que la población consistió solo en docentes del género femenino, puesto que dentro del establecimiento la mayoría de los/as profesores/as pertenece a este sexo.

### V.1 Descripción y Análisis de Categorías

#### V.1.1 **Objetivo Específico 1**

Conocer las vivencias que tiene un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán, sobre la resolución de conflictos que manifiestan los/as alumnos/as en el contexto escolar.

##### V.1.1.1 Categoría: Vivencias

Sub-categoría: Experiencias emocionales y experiencias desde el saber pedagógico.

**Definición:** Las vivencias docentes están conformadas por experiencias formadas en dos ámbitos, uno está relacionado con los saberes que posee el profesor/a a lo largo de su trabajo educacional y el segundo incluye los factores emocionales que se vivencian durante la convivencia que mantienen con los diversos espacios de interrelaciones en el contexto educativo.

Con respecto a las experiencias emocionales identificadas por las docentes, previas a su formación profesional, predominan las rememoranzas de buenos recuerdos escolares en la infancia, destacando una experiencia emocional positiva de buen trato. Identificando en sus profesores/as una vocación por su labor, la cual se ve reflejada en la paciencia y preocupación en la enseñanza, con la obtención de aprendizajes significativos que se recuerdan incluso en la actualidad, en donde utilizaban diversas estrategias para enseñar. Algunas docentes destacaban la existencia de una vinculación, con un grato ambiente familiar, de relaciones cercanas, identificando incluso la influencia docente para estudiar su profesión, predominando la admiración y motivación por aprender.

*“Yo diría que súper buena y marcadora, de hecho yo estudié historia por que me encantaba como era una profesora de historia que tenía...y... yo creo que me marcó para bien fue muy buena la experiencia que yo tuve... Yo creo que había vocación... por que se la juegan, que insisten que uno aprendan. Que la catetean y tenía profesoras jóvenes igual, para la época. Yo estudié en un liceo municipal toda la enseñanza media. Y todas mis compañeras son profesionales...Yo lo pasé súper bien. Yo creo que por eso soy profesora... juraba que era como...en general yo soy afortunada en la vida. No tuve profesores que me pegaron, que me castigaron o que me marcaron. No. Muy buenos recuerdos. No puedo decir que tengo malos recuerdos, sería una habladora... Yo creo que tuve una muy buena experiencia por eso decidí estudiar pedagogía y me marcó la historia en enseñanza media, era entretenido era como que me contaran la historia la profe. Y para mi era re fácil eso” (Entrevistada 1).*

*“Pero uno notaba que sabían enseñar porque uno tenía aprendizajes muy significativos que yo hasta el momento recuerdo, y creo que eso indica que ellos sabían*

*enseñar, porque si uno es capaz de recordar cosas que aprendió desde muy niño, a la edad que yo tengo casi 60, implica que si fueron significativos para mí” (Entrevistada 4).*

*“Eran muy buenas profesoras, entendía muy bien, hacían muchas actividades de diferentes áreas con la finalidad de que tú fueras aprendiendo, explotaban las capacidades de cada uno ya, entonces si yo creo que fue muy buena experiencia” (Entrevistada 3).*

Algunas profesoras tienen no muy gratos recuerdos de experiencias docentes en la infancia, en las cuales sus educadores/as les provocaban temor a equivocarse y eso les generaba poca confianza en sí mismas, además en el hogar también existían padres que eran autoritarios, por lo tanto se crecía en un ambiente donde prevalecía la obediencia. Y al realizar una comparación con la actualidad destacan que se influía mucho más respeto al/la docente en el pasado, donde los/s profesores/as eran estrictos/as, lo cual difiere hoy en día, porque a los/as alumnos/as se les ha dado demasiada confianza y derechos.

*“A ver, la verdad de las cosas es que (exhala)... me daba miedo, tenía mucho temor de equivocarme, porque encontraba que los profesores eran demasiado mañosos, o sea no tenían como esa... eh paciencia o, esa forma (tos) delicada como de enseñar, de ayudar a los alumnos, entonces era como un poquito de llegar al otro día a las 8.00 de la mañana y de venir a la escuela... eh era con miedo... he siempre sobre todo en sexto... pero siempre yo cuando pequeña, yo sentía eso, ese miedo de que me fuera a equivocar y de que, y de que me fueran a pegar, porque los profesores en ese tiempo andaban con su regla y todo, el que se portaba mal con la regla... y vi también cuando una vez le pegaron a un compañero. Entonces ver esas cosas me atemorizaban” (Entrevistada 2).*

*“Antiguamente los profesores yo creo que eran todos de una misma línea, eh, la disciplina era la parte prioritaria, en la sala de clases, infundían mucho respeto, cosa que ahora no se ve, y yo creo que lo marcaba mucho el hecho que en la casa de uno también existía un grado de disciplina muy parecida, por lo menos en mi caso. Por lo tanto el respeto, era una cosa primordial para dirigirse a un maestro, por ejemplo. Ehh y uno los miraba casi dioses, era una cosa que por si solos, no era llegar y acercarse al profesor, uno tenía que tener bien visto lo que tenía que preguntar. No existía esa confianza que*

*existe ahora, ahora veo que los chicos tienen esa confianza para acercarse a uno, en la misma medida eso se da, pero antiguamente el profesor era demasiado severo, a uno le costaba no era tan fácil. Había que tener un grado de confianza, pero ni así, infundían temor” (Entrevistada 4).*

*“Incluso tampoco me sorprendía mayormente cuando un compañero le contestaba mal a la profesora y la profesora le mandaba un tirón de patillas, no era una cuestión como ahh, no po te la buscaste, o sea, teníamos claro que la cosa era porque buscaba y había una sanción o sea si no entendía, él es el que estaba mal enfocado no más” (Entrevistada 3).*

En relación a la experiencia emocional actual junto a sus alumnos/as, destacan la existencia de lazos afectivos y emocionales, los cuales se transmiten de forma espontánea, cariñosa y con ternura, además de la preocupación hacia los/as alumnos/as, lo que genera confianza en ellos/as, y les evoca un ambiente familiar al ser un colegio pequeño que da privilegios y cuidados. Además algunas profesoras relatan que transmiten sus afectos manteniendo una relación cercana con ellos/as pero con límites, siendo una autoridad dentro de la sala, logrando así disciplina de parte de los/as estudiantes. Una de las dificultades presentes según algunas docentes, es que hoy en día existen muchos profesores/as jóvenes que intentan enseñar dejando de lado toda disciplina y eso finalmente genera que los/as estudiantes pierdan un poco de respeto hacia su educador/a.

*“Yo creo que... para educar hay que mantener un lazo afectivo. Si tú no te ganas el corazón de los niños no llegas a ellos. No hay caso, no entras” (Entrevistada 1).*

*“Ellos me confían cosas, cuando pololean ellos me cuentan! De sus pololos, me dicen a veces... sus problemas, aquí hay una buena orientadora, y yo veo que no los puedo ayudar les digo que vaya a la orientadora. Y eso de los pololeos ellos me confían a veces y algunos no todos!, el año pasado tenía un curso éste año no” (Entrevistada 6).*

*“Yo mientras estoy haciendo mi clase él alumno tiene que entender que tiene que tener una cierta ehh digamos un cierto respeto hacia mi como persona pero eso no implica*

*que no me acerque a él o a ella y le hable con cariño con afecto más si tiene una situación complicada, no trasgredir los límites porque cuando ocurre o uno le da demasiada confianza, demasiada cercanía como que ellos pierden el sentido de la ubicación y yo siento que ese es el error que uno comente en los maestros que son jóvenes, el creer que tener buena onda, el tener mucha cercanía hacia ellos los va a hacer que se lleven bien, puede ser, pero eso hace que uno pierda la disciplina interna que debe tener una sala para entregar la materia. Porque si no es así, si no se tiene un sentido de presencia se pierde, donde está la autoridad...Y dentro de todo uno es una autoridad en la sala, sin perder el, digamos la parte de convivencia que debe de tener que debe ser buena. Y yo personalmente creo que tengo una muy buena llegada con los chicos, que me llevo bien, siempre he trabajado con el segundo ciclo, de quinto a octavo y nunca he tenido problemas” (Entrevistada 4).*

Es importante agregar que la percepción de las docentes es de una sociedad actual con relaciones violentas, la cual influye en el mal comportamiento de los/as alumnos/as, además identifican la presencia de dinámicas agresivas en su entorno escolar y familiar, observándose la influencia de su hogar en el comportamiento de los/as alumnos/as, repitiendo patrones aprendidos. Declaran a su vez la existencia de una similitud en relación a la agresividad tanto en el sistema educativo municipal como en el subvencionado.

*“Son chicos de pataletas, son chicos agresivos porque viven en un medio agresivo verbal físico y también de interacción entre ellos, ellos se pueden tratar a punta de groserías, sin embargo si viene un profesor o alguien y le dice alguna cosa para ellos ya es una ofensa, sin embargo ellos tienen una dinámica muy agresiva dentro de su entorno por lo menos con lo que yo trabajo acá y no solo acá porque yo también trabajo en otros estamentos, también trabajo en el sistema subvencionado con chicos de la misma edad y te diré que la situación es muy similar, cambiaría un poquitito ¡cambia en realidad! lo que corresponde a su entorno sociocultural” (Entrevistada 3).*

Agregan que perciben una sociedad que no inculca responsabilidades, de ésta forma mencionan que hoy en día existe una generación de alumnos/as exigentes dentro de su

entorno, con poca conciencia crítica, desligando responsabilidades, además de carecer de compromiso por estudiar por lo que a las profesoras les dificulta motivar el aprendizaje. Reconocen que sus alumnos/as poseen conflictos propios de su edad preadolescente y la existencia de pequeños grupos en sus cursos, con malas conductas y actitudes en sus relaciones escolares.

*“Ehhh a ver, tienen un concepto más utilitario, ellos eh, yo creo que son poco críticos o sea siempre la culpa es de los profesores, la culpa de los papás, “tu no me compraste esto”, “es que tu no me trajiste los materiales”, “es que usted me puso el rojo”. Entonces yo creo que hay un concepto en el cual los chiquillos todavía están inmersos en un sistema en el que ellos no tienen la culpa o sea ellos no asumen su responsabilidad y eso ha sido un error de parte de todos, de toda la sociedad ¡”o sea estos derechos del niño”! Partimos por tirar las banderas al viento de los derechos del niño, pero no le acotamos inmediatamente, mira hay responsabilidades también, o sea para que tu ganes estos derechos tú tienes que cumplir también con esta responsabilidad y yo creo que ese ha sido el problema... tiene ese concepto, cero estudio, cero práctica, cero responsabilidad de repente muy parte de ellos, les cuesta mucho asumir que ellos se equivocan, que son ellos los responsables” (Entrevistada 3).*

*“El curso que yo tengo ahora es pelear, pelean, son amigos, después no se quieren, después por que esta si porque esta no, si a una la dejar que vengan con un centillo y a otra no, entonces de repente son muy amiguitas y después, mas el curso que yo tengo, que pelean por los niños, los pololos que ahh es puro show, ahí grupos si ahh. En mi curso hay niños son como seis, que son niños más sanos que las mamás están pendientes de ellos, que son personas que van de acuerdo a su edad que no pololean, ellos son amigos, son amigos yo los veo en el camino, vienen van, la mamá se preocupa del otro, pero hay muchos grupos” (Entrevistada 5).*

Con respecto a las experiencias docentes desde el saber pedagógico, las estrategias utilizadas por las profesoras para enseñar son contextualizadas y adecuadas a la realidad ambiental, además de ser flexibles y acordes a las preferencias de los/as estudiantes, con la finalidad de llamar su atención, pero también utilizando la parte reflexiva. Identifican la

importancia de que éstas sean lúdicas, motivadoras y diversas, utilizando tecnologías dominadas por los/as estudiantes.

*“Yo creo que tú tienes que ir variando, creo que la calidad de las estrategias didácticas es tener la capacidad de la flexibilidad, de cambiar, si tú te quedas solo con un modelo o con una idea preestablecida o sea mueres en el intento no, no puedes, a ver estrategias didácticas un mapa conceptual con monitos es fantástico, hay veces que te resulta un comics, una historieta, me han pasado tallas por ejemplo de que no, no me pescan (sonriendo) yo me corto las venas, y estos cabros y culpo al sistema y culpo a todo el mundo y de repente no se po pescai una canción, porque cuesta mucho hacer que analicen y que fuera de analizar logren criticar o sea estamos hablando de conceptos cognitivos elevados ya, y pucha no, no lo hacen, no resumen, no escriben que, que hago y de repente no se po te da un lamparazo y le colocai una canción de calle trece ya analícenmela y ¡vieras tu que los cabros reaccionan!” (Entrevistada 3).*

*“Llevando a los niños que trabajen, que aprenden y esas estrategias trato de hacerla con todos los cursos o llevarlos a la sala de computación, que busquen por internet ocupo hartoo eso el data entonces trato de que las estrategias sean motivadoras y sean distintas, porque ahí uno ve más aprendizaje y no están tan aburridos” (Entrevistada 5).*

Otras de las estrategias identificadas es que los/as estudiantes logren el aprecio por la lectura, es por eso que utilizan textos acordes a su edad y a sus intereses, de ésa manera se busca que los/as alumnos/as generen discusión a partir de los textos escolares y medios de comunicación que ellos manejan, permitiendo el análisis y la crítica de su parte. Además de la utilización de la experiencia personal como una herramienta didáctica, donde el perfeccionamiento docente lo identifican como primordial.

*“En el caso del lenguaje o es una asignatura muy abstracta que los niños no pueden memorizar, los niños deben relacionar, contextualizar y pensar mucho o sea, creo que ellos deben aplicar toda su experiencia para entender lo que tienen que hacer. Tienen que leer mucho y para lograr esa estrategia de leer mucho, en mi caso busco textos que estén apropiados a la edad de ellos, que el contenido sea interesante y que les guste...Como*

*digo lo contextualizo y utilizo todo lo que encuentre a mi haber que ellos tienen en base a lo que ellos manejan, sin perder el objetivo que es que ellos vayan aprendiendo más cosas. Utilizo todos los medios de comunicación que ellos manejan, todo lo que ellos tiene y en base a ello hago mi clase... busco lecturas que a ellos les interese, y yo sé que les va a gustar, porque cada vez que les doy un libro me dicen: señorita, realmente entretenido, claro que yo antes de eso les hago una pequeña introducción picándoles el bichito. Les digo: Miren, esto se trata más o menos de esto, y los dejo hasta ahí! Si ustedes quieren saber que va a pasar con éstos personajes van a tener que terminar de leerlo, entonces esa es una estrategia” (Entrevistada 4).*

*“Yo siento que uno todos los días va aprendiendo, creo que podría mejorar, yo creo que, yo en lo personal creo que soy entretenida” (Entrevistada 1).*

Mencionan que existe una sobre-exigencia administrativa, la cual genera desgaste en la creación e implementación de estrategias y en una enseñanza de mejor calidad.

*“Y todos los días un profesor con cuarenta horas de trabajo, con una exigencia cada vez mayor, exigencia que al final es administrativa más que de calidad de la educación, más que calidad de docente, o sea si a mí me dicen mira te voy a evaluar por los papeles que tengas hechos, pucha yo dejo de hacer la clase y hago los papeles pu’ si es mi pega” (Entrevistada 3).*

Con respecto a la percepción docente en relación al saber enseñar, identifican diversas estrategias profesionales y personales, como las evaluaciones periódicas, acordes a las diferentes capacidades educativas de los/as alumnos/as, de ésta forma logran identificar los aprendizajes obtenidos por los/as estudiantes, como la retención y aplicación de materias pasadas, perciben además que la excepción a la regla, como lo es el que un niño/a manifieste que no haya aprendido nada es una motivación para enseñar. Además utilizan diversos elementos de evaluación por medio de indicadores de logro, los cuales se ven a corto plazo en las evaluaciones y mencionan que las evaluaciones a largo plazo son aquellas retroalimentaciones positivas que reciben de aquellos/as alumnos/as que ya han egresados/as del nivel básico o incluso de nivel medio.

*“Por que los niños aprenden, a través de las evaluaciones, cuando uno cierra la clase pregunta y que aprendimos hoy día? ¿Qué es lo que más les gustó? ¿Qué es lo que más les marcó? Por ejemplo ayer con reforzamiento estábamos aquí y después de todo el cafecito el tecito a ver que aprendiste hoy día Cristóbal? Yo siento que hoy día aprendí a... reforcé mi lectura expresiva. Así textual! Yo aprendí que eran los adjetivos calificativos... y así uno por uno... y siempre hay uno que dice... no aprendí nada, a mi no me gustó nada, ya es un desafío para la próxima y cuando llega la próxima retomar nuevamente el hilo donde quedaste y de ahí partir, repasar, y, y... una satisfacción que te contesten... lo que uno enseña” (Entrevistada 1).*

*“Con las evaluaciones no mas, y tenemos varios niños con necesidades educativas especiales transitorias y les tenemos que tener otras evaluaciones, hay otras con necesidades educativas permanentes hay que hacerles otras actividades con dibujos, es arto trabajo” (Entrevistada 6).*

*“Tú construyes un camino, pero tú no ves el final de este camino, no ves el final de este puente ya, cuando lo ves cuando llegan tus ex alumnos y te dicen profe mire lo que usted me enseñó pucha me ha servido en todo esto o llegan algunos de la enseñanza universitaria y me dicen sabe que yo soy el único en esta área que sé hacer esto profe, soy el único y eso me lo enseñó usted. Entonces tú dices bueno, yo enseñe una cuestión que yo me acuerdo que este crio odiaba que me decía pero profe hasta cuándo va a seguir con esta... y después que lleguen y te digan sabe que llegue y me acorde de lo que usted me enseñó. Yo creo que a largo plazo tu vas viendo los frutos, a corto plazo están los elementos de evaluación propios en el caso mío específicamente en la asignatura que yo realizo que es de artes visuales y tecnología trabajo mucho con rúbrica y la rúbrica te permite ir evaluando muchos indicadores de logro, por lo tanto tu sabes ¡que! Ese niño aprendió. Ahora cuanto aprendió de lo que yo quería, ahí es donde están las variaciones y eso también tiene que ver con las capacidades de cada uno de los chiquillos” (Entrevistada 3).*

Identifican las profesoras entrevistadas como estrategias utilizadas en relación al saber enseñar, sus autoevaluaciones al finalizar sus clases, además de su compromiso y

satisfacción al recibir de parte de los/as alumnos/as retroalimentaciones positivas, razón que los/as motiva a reinventarse y superarse cada día más para realizar un mejor trabajo.

*“A ver, yo soy de las personas que todos los días me autoevalúo, entonces yo por ejemplo realizo mi clase todo el día y cosas que no me resultan bien, en la noche eh increíble ah, en la noche no sé, pero me da vuelta en la cabeza y digo no esto no (pega con el lápiz en la mesa, a forma de punteo, con leve intensidad) esto no está bien, aquí falle en algo, falle yo. Entonces mañana voy a tratar de superar eso y que no pase, o si hay algo que me molestó durante el día, ya mañana voy a tratar de no hacerlo y así van funcionando las cosas” (Entrevistada 2).*

*”Cuando los niños egresan de acá de la escuela o de otras escuelas que he estado también, los chicos que se encuentran conmigo me dicen: Señorita, ¿sabe qué? Todo lo que usted nos pasó es justamente lo que me hacen en el liceo, y yo he sido el único que ha sabido contestar! Ése es un buen antecedente. Y lo otro en que yo me fijó que en lo que uno les pregunte, siempre están ahí y lo saben realizar, puedo dar una tarea y ellos lo hacen de forma independiente, entonces yo digo: yo soy capaz de enseñar! estuvo bien lo que entregué!” (Entrevistada 4).*

*“Y yo tengo doble satisfacción porque enseñar religión es súper a ver yo digo que es una labor casi apostólica, es una labor apostólica, no tiene nota, es optativo, porque quieren y si tú no utilizas estrategias todos los días y vas cambiando simplemente no tienes alumnos se van y entonces uno siempre está reinventando y sino sonaste cuete!” (Entrevistada 1).*

#### V.1.1.2 Categoría: Resolución de conflictos en estudiantes.

Sub-categoría: Percepción de conflictos, expresión de conflictos, abordaje y resolución de conflictos, consecuencias de conflictos y responsabilidad ante los conflictos.

**Definición:** Es la acción que una persona desarrolla cuando reconoce que se encuentra en medio de un conflicto y que le permite buscar la oportunidad de cambio personal y/o grupal.

#### V.1.1.2.a Percepción de conflictos

Según la percepción de las docentes los conflictos entre los/as estudiantes varían según su etapa evolutiva, pasando por diferentes estadios físicos, emocionales y conductuales, donde hoy en día las relaciones amorosas se presentan a más temprana edad que en épocas anteriores, razón que provoca conflicto entre compañeros/as.

*“Los conflictos mas frecuentes son de 5to a 8vo... en 5to ellos terminan una etapa con la profesora que estuvo con ellos de 1ero a 4to básico, por lo tanto en 5to es un cambio muy grande para ellos y es un cambio emocional, físico, están mas grandes, están como para pasar a la media Y son niños todavía y los conflictos son yo no me quiero sentar contigo, empiezan los pololeos las cartas, generalmente de ese tipo, por las pelotas, por los juegos los varones. En 6to están mas en la onda del pololeo, en 7mo son totalmente hormonales, andan mil por hora, son poncios, andan con varias niñas, la onda popular andan en grupo y es muy importante. Y en 8vo ya cuando están aquí están en la etapa de que me voy a ir, me siento. Hago lo que quiero, se ponen soberbios, no quieren venir con uniforme” (Entrevistada 1).*

*“Pololean también po entonces uno a veces ve dándose besos, mándele besos, mándele saludos y ves que hay hartas relaciones. Ahora apenas llegan ya les gusta la niña y al tiro andan besándose por todos lados” (Entrevistada 5).*

*“Normalmente los conflictos, aunque uno no lo crea, estos niños están bastante avanzados que uno, los conflictos comunes son por el pololeo se pelean con los chicos porque fulano pololeaba con éste y me gusta éste y el otro, y se han dado por ése motivo, más que por otro tipo de problema” (Entrevistada 4).*

Además se presenta en los/as estudiantes la influencia familiar y social que provoca el mal comportamiento estudiantil, puesto que en algunos hogares existe un entorno dañino para el alumno/a, donde los límites y las normas no son claras, observándose ciertas actitudes de rebeldía dentro de la sala de clases, al no adherirse a ciertas condiciones que se le imponen. A esto se suma, los medios de comunicación que presentan un alto nivel

de agresividad, por lo tanto ambos factores desembocan en un mal comportamiento dentro de su entorno estudiantil.

*“Son muy cerrados a veces, entonces eso les falta a ellos para llegar a resolver un conflicto porque vivimos igual en una sociedad muy agresiva también, porque ellos están viendo la televisión y ven mucha agresión, se destaca mucho igual en las noticias que se dan con todo, yo creo que eso es una copia a veces de lo que ven ellos y lo tratan de imponer acá en el colegio” (Entrevistada 4).*

*“O sea antes los alumnos tenían temor, pero ahora los profesores tienen temor de la calidad de alumnos que llegan, pero yo vuelvo a repetir, esto es todo un círculo, ¿Por qué?, porque el niño si es cruel con el entorno, es porque hay problemas familiares” (Entrevistada 2).*

*“O sea hay chiquillos que no tienen límites porque no respetan a nadie porque, se les ha dado demasiadas alas y ellos opinan y determinan en la casa, no hay un padre ni una madre hay un amigo, una amiga que es compinche de este crío hay que fijarles límites, entonces son con los que tú tienes más problemas a la hora de resolver un conflicto.... y tu teni un cabro desordenado, problemático, hay algo que está pasando y cuando tú empiezas a indagar que ese algo que está pasando tiene directa relación con su entorno familiar... hoy estos críos de quinto tienen vos y voto, hoy día ¡si son demandantes, son exigentes!, quieren esto sin esforzarse por ello y ese ya no es problema de los niños, es problema de los papás, es problema nuestro, porque nosotros les estamos inculcando que si hace la pataleta justa...” (Entrevistada 3).*

*“De repente ellos tienen problemas, que sea, conflictos con uno, por, por ejemplo el uniforme, no quieren venir con uniforme, no quieren venir con uniforme, la otra es del celular, no quiere sacarse los audífonos, con lo que más tontean es con eso que andan con la música, con la música, que quieren andar sin uniforme y lo otro la flojera que no traen los materiales, no traen lápices, entonces ahí. Uno lo que más pelea con ellos es por eso sácate ese jockey o porque viniste sin uniforme, sácate el audífono a cada rato hay que andar con eso o quitándole los celulares” (Entrevistada 5).*

#### V.1.1.2.b Expresión de conflictos

Las docentes mencionan que la expresión de conflictos entre los/as estudiantes varía según el sexo, primando en las niñas la agresión verbal, en cambio en los varones prevalece la agresión física. Con respecto a la superación de los conflictos, observan en los niños un término y olvido de estas problemáticas, en cambio en las niñas prevalecen debido a su actitud de soberbia

*“Eso los conflictos los resuelven hablando y el tipo de conflicto que tienen es muy agresivo, muy agresivo, sobre todo los varones ahora estoy viendo mucha agresividad en las niñas, las niñas son agresivas en forma verbal, son crueles, crueles y los niños son más prácticos! Los hombres se olvidan, pelean se puñetean, se dan una patá tú haces que se disculpen y lo reconocen y se termina, las niñas no! Porque! No pierden, Hay más soberbia” (Entrevistada 1).*

*“Inclusive las niñas no miden sus palabras y no les importa de qué, están los varones y ellas hablan al mismo nivel igual que los varones y aunque uno les llame la atención, o sea ellas no tienen el respeto a veces por los profesores” (Entrevistada 2).*

Con respecto a la manera en que las docentes logran darse cuenta de que tienen un conflicto con sus alumnos/as esto se ve reflejado principalmente a través de conductas y actitudes reveladoras, como así también por gestos de parte de sus estudiantes, destacando la importancia de estar atentos a la comunicación no verbal para resolver un conflicto.

*“Yo me doy cuenta (entre risas) por la forma en que ellos me miran o me contestan a veces uno ve que contestan mal, uno les dice oye porque no estás escribiendo!, entonces algo les pasa y uno le pregunta ¿qué te paso? ¿qué te hice yo? y entonces te dice: es que usted a esta le acepto que hiciera eso, usted no me dejo en la sala de computación o cosas así yo sé por la carita que ellos ponen po o como te tratan que a veces andan enojados contigo por cualquier cosa otras veces uno ni siquiera se da cuenta por eso uno*

*tiene que tener cuidado en alabar mucho a uno porque ello al tiro se sienten mal, andan mirando, escuchando” (Entrevistada 5).*

*“La cara la comunicación gestual es muy, muy fuerte, yo soy muy expresiva con manos, con rostros, con ojos y soy muy observadora, yo no sé si por el trabajo que tengo o si siempre he sido así, no tengo idea, pero normalmente hay cosas que a mí me dicen, caritas o ojos, conversaciones, que alguien no me salude... Al principio tú percibes solamente mensajes corporales ya, después si tu indagas te empiezan a aparecer cosas y si indagas más aún, aparece el conflicto” (Entrevistada 3).*

Las docentes agregan que los/as estudiantes se relacionan con conductas agresivas por la percepción de una sociedad en donde los medios de comunicación enfatizan en referentes que presentan conductas violentas tanto físicas como verbales, ante lo cual se sienten sobrepasados ante tal situación. Otro factor que genera daño entre las relaciones de los/as estudiantes, son los insultos y ofensas que realizan al utilizar los medios digitales, los cuales les permite evadir la responsabilidad y no solucionar de mejor forma los conflictos.

*“Entonces luchar contra una sociedad que les muestra referentes, que hablan mal, que pelan, hablan pestes, se agreden física y verbalmente y se la muestran por la tele , que satanizan a los cabros de las protestas, porque los muestran apedreando, pero no muestran a estos cabros que muestran la tremenda construcción en papel maché para hacer una figura o sea al cabro creativo y que está luchando porque realmente quiere algo bueno a ese no lo muestran “muestran al delincuente”, entonces tú al mostrarlo que le estás enseñando al final?, le estas enseñando todo lo malo “y lo malo es bacán”, entonces uno nada como profesor, nada en contra de la corriente” (Entrevistada 3).*

*“O sea lo más cotidiano es cómo se dicen las cosas, algunos se sienten muy afectados por la forma en que uno u otro dice las cosas, las agresiones verbales y físicas y el dichoso facebook para mí es una generación de chicos que aprendieron a evadir el cara a cara y a decir las cosas a través de mensajes de textos sin asumir el costo de las cosas que dicen, porque suelen ser tremendamente más hirientes a través del muro de face a*

*través de los mensajes que se mandan a través del celular que si tuvieras a la persona en frente ya y no se hacen cargo no se responsabilizan de sus dichos a través de estos mecanismos, entonces tenemos muchas dificultades para resolver conflictos de este tipo” (Entrevistada 3).*

#### V.1.1.2.c Abordaje y resolución de conflictos

En cuanto al abordaje y resolución de conflictos de los/as estudiantes, las docentes consideran que es necesario desempeñar un rol mediador, debido a que no poseen las herramientas necesarias para resolver por ellos/as mismos/as sus diferencias, donde las profesoras utilizan como principal herramienta diálogo. En esa situación las profesoras utilizan diversas estrategias para la resolución de estos, donde enfatizan el mantener el control, sin bajarse al nivel del/a alumno/a y la reflexión ante las dificultades. Existen situaciones complicadas que no pueden controlar, en esos casos recurren a la separación y contención de los/as implicados/as.

*“Con mucha calma... Porque a veces hay cosas tan fáciles que resolver con otra palabra, con otra mirada distinta, pero trato que el profesor no se ponga a la altura del alumno, le hago ver que él es el que tiene que tener el control, él es el que domina la situación, él es el que está educando. No puede bajar en el nivel del alumno. Todo lo contrario tiene que actuar con mayor asertividad, con sabiduría porque los chiquillos es fácil que lo lleven al terreno de ellos y uno cae el juego de ellos, les contesta, al final no resuelven nada, hacerlos reflexionar generalmente es lo que hago con los niños... en términos de convivencia cuando hay conflictos entre profesor y alumnos, generalmente los traigo a la oficina, los hago reflexionar, después suben, piden las disculpas, la profesora ya no queda tan agraviada, después hablo con la profesora, y le digo mira tienes que ver que ellos son niños, que tienen todas estas carencias, que no tienen las herramientas” (Entrevistada 1).*

*“Entre ellos solos no, no! Tiene que haber un adulto, porque habiendo una persona adulta cuesta, yo pienso que a golpes es la única manera que lo solucionan. Ahora como*

*le digo o sea entre ellos, pero yo pienso que siempre tendría que haber una persona adulta para ayudarles a ellos a enfrentar, porque si no tiene guía, porque si es solo yo pienso que a puro golpe, cuando es grave o sea si son cosas pequeñas a lo mejor lo pueden solucionar entre ellos” (Entrevistada 2).*

*“No hayai como hacerlo porque ellos, lo primero es tratar de calmar la situación y calmar los ánimos pero uno de repente no sabe cómo hacerlo frente a una pelea por ejemplo porque están llenos de ira, hay que tratar de abrazarlos/as contenerlas/as cuando es posible hacerlo para que se les pase un poco, acogerlos y luego hablar con todos los implicados, pero eso hablarlo después de la discusión o pelea” (Entrevistada 5).*

Reconocen las profesoras que existen alumnos/as que resuelven los conflictos de forma violenta, donde en las diferencias de opinión prima la agresión verbal, por lo tanto las docentes concluyen que los/as estudiantes solos/as no logran resolver sus conflictos, destacando el rol de una guía que facilite el diálogo y la reconciliación. En muchas situaciones las reconciliaciones solo se dan de manera superficial por presiones externas, es por esa razón que además mencionan que el trabajo de resolución de conflictos debe darse desde los primeros años porque a mayor edad es más difícil trabajar ese tema con ellos/as.

*“Tienen peleas los hacen que se den la mano, pero yo creo que eso es para la foto no mas que se den la mano, pero igual quedan ahí enojados y ahí yo no sé cómo lo arreglarán” (Entrevistada 5).*

*“Con los niños más grande cuesta, por ejemplo ayer mismo hubo un problema y la niña más grande alega porque no quiere darle la mano a su compañera por haber discutido y peleado, dice ¿Por qué le voy a dar la mano, porque le voy a dar un abrazo, si ella fue la primera? Y seguían alegando entonces eso cuesta, por eso le digo desde chiquititos uno tiene que irlos guiando a ellos...entre ellos solos no, no! Tiene que haber un adulto, porque habiendo una persona adulta cuesta... yo pienso que a golpes es la única manera que lo solucionan. Ahora como le digo o sea entre ellos, pero yo pienso que siempre tendría que haber una persona adulta para ayudarles a ellos a enfrentar, porque*

*si no tiene guía, porque si es solo yo pienso que a puro golpe, cuando es grave o sea si son cosas pequeñas a lo mejor lo pueden solucionar entre ellos” (Entrevistada 2).*

Por otro lado en el abordaje de los conflictos entre los/as alumnos/as, la reacción de algunas profesoras es de enfrentar la situación y utilizar diversas estrategias, de ésta forma terminar con las agresiones físicas entre estudiantes, incluso entre alumnos/as de diferente sexo. Otras docentes, sin embargo señala que prefieren evitar situaciones que impliquen peleas esto se debe a lo expresado por una profesora quien señala que tuvo que enfrentar una situación difícil que hoy en día la hace tomar la decisión de no entrometerse en una pelea de carácter físico, inculcándoselo a sus alumnos/as, puesto que de lo contrario pueden salir muy lastimados/as.

*“Me senté para pasar la lista cuando veo que los dos estaban apretados, que yo le digo que si no me pongo en medio la niña le habría apretado así el cuello (gestualiza la acción), pero horrible, yo me desespero en ese momento, se lo digo sinceramente, porque son niños grandes o sea uno tiene que actuar con fuerza para poderlos separar, la niña era más alta que yo y obviamente que los deje y a la niña le dije “vaya a buscarme a la inspectora al tiro”, para separarlos en el momento” (Entrevistada 2).*

*“Depende del conflicto, hay distintas soluciones si el conflicto ya pasa de lo verbal a lo físico tienes distintas opciones, aprendí con una lección muy dura que no me puedo meter en medio de dos chicos que tienen ganas de pegarse o los mandan afuera que se peleen o sencillamente buscas un balde de agua helada pero no te puedes meter y tampoco pedirle a otro alumno que se meta a interferir a separarlos... yo y lo siento mucho yo lo dije una vez abiertamente yo no arriesgo mas mi vida, yo tengo una familia que depende de mí, lo que había dicho antes o sea yo tengo que aprender a separar, por lo tanto si a mí me pasa algo a mí nadie me va a poner un monumento ni me va a pagar a mis hijos, ni les va a buscar una madre” (Entrevistada 3).*

El rol que cumplen las profesoras al identificar un conflicto entre los/as estudiantes es de contenedora al calmar ambos/as involucrados/as y luego de mediadora al escuchar las dos versiones de los/as implicados/as por separado, luego los/as impulsan a pedirse

disculpas y a arrepentirse de los hechos ocasionados. Además se toman medidas si la situación es grave las cuales son formativas, no punitivas. Identifican que es importante generar un clima de tolerancia y de respeto evitando así conflictos entre los/as estudiantes.

*“Hay que generar tolerancia pero hay que tratar de entenderlos primero que es lo que pasa y a los dos po porque no hay como, no se puede ir pa ninguno de los dos laos uno tiene que ser de los dos laos y mediar ahí po no irse ni pa un lao ni pal otro, tiene que ser justo” (Entrevistada 5, Grupo Focal).*

*“En realidad siempre se ha hecho así, llamar primero a un alumno, escuchar las dos versiones por separado...después ya sentarlos y que se pidan disculpas, arrepentimiento y se toman las medidas si es grave medidas que sirvan para los dos igual pero no punitivas sino que formativas” (Entrevistada 4, Grupo Focal).*

*“Cuando ya el conflicto es de grueso calibre uno trata de solamente calmar, contenerlos para que después para que después en frio se pueda conversar...” (Entrevistada 3, Grupo Focal).*

En relación al origen de las conductas agresivas que presentan algunos/as alumnos/as hacia sus compañeros/as y/o profesores/as, reconocen que existe una sociedad de antivalores. Además agregan que es debido a situaciones familiares de abandono, al no vivir en una familia bien constituida o de situaciones de violencia intrafamiliar, de tal forma que esto les ocasiona a los/as estudiantes inestabilidad emocional, poca tolerancia y la retención de emociones como la rabia, agresividad la cual la liberan de mala forma hacia sus compañeros/as y/o profesores. Observan que existe en algunos/as alumnos/as una predisposición de que el mundo está contra ellos/as, teniendo una actitud defensiva y ante tales situaciones las docentes reconocen en ellas su rol de educadora y de guía.

*“Porque los niños... lo veo y lo entiendo así...están contenidos... están llenos de rabia..Y toda esa rabia no la expresan en su casa... la expresan aquí...pero mucho influye el hogar y ... la agresividad a veces nace por alguna razón...eh... lo que gatilla ello en un*

*momento determinado... y lamentablemente a veces le toca recibir la hondonada...esa que ellos traen... la rabia contenida de algo...a veces vivida por ellos... ya sea en su casa o... el mal rato que le ha dado alguien... y ellos se han sentido tocados... porque a veces....ellos vienen con esa sensibilidad de piel... si han pasado alguna mala noche con un problema familiar... uno les dice cualquier cosa y ellos están como saltando, como a la defensiva...y lo toman a lo personal... pero también puede ser... en su casa... en el ambiente...un ambiente de agresividad...continua. Porque hay casos así... de niños que salen arrancando en la noche y llegaban al otro día... señorita sabe que no pude hacer la tarea porque sabe que mi mama se agarró con mi papá y tuve que salir donde la vecina con mi hermanito... y apenas pude dormir... esas situaciones así obviamente que van a provocar en un niño... agresividad, inestabilidad emocional, y un montón de cosas que ellos hacen y ellos están agresivos... por eso uno tiene que guiarlos...porque se supone que nosotros estamos educando y no podemos ponernos a la altura de ellos...” (Entrevistada 4, Grupo Focal).*

*“Hay como un libertinaje.... Ahora.. Como vas a ser tan moralista! Pero el no vivir en familia a provocando una inestabilidad emocional en los niños.. Antes existía también.. Pero no tanto como ahora....” (Entrevistada 1, Grupo Focal).*

*“Hay una cantidad de situaciones.. familiares... y también del contexto que son y que generan mucha violencia... Otra razón bueno es como te digo que vivimos en una sociedad muy exitista, en una sociedad que muestra que una persona con cero educación formal o informal, puede llegar lejos a punta de exhibir su cuerpo de mostrar conflictos pauteados en realitis, a punta de hacer escándalos, o sea le estás enseñando a punta de antivalores...” (Entrevistada 3, Grupo Focal).*

En relación a la resolución de conflictos entre profesoras reconocen que algunas de ellas reaccionan de manera evitativa, dejándole la tarea de conciliación al director, en cambio otras los enfrentan de una manera más directa, con un argumento y una disculpa. Señalan que hay una diferencia en cuanto a la relación entre sus pares en colegios particulares y municipales, enfatizando que en este último se da un trato de manera más directa y sincera.

*“Ahh me quedo callada mejor y oigo que se dicen cosas uno trata de no meterse no mas po, porque aquí el que se supone que debe conciliar es el director entonces uno si se mete también te pueden decir también, porque te metes tú, si tú no tienes nada que ver, entonces evitar meterse en los conflictos no más” (Entrevistada 5).*

*“Aquí nunca se ha llegado por ejemplo a un conflicto físico... ahora que se digan cosas si y se dicen cosas porque llega un minuto en que claro, porque no falta la que rebasó la línea de la tolerancia y hasta ahí no mas llegamos... cuando a mi me molesta por ejemplo cuando estamos en la sala de profesores, estamos en un consejo, estamos en una reunión, en una comida, estamos tomando un té y empiezan a tirarse pesadeces “oye sabi que toy cansada y lo mismo que con los alumnos ah y si ustedes tienen problemas los pueden ir a solucionar afuera por favor que tengo ganas de tomarme un té tranquila” así como todas las demás no tienen ninguna ganas de escucharlas yo también he tenido mis discusiones con colegas y me he tirado sus gritos y después he tenido la deferencia de decirles “si a alguien le molesto pucha les pido disculpas, pero a mí me sobrepaso, pero no es nada con ustedes” (Entrevistada 3).*

*“Lo bueno que hay en los colegios municipales encuentro yo, que las colegas se dicen las cosas, frío, malo, más o menos, pero las largan, como te caiga, en cambio yo, trabajé en un colegio confesional... se soban la espalda pero no se decían las cosas, pero por atrás era, ya tú sabes con quien tratas, eso es lo más importante, tú sabes donde puedes llegar, que es lo que puedes decir, si te van a entender, si van a tener la suficiente madurez, es así, y así vas eligiendo los equipos de trabajo” (Entrevistada 1).*

#### V.1.1.2.d Consecuencias de conflictos

Las consecuencias frente a los conflictos son mayoritariamente negativas, lo cual se debe principalmente a la influencia familiar y social, desencadenando así en prejuicios, desvalorización del otro/a como persona, aislamiento social de compañeros/as, deterioro de la autoestima, bajos estados de ánimo, desinterés por estudiar, incluso grooming a través de mensajes hirientes vía digital.

*“Cuando uno ve que hay harta influencia del medio en el cual viven en una constante de agresión, de agresividad y que esa es la tónica o sea aquí el que ruge mas fuerte o sea aquí el que garabatea más fuerte, el que pega más fuerte es el dominante y a él se le debe respeto ya, cuesta mucho hacerlo entender que se puede utilizar otra manera de resolución de conflictos en vez de groserías, golpes o insultos...” “Los prejuicios son tremendos y bueno las principales consecuencias es que son aislados de repente no considerados y que obviamente afecta dentro de su autoestima para algunos es una desvalorización profunda” (Entrevistada 3).*

*“Pero el niño seguía a garabatos y obviamente ¿Cómo solucionamos el problema?, yo baje con él y la inspectora tuvo que llamar a apoderado y obviamente que cuando el apoderado llegó y hablo conmigo, un tremendo caballero, cuando me dijo las primeras palabras, yo entendí, dije, ya el niño es así porque el papá es así” (Entrevistada 2).*

*“Bueno a veces trae hartas consecuencias, porque las niñas andan mal, quedan bajoneada, por ejemplo ellos, a principio de año se hicieron agresiones por el computador, se manaban mensajes hirientes a ellas las castigan pero ellas igual siguen con lo mismo, si son así, entonces se sienten mal andan solas, se sienten, sientan en otro puesto y pierden sus amigas y les dura, pero andan mal un tiempo se bajonean, se deprimen también y también le influye a veces en los estudios, porque menos ganas tienen de estudiar” (Entrevistada 5).*

Para contrarrestar estas consecuencias se aplican estrategias docentes la cuales intentan prevenir y a la vez reducir estos efectos negativos en los/as estudiantes, usando como herramienta su autoridad como profesoras intentando no rebajarse al mismo nivel de sus alumnos/as, debido a que es el/la maestro/a quien está educando, por lo tanto debe mantener un cierto grado de control de la situación con asertividad, pero a la vez ofreciendo oportunidades a sus estudiantes con la finalidad de que ellos/as aprendan que sus conductas y pensamientos pueden cambiar si se les da la posibilidad.

*“O sea si tu resuelves un conflicto en caliente puede que la cosa se te dispare o sea es como buscar el momento justo cuando lo tienes que resolver sobre todo si uno es el*

*adulto que está dirigiendo, nunca debes perder esa perspectiva, yo soy la que está dirigiendo aquí no ellos, porque ellos están aprendiendo” (Entrevistada 3).*

*“Pero trato que el profesor no se ponga a la altura del alumno, le hago ver que él es el que tiene que tener el control, él es el que domina la situación, él es el que está educando. No puede bajar en el nivel del alumno. Todo lo contrario tiene que actuar con mayor asertividad, con sabiduría porque los chiquillos es fácil que lo lleven al terreno de ellos y uno cae el juego de ellos, les contesta, al final no resuelven nada” (Entrevistada 1).*

*“Tal vez si le hubiera colocado una anotación negativa, ahora eso no hubiera provocado nada favorable ni para mí ni para ella, quizá ella hubiera aprendido que no lo tiene que hacer porque yo la voy a anotar, pero si esa niña yo ya sé que le importa, un comino que yo la anote porque no va a venir ningún apoderado a retarla, al final ella quiso causar un problema con el azote de la mesa o sea enfrentarme y al final lo que yo hice, fue burlarme y eso le molestó más y al rato después cuando ella quiso opinar “cuéntanos, dinos” porque también uno tiene que entender que es una niña o sea yo no puedo “a no ahora yo me desquito” y tú lo ves ah en distintos lugares y niveles” (Entrevistada 3).*

#### V.1.1.2.e Responsabilidad ante los conflictos

En cuanto a la responsabilidad de los/as alumnos/as ante sus conflictos, las docentes mencionan que esta depende mucho de su grado de madurez la cual sería equivalente a mayor responsabilidad, considerando que el logro o no de la misma está ligada con la influencia positiva o negativa que le entreguen en el hogar, además de la influencia de una sociedad que se presenta muy agresiva.

*“Algunos si se hacen responsables se dan cuenta que lo que hicieron estuvo mal pero todo va en la familia en como la mamá le dice, aparte de lo que la profesora le habla le habla la mamá, pero si la profesora le habla y la mamá le encuentra que tiene la razón ella nunca se van a dar cuenta po y los hijos seguirán el ejemplo de sus padres y nunca van a dar su brazo a torcer aunque estén equivocados por eso le digo todo va en la crianza” (Entrevistada 5).*

*“Yo diría que la mayoría si y depende mucho de la formación del hogar, tú ves a la mamá y al hijo y a la hija en la sala. Si la mamá es así y te dice no profesora sabe que a mí no me gusta que mienta y lo otro el niño cuando miente él se siente tan culpable que te dice: yo te mentí” (Entrevistada 1).*

*“Ellos son muy impulsivos y les falta algunos días, mucha madurez, se dejan llevar por sus instintos, y a veces esa agresividad a veces que la tienen escondida ellos, no les da la claridad que una simple palabra basta y sobra puede solucionar un problema, entonces son muy cerrados a veces, entonces eso les falta a ellos para llegar a resolver un conflicto porque vivimos igual en una sociedad muy agresiva también” (Entrevistada 4).*

### **V.1.2 Objetivo Específico 2**

Comprender la concepción de las relaciones interpersonales entre profesores/as y alumnos/as de un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán.

#### **V.1.2.1 Categoría: Concepción de las relaciones interpersonales.**

Sub-categoría: Manera en cómo se expresa el afecto entre profesores/as y alumnos/as, condiciones sociales y organizacionales que influyen en la expresión de las emociones en las relaciones interpersonales y opiniones sobre las relaciones interpersonales.

**Definición:** Inferencias sobre los intercambios comunicacionales, emocionales, conductuales e intelectuales que las personas mantienen diariamente entre sí a través de múltiples interacciones cotidianas.

#### V.1.2.1.a Expresión de afecto entre profesores/as y alumnos/as

Las interacciones entre docentes y alumnos/as son vistas por la gran mayoría de las profesoras como relaciones afectivas de sinceridad y respeto, compartiendo con ellos/as en eventualidades, donde se busca entregar orientación, consejos y escucha en pos de una convivencia escolar positiva, las docentes demuestran su afecto de diferentes maneras algunas lo hacen a través preocupación, mostrándose condescendientes y cercanas.

*“Los chicos me buscan, yo doy las instancias para que ellos se acerquen a mí, cuando yo veo que hay un niño me explica su problema, porque puedo ser a lo mejor muy drástica en alguna medida, pero si hay un niño que me busca y me dice: Señorita mire yo tengo tal problema, y si yo no he respondido es por esto, conversamos más a fondo, lo traigo a la oficina, y le digo que yo no tengo ningún interés en perjudicarlo, porque no es mi desafío pero yo no puedo adivinar si usted tiene éste o el otro problema” (Entrevistada 4).*

*“Los vínculos igual ahí relaciones de afecto, ponte tu ya saben necesitan el celular, yo se los voy a pasar, si necesitan plata pa esto que les falta les voy a pasar, que si están enfermos ellos siempre a mi me, saben que yo soy así o si voy en el auto, los veo, los traigo o los llevo, no tengo muchos problemas así de distancia con ellos no” (Entrevistada 5).*

*“Yo creo que, tengo esa cosa sí, que de repente le paso la mano por la cabeza, hay algunas veces que los veo medio tristes eh hay situaciones muy fuertes con las que te encuentras de repente y que personas que te responden muy mal y que no es lo cotidiano en ellos que tengan esa actitud, entonces normalmente los separo un poco y les digo oye yo no te he hecho nada a ti yo sé que no todos los días andamos bien, tu también me has visto enojada, de mal humor, triste y yo supongo que a ti te tiene que estar pasando algo si tu quieres me cuentas y si no quieres dime que te sientes mal y yo voy a tratar de entenderte y muchos de ellos te dicen, te cuentan, hay otros que se cierran y me dicen por lo claro “profesora yo no quiero hablar, pero no estoy bien” ¿tienes pena, tienes ganas de llorar?, si, entonces tienes dos opciones o lloras y te desahogas o tomas aire y enfrentas*

*la vida porque así es la cosa, no siempre estamos bien y normalmente los niños tienen mucha dificultad porque acá cada niño es un historia, cada ser humano en realidad” (Entrevistada 3).*

Otras profesoras manifiestan su afecto prevaleciendo las expresiones de cariño, cercanía y contención frente a diversas situaciones, atendiendo a las necesidades de sus estudiantes y no forzándolos/as a expresar sus emociones, identificando profesores/as que sean afines a estos/as niños/as para entregarle una ayuda en la que ellos/as puedan confiar.

*“Yo creo que todos los días uno está demostrando afecto, en la sala de clase, conteniendo, cuando un niños se cae, cuando un niño llora, cuando otro le gritonea, le pega, o sea independiente de todas las situaciones, yo creo que todos los días uno está demostrando los afectos, si somos personas po, sino seríamos maquinas!! Entonces si uno ve llorar a un niño uno lo acoge y le dice que te paso, aunque no sea de uno, o si ve a los niños peleando y los separa y contenerlos po, contenerlos cuando están bajoneado” (Entrevistada 1, Grupo Focal).*

*“Yo honestamente yo soy más de tirar la talla, mis afectos de repente quizá un abrazo eh es un tomar de la mano, es un, una mirada, yo tengo que esperar tengo que sentir que esa persona quiere que yo me involucre en esa situación o sea si el alumno a mi me dice si la necesito una mirada un gesto, “necesito que me abrace, necesito que me saque de aquí, necesito que me escuche” yo lo hare pero si no quiere, porque hay niños que no quieren ah, o sea para ellos definitivamente tú no eres su paño de lágrimas, porque los chicos mas grandes sus afectos los eligen ellos, uno no puede tratar de sonsacarle a ver qué es lo que le pasa, no presionarlo, a lo mas yo busco por ejemplo una profesora que sea a fin al alumno que tiene un problema y le digo mira aquí hay algo raro, porque no indagas tu que tú tienes más cercanía con cierto alumno y también ha ocurrido que hay algunos profesores que me han dicho oye que le pasa a tal y he tenido alumnos que me empiezan a llorar, la lloran algunos otros te cuentan” (Entrevistada 3, Grupo Focal).*

*“No pero hay niños grandes que la ven a uno y también la abrazan, por ejemplo de chicos que yo los tome de quinto han sido igual y aunque uno los haya retado... ellos se despiden chao tía, chao profesora, de beso” (Entrevistada 4, Grupo Focal).*

Las docentes consideran que la confianza que existen entre docente y alumno/a es imprescindible para establecer una buena relación, desde ahí nace el darles oportunidades a los/as estudiantes que lo requieran, desarrollando en ellos/as cierta responsabilidad ante los actos cometidos, de ésta forma se van estableciendo límites para el logro de una adecuada disciplina y formación, sobre todo al o la joven que permanece solo/a en su casa por el trabajo de sus padres.

*“Ahora si usted se acerca a mi y me dice que quiere otra oportunidad, yo se la doy y si me pide otra, yo se la vuelvo a dar, claro que a la tercera va a ser la última y definitiva, y él ya va a saber que no fui una persona inconsciente con él, que no lo entendí, que no lo escuche, si no que el o ella sola se da cuenta que pasó todas las oportunidades y ya no fue mi culpa, entonces yo de digo, yo lo siento mucho, pero te di todas las oportunidades y tu no las aprovechaste, así que no puedo porque sería muy injustas con el resto de tus compañeros” (Entrevistada 4).*

*“Afectivo más que nada, porque soy muy de piel, pero siempre cuidadosa y porque usted sabe que si lo problemas “es demasiado cariñosa”, entonces siempre tiene que tener límites. Por lo general son niños que están todo el día aquí. Las mamás trabajan y yo creo que el papá a la mamá no están, porque aquí muchas mamás son asesoras de hogar. Entonces ¿a quién tienen ellos todo el día? A la profesora” (Entrevistada 2).*

*“Trato de entenderlos, trato de demostrarles que me preocupo por ellos o sea yo los reto mucho pero yo reto la actitud, no le digo a él que él es malo, le digo “mira lo que tú estás haciendo no está bien y el único que se daña eres tú ¡hasta cuando!”, entonces al final el chiquillo entiende, llega un minuto en que ese cabro logra entender que tú no lo estai retando a él sino que estas retando su actitud y que no lo estas perjudicando a él, pero si soy buena pa tirar la talla de repente, soy buena para hacerles bromas.” (Entrevistada 3).*

#### V.1.2.1.b Roles de docentes (Categoría emergente)

Uno de los roles presentes en algunas docentes es el de desempeñarse como madres-profesoras, al existir en su relación con el/la estudiante confianza ante sus preocupaciones, confesión de los problemas de sus alumnos/as, contención ante las angustias vividas en su casa, sobre todo en aquellos/as que viven en hogares en situaciones de maltrato, cumpliendo así un rol formador con reglas y normas pero a la vez desempeñando un papel de apoyo emocional porque hay muchos alumnos/as que no tienen en sus hogares esa contención.

*“Bueno a veces podemos ser amigos, hay niñas que a mí me confían muchas cosas porque ven en mí a una persona que no va a salir comentando lo que ellas me dicen, creo que ellos me tienen mucha confianza, me ven como una mamá yo les digo, ustedes pueden ser nietos míos, pero doy las instancias para que ellos tengan mucha confianza conmigo, sobre todo los que tienen problemas muy graves y me ven como una mamá, pero no una mamá, mamá, si no que una mamá profesora porque les voy a dar un consejo que les va a servir para el resto de la vida, ellos sabrán si lo toman o no pero yo se los doy como experiencia propia” (Entrevistada 4).*

*“Ehhh... a ver...yo siempre busco la parte afectiva, muchos de ellos son carentes viven con solo la mamá o con solo la abuelita o con la bis abuelita, otros viven con tutores, emm.. Son niños que tú te los ganas afectivamente, ganándote la confianza de ellos puedes enseñarles. Y se van estableciendo reglas y normas, hasta donde pueden llegar conmigo, hasta donde pueden no llegar...siempre destacar lo positivo si un niño es golpeado en casa, maltratado psicológicamente viene a la escuela y aquí vienen a buscar contención, más que aprendizaje, ellos no están ni ahí con estudiar, vienen muchas veces por alimentación, o porque se aburren en la casa y aquí lo pasan chanco. Llega diciembre llegan las vacaciones y la cara se les cae... uhh me voy a aburrir todo el verano en la casa! No tienen otra alternativa” (Entrevistada 1).*

*“Otros están muy enrabiaos, hay mucha rabia y mucho enojo contra la vida y nosotros tratamos de orientarlos para que ellos logren cosas que ellos saben... tratan de hacer algo*

*mejor entonces de repente quedas tu solo como referente, quedas tu haciendo el papel de apoyo emocional, porque ellos en la casa no lo tienen” (Entrevistada 3).*

Dentro de las preocupaciones existentes que relatan algunas profesoras es el esfuerzo por equiparar sus labores escolares y hogareñas, debido a que muchas veces se entremezclan y perjudican en alguna medida, ya sea su vida familiar o su desempeño docente. Esto se ve reflejado en las siguientes citas:

*“Yo trato de ser una persona muy equilibrada, trato de no perder los estribos, porque uno no debe demostrar esos arranques que puede tener alguien, de ser a veces muy gritona, muy con ellos de ser muy buena y hablarles con hartito cariño y mañana venir de mal y el trato es bien déspota con ellos, por eso digo.. uno tiene que dejar los problemas fuera de la escuela, yo entro del colegio para adentro y soy la profesora, mis problemas personales quedan afuera, sino ya estaría loca, psicológicamente uno no puede mezclar las cosas” (Entrevistada 4).*

*“Es que uno aquí esta casi todo el día po, entonces uno tiene que tratar de tener buenas relaciones, pero después personal, que sea después que te vas y estai en tu casa te olvidas de la escuela así que en la escuela lo que es de la escuela y en la casa lo que es de la casa” (Entrevistada 5).*

#### Alumnos/as

Las docentes perciben que sus alumnos/as se relacionan de manera amistosa y amorosa con sus pares, existiendo una comunicación fluida y directa, apreciando expresiones de cariño, de apoyo y sobre todo preocupación, lo cual se observa al mantener enterados/as a sus profesores/as de las razones por las cuales sus compañeros/as de curso se ausentan, de ése modo fortalecen sus relaciones de amistad frente a las dificultades que se les presentan.

*“La impresión de los aspectos los aspectos positivos normalmente los chiquillos los realizan entregando las tareas porque yo te digo prácticamente, pasando las tareas yendo*

*a ver mire profe este está enfermo el que te dice mira fulano de tal está enfermo tía tiene esto y o mire no la mamá de este le paso tal cosa, ellos entregan su afecto preocupándose por el otro eh y yo les digo menos preocupación y mas ocupación júnteme los materiales la tarea ¡hay ya! Al tiro me dice (risa) si yo los copio cosas así te fijas eso sería en la cuanto lo positivo también hay mucho de cariño expresado en abrazos en besos y cosas así” (Entrevistada 3).*

*“Muy preocupados del niño tanto, porque a veces yo digo. Ahh faltó fulano, Señorita yo lo fui a ver y está muy enfermo” (Entrevistada 4).*

*“De manera positiva eh a ver hay niños por ejemplo enfermos y los compañeros los amigos lo van a ver, llaman, se preocupan de ellos o les pasa algo están preocupados” (Entrevistada 5).*

Otro tipo de expresiones de afectos identificados por las docentes es la forma de relacionarse de manera brusca entre compañeros/as, observándose la presencia de agresión tanto verbal como física, además de actitudes de exclusión sobre todo a algunos/as alumnos/as que identifican como tímidos/as. Relatan que esto se debe principalmente a la influencia que los/as estudiantes reciben de sus hogares.

*“Siempre hay niños que son un poco más expresivos, más seguros de si mismos y hay otros que no y cuando hay un niño muy tímido que teme a algunos que son explosivos en su forma de ser, se aprovechan de ellos y son víctimas de burlas, que son el punto de cómo habla, de cómo camina, de cómo se expresa y eso se ha dado siempre” (Entrevistada 4).*

*“Bruscamente si bruscamente inclusive las niñas no miden sus palabras y no les importa de qué, están los varones y ellas hablan al mismo nivel igual que los varones y aunque uno les llame la atención, o sea ellas no tienen el respeto a veces por los profesores, pero vuelvo a repetir son los niños con algún grado de problemas que ellos tienen y muchas veces son problemas familiares” (Entrevistada 2).*

*“Los niños pueden ser, muy buenos compañeros entre ellos, llevarse muy bien como también estar en grupos que son grupos complicados que provocan en los chicos ehh diferencias, división en todo el curso, ehhh... y son niños a veces muy crueles, que hacen que un chico se sienta muy mal y que no quiera venir a la escuela y que tome odio a la escuela, que le tome temor” (Entrevistada 4).*

## Profesores/as

Las docentes mencionan que en las interacciones cotidianas y expresiones de afecto que se mantienen entre ellos/as, favorecen una convivencia laboral positiva, percibiendo: la colaboración, una relación laboral de compañerismo, de comunicación asertiva y directa frente a las dificultades, todo esto se logra a través de consensos, un esfuerzo por mantener un ambiente acogedor y una relación armónica por medio de retroalimentaciones positivas de parte de los/as compañeros/as de trabajo, presentándose un abordaje adecuado de los conflictos, claro que con cierta cautela.

*“En general en ésta escuela la percepción que yo tengo es que somos afectuosos, nos agarramos, nos peleamos y nos reconciamos y se conversan las cosas, y se dicen! Nada de que no! Y yo creo que eso es lo más sano” (Entrevistada 1).*

*“Yo en general, creo que, yo diría que soy... en ése aspecto que Dios me ha dado una forma de ser que no soy engreída al decirlo, pero sí me siento querida por mis colegas, porque ellos me demuestran afecto siempre, con palabras, con atenciones yo también con ellos soy igual, ehhh! Yo soy muy afectiva con mis colegas, no de andar de abrazos con ellos, pero en el trato, me gusta hacerlos reír porque me encanta decir tonteras, decirles cualquier disparate y ellos se ríen, ehh me gusta que se ríen, me gusta que no haya esas caras amargadas o complicadas” (Entrevistada 4).*

*“Yo reconocí abiertamente que yo estaba con una depresión porque me costó meses darme cuenta que estaba con esa depresión y asumirlo, porque eso es lo más terrible, ¡asumirlo y enfrentarlo! y hacer algo por salir de ahí y sabes que me encontré con una*

*situación muy grata y eso me hizo cambiar en cierta medida mi perspectiva que yo vi mucha gente preocupada porque yo saliera, por distintas razones ah, algunos pucha, porque no querían verme triste, algunos porque te tenían mucho cariño, algunos porque en realidad cuando tu estas bien haces muchas cosas bonitas y esas cuestiones te van ayudando mucho. También tu vas respetando sus espacios yo creo que cuando uno está pasando por un problema también teni que respetar el espacio de esa otra persona si no tiene ganas de hablar y quien eres tú para obligarlo, ahora si quiere hablar escucharlo “ (Entrevistada 3).*

Por otra parte se esclarece dentro de su relato, que existen interacciones cotidianas que dependen mucho de la disposición personal, de tal forma que algunas docentes para evitar el conflicto no se relacionan con algunos/as colegas de trabajo, de esa manera se mantiene un clima de tranquilidad.

*“A ver... si tú tratas bien y llegas en la mañana y saludas en la mañana! Difícil que no te contestan, pero hay colegas que no te saludan, porque no quiere o porque están agachado así! Pero así es la idea de que como tu eres tú proyectas o lo que tratas de hacer nadie te puede te va a poder, de alguna manera, contestar mal, si tú estás bien” (Entrevistada 1).*

*“Si hay algunos... si alguien me cae mal... no opino... no miro no más” (Entrevistada 6).*

#### V.1.2.1.c Condiciones sociales y organizacionales que influyen en la expresión de las emociones en las relaciones interpersonales

Algunas docentes expresan que las instancias y espacios para compartir entre ellas son reducidos, desencadenando a su vez algunas consecuencias como: la pérdida del léxico pedagógico al interactuar la mayor parte del tiempo solo con sus alumnos/as, además de identificar en ellos/as una sobrecarga laboral, al tener que rendir en menos tiempo al que disponían antiguamente, debido a la jornada escolar extendida y de las evaluaciones a las que son sometidas.

*“Solamente la sala de profesores y cada vez está siendo más utilizada por distintos estamentos, al final nos estamos quedando sin espacio yo te diría que cuando teníamos una sola jornada escolar cuando no estaba esto de la SEP y el plan compartido y cuanta cuestión le han puesto, teníamos muchas más instancias para compartir y nuestro compartir tiene mucha relación con nuestro léxico pedagógico que de repente lo perdemos porque nosotros no interactuamos con nuestros colegas nosotros interactuamos con nuestro alumnos” (Entrevistada 3).*

*“No po aparte de la sala de profesores no teni ma espacio porque tú de la sala de profesores a la sala, de la sala a la sala de profesores y después uno se va y chao y ese es el espacio que hay, no hay muchos espacios, es que no, no hay tiempo pa eso, imagínate que nos vamos a las siete y ahí en la casa seguí haciendo el portafolio porque estamos evaluando, entonces no tenemos ni siquiera tiempo pa conversar oye ayudémonos con el portafolio, porque no te da el tiempo, no hay” (Entrevistada 5).*

*“No muchos... no como mucho espacio... y con lo mismo con los colegas estamos tan llenos de trabajo... estamos un ratito en la sala de profesores... y yo hago mis treinta horas y yo me voy... y fuera de las horas que... falta tiempo” (Entrevistada 6).*

Otras docentes en cambio mencionan que las instancias que existen para relacionarse son suficientes para compartir y expresarse, valoran a su vez los recreos durante su jornada laboral y sus reuniones semanales de consejo, además de diversos espacios de recreación como celebraciones de diverso tipo durante el año escolar.

*“A ver los colegas de trabajo se relacionan entre ellos en los recreos, tienen dos recreos, en la tarde los días martes todos los martes tenemos consejo de 4 a 7 por lo tanto estamos 3 hrs. juntos, en que compartimos, tomamos un café, mandamos a pedir un sándwich... Heee tenemos el paseo para fin de año, ahora para las fiestas patrias hay que preparar algo ahí hay una instancia para compartir, no solo compartimos en Navidad, fiestas patrias, no solo fechas importantes en el año” (Entrevistada 1).*

*“Sii el hecho de tomarse su desayuno en el primer recreo y el segundo recreo es mas frio, el primer recreo es más acogedor y el día martes en el consejo también, o sea nos*

*ponemos de acuerdo que nos vamos a servir entonces de repente hacemos un alto y nos servimos alguna cosita (risas). Por eso le digo es bien acogedor, esa parte así y como en todo lugar siempre van a haber problemas y todo, yo creo que uno tiene que saberlos manejar no más” (Entrevistada 2).*

*“Existen muchas instancias, no tan solo las reuniones de curso y los consejos de profesores en caso nuestros, que son todas las semanas y que son instancias en que nosotros nos reunimos para compartir, hay algunos eventos que sirven para compartir entre profesores, apoderados y alumnos, tenemos las fiestas patrias que es una fiesta donde compartimos todos!, todos los estamentos. El aniversario de la escuela, la finalización de actividades antes de salir de vacaciones de invierno, tenemos la fiesta de la primavera que es otra instancia donde todos compartimos, en otro nivel, no de trabajo, en otro nivel y de vez en cuando compartimos una comida, compartimos una once entre los colegas, yo creo que siempre hay instancias de compartir” (Entrevistada 4).*

#### V.1.2.1.d Opiniones sobre las relaciones interpersonales y como se expresa el afecto

Dan cuenta de una percepción positiva en las relaciones interpersonales entre los/as alumnos/as, existiendo una búsqueda afecto, a pesar de vivir en una situación de vulnerabilidad y maltrato, de ésa forma consideran al colegio como un refugio, como una familia donde existe aceptación y conocimiento de sus integrantes. Mencionan además que si hay un mal comportamiento de parte de los/as alumnos/as es debido a la influencia negativa de estudiantes que se incorporan de otros colegios.

*“Mira... no hay grandes conflictos en las relaciones interpersonales. como hay un curso por nivel, es como una familia, ellos se ubican perfectamente, pololean entre ellos, pelean entre ellos y ya saben los códigos, con quien meterse, con quien no, ya han tenido experiencias malas de peleas, ya saben que con ésta niña no se pueden meter porque es conflictiva, o porque es poco tolerante, pero grandes conflictos, aquí estamos en la gloria, si bien es cierto son muchos niños de hogares vulnerables, pero no tienen malas costumbres, ni son tan agresivos” (Entrevistada 1).*

*“Mira los chiquillos de ahora son bien cariñosos, de repente me extraña que ellos son bien maltratados en sus casas no la mayoría pero un gran porcentaje, expresan igual su afecto, no son... yo no veo tanta tranca en eso! No pero éste niño que va a ser afectuoso si es golpeado en su casa! No! uno se encuentra con niños que ha pesar de que son. Todo lo contrario, ellos buscan más afecto!” (Entrevistada 1).*

*“Bueno quinto a octavo, los niños ya tienen otros intereses pero igual hay que ser un poquito más dura no tan, tratar de ir conversando eh pero también influyen los niños que llegan en quinto y también de afuera y llegan con otros, con otras costumbres y esos niños ya alborotan a los otros niños hay que tener harta delicadeza en eso porque los niños inclusive los garabatos o sea es otro mundo el que se vive” (Entrevistada 2).*

Cabe mencionar que existen diversas instancias para mejorar las relaciones entre los/as docentes, entre ellas algunos programas del ministerio, lográndose un clima acogedor con una comunicación respetuosa y amable al compartir experiencias, emociones y preocupaciones. Se destaca los aportes dados por el director que cumple una función mediadora en la mejora de las relaciones docentes, lo cual aporta hacia la percepción de un ambiente familiar.

*“Tenemos un taller de habilidades para la vida que nos vienen hacer algún autocuidado, ahora tenemos fijado dos para Octubre y Noviembre... Compartimos todos, con los auxiliares, no hacemos separación, aunque algunas no les gusta, pero ésa es la política del director, que las fiestas importantes como Navidad, 18 de Septiembre y otra más que se me escapa, compartimos todos. Se comparte lo que haya, una empanada, un vaso de vino, un champañazo a fin de año, o por ejemplo vamos a comer, antes íbamos a comer una vez al mes con las colegas, para el día del profesor también vamos a comer, no nos gusta quedarnos aquí. Yo creo que esas son instancias de compartir” (Entrevistada 1).*

*“Partiendo del director pa abajo que trato de que la convivencia esa era su meta cuando él llegó acá que la convivencia se mejorara y que hubiera buena convivencia y en general no hay nadie que ande con malas palabras no” (Entrevistada 5).*

*“El director trata de que haya un buen ambiente con alguna reflexión... por ejemplo resultó la convivencia entre todos los estamentos... han venido igual gente de las habilidades para la vida... psicólogos... han ayudado” (Entrevistada 6).*

### **V.1.3 Objetivo Específico 3**

Conocer la concepción de un grupo de docentes de segundo ciclo básico a cerca de las políticas de convivencia escolar.

#### **V.1.3.1 Categoría: Políticas de convivencia escolar.**

Sub-categorías: Conocimiento de las normativas de políticas de convivencia implementadas, materiales y recursos proporcionados por el ministerio sobre las políticas de convivencia escolar, acciones para la convivencia implementadas por el establecimiento.

**Definición:** El marco de acciones para aprender a vivir en el establecimiento así como las normativas de convivencia que se implementan en él.

En cuanto al conocimiento que tienen las profesoras entrevistadas sobre las normativas de las políticas de convivencia escolar implementadas en su establecimiento, la mayoría de ellas identifica un conocimiento y reformulación de éstas, lo cual les sirve como manual de apoyo en su institución educativa, donde algunas refieren que se adecúan completamente a la realidad del contexto, además de estar al alcance de toda la comunidad escolar.

*“Si po! Si de hecho yo reformule el manual de convivencia con la asistente social, ahora lo que viene nuevo en el manual de convivencia escolar son el protocolo de bullying y el decreto 170 de insertar a los niños con necesidades educativas transitorias y permanentes y todo lo que sea castigo formativo no punitivo...mira éste año le han dado el palo al gato porque implementaron el PMG de convivencia, que dura como 6 meses creo, que le pone a los chiquillos con psicólogos, asistentes sociales, trabajadores sociales que van a encausar directamente con los niños, como van a formar líderes para potenciar,*

*no es cierto el resolver conflictos, le van a enseñar a mediar, a formar mediadores” (Entrevistada 1).*

*“Si las conozco porque inclusive hay un libro de convivencia escolar y bueno es como nuestro manual de apoyo que tenemos para sacar algunos casos, porque muchas veces, los, los apoderados eh, hacen preguntas entonces ese, ese es como nuestro apoyo, nuestro refuerzo... lo que hay que hacer con los niños, se le llama al apoderado se le dice y si o sea en el fondo yo creo que sirve como para esta escuela” (Entrevistada 2).*

*“Tratamos nosotros de que el reglamento de convivencia lo conozcamos todos y lo hayamos hecho entre todos más que yo soy del equipo de la UTP entonces estoy al tanto de lo nuevo que hemos cambiado, de los reglamentos igual con lo que llega del ministerio po siempre en comunidad escolar” (Entrevistada 5).*

*“Si... yo creo que se adecúan a la realidad del colegio...” (Entrevistada 6).*

En tanto otras profesoras dicen que las políticas no se adecúan completamente a la realidad del contexto escolar, puesto que consideran que hay un ambiente, un grupo humano y situaciones que son diferentes a las que se plantean desde otro contexto, por lo tanto el reglamento de convivencia se debe estar analizando y actualizando constantemente, además de sentir una presión laboral por el cumplimiento de las demandas de parte del Ministerio de Educación.

*“Lo adaptamos a nuestra realidad, porque yo creo que en donde hay un grupo humano es diferente uno de otro, por el trabajo que se realiza, la forma de convivencia que se da, son distintas, nosotros aquí trabajamos con seres humanos, todo el día, con personalidades, con diferentes formas de pensar, con criterios también, algunos amplios y otros estrechos. Uno tiene que aprender a entender a las personas lo mas que se pueda” (Entrevistada 4).*

*“Si igual hay cosas que viene como muy exageradas por ejemplo los niños portan armas y aquí en la escuela nunca se ha visto eso como que la realidad de repente de algunos establecimientos de Santiago sobre todo no son igual a la realidad de la escuela*

*de nosotros o de otras escuelas de aquí de Chillán que se ven hartas cosas distintas po, aquí no tenemos niños tan violentos que anden con armas, que anden fumando marihuana cosas así que vienen unas normas para eso entonces aquí no es tanto, están adecuadas si pero hay algunas que son muy exageradas como pa esta escuela, no van por lo que pasa aquí con la realidad” (Entrevistada 5).*

*“El reglamento del convivencia escolar hace tiempo hicimos uno... pero hay que estarlo actualizando todo el tiempo” (Entrevistada 6).*

Con respecto a la implementación de las políticas de convivencia escolar en su establecimiento algunas profesoras dicen: que éstas no se cumplen de manera eficiente por retraso en su ejecución y no se adecuan a la realidad del establecimiento educacional, además de sufrir una sobrecarga laboral debido éstas exigencias, lo que a su vez genera temor si no son ejecutadas, optando por cumplir con lo administrativo, por lo que muchas veces no tienen el tiempo suficiente para preparar una clase de mayor calidad. Y en cuanto a los materiales y recursos mencionan que no se adecúan a las necesidades escolares, puesto que éstas se contradicen en sus prácticas de orientación.

*“A ver te digo “se va a ser esto pero pa este otro día” o sea llegan muy tarde, muy encima entonces claro tu cumples con el papeleo, pero no se hace eficientemente y al final a uno le da lata, porque podría ser mucho mejor tratada, ehh hay poco tiempo... El ministerio me puede decir muchas cosas, pero yo tengo que adecuarme a mi realidad y que es lo que realmente puedo hacer y esos tiempos no se dan, porque ha que cumplir metas, porque es una escuela que puede ser intervenida, porque viene la amenaza del gobierno de que si esta escuela no sube tanto en el simce se cierra la escuela “y usted profesor pierde su fuente de trabajo” o sea es una amenaza constante y tu al final optas por cumplir el papel y lo académico y te olvidas de esto” (Entrevistada 3).*

*“A ver a mí que me ha llegado, el libro de “yo quiero ser” pero te lo digo o sea a los cabros los motiva la cosa ninguna y no es que tenga que ser más caro ni mas colorido, ni más de lo uno, ni más de lo otro, viene con un DVD que llegó posterior al libro y el libro llegó a mediado de este año, ahora donde estaba guardado el libro, no sé y después*

*teníamos que tener del modulo no se cuanto a la sesión no se cuanto...ellos no lo ven así por lo tanto no hay ese interés que tu veías antes, hoy día ellos tienen un concepto de vida por ejemplo “yo vengo porque están mis amigos, porque aquí converso, porque está el niño que me gusta” o sea repiten conceptos pero no tienen fondos, no saben porque ni para que... entonces las políticas de estado por un lado te dicen una cosa, pero por el otro lado también avalan el poder contratar a menores de edad ...” (Entrevistada 3).*

*“A mitad de camino los genios de escritorio se dan cuenta que esta cuestión no funciona las políticas de convivencia escolar, que hago con un alumno que le saca la mugre a otro y el ministerio si yo le digo que a este alumno lo voy a expulsar, me lo devuelve... hoy día el profesor no tiene tiempo para preparar, no tiene tiempo tomar un descanso para despejarse como ser humano. Por lo tanto las políticas educacionales apuntan supuestamente a mejorar el nivel de los niños, pero resulta que el que hace el trabajo de fondo es el profesor y si el profesor esta en un ambiente que no es bueno, que lo sobre exige, que lo estresa, que lo mantiene en constantes altos y bajos emocionales es obvio que no va a hacer bien su pega po” (Entrevistada 3).*

Consideran que existe una falta de aplicación de normas más estrictas en los establecimientos municipales en comparación a los particulares subvencionados, identificando además una deficiencia en las reglas que establecen los/as padres/madres en su hogar, porque dificulta el avance del aprendizaje y la responsabilidad de sus hijos/as.

*“Por ejemplo aquí, en otras partes (colegios particulares subvencionados) no se permite que el niño hable garabatos ya y a la tercera que se escucha se le llama el apoderado y tres días suspendidos y aquí pueden pasar diez, cinco, seis y no se aplica o sea ya, tiene que ser muy grave la situación a veces se pasan por alto pequeñas cosas pero se pasan por alto” (Entrevistada 2).*

*“Falta el rayao de cancha para que los papás puedan funcionar mejor con sus hijos en las casas para nosotros también funcionar mejor con ellos acá en la escuela porque ahora tienen mucha libertad, por ejemplo nosotros no sacamos nada con decirle no traigan sus*

*celulares porque los traen igual, si en la casa no le dicen nada o otras veces los mandan uniformados y traen ropa en la mochila para cambiarse y se mandan solos” (Entrevistada 5).*

#### V.1.4 **Objetivo Específico 4**

Conocer las vivencias que tiene un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán a cerca de su calidad de vida que se manifiesta dentro del contexto educativo.

##### V.1.4.1 Categoría: Calidad de vida

Sub-categorías: Percepción de su bienestar psicológico en las relaciones que mantienen con sus alumnos/as de segundo ciclo, percepción de su bienestar físico y material en las relaciones que mantienen con sus alumnos/as de segundo ciclo y percepción de su bienestar social en las relaciones que mantienen con sus alumnos/as de segundo ciclo.

**Definición:** Percepción de necesidades, deseos que incorpora su estado psicológico, su bienestar emocional, físico y material, las relaciones que mantiene con sus pares y con el entorno que le rodea.

Algunas docentes perciben que su estado de bienestar emocional y material depende de las buenas relaciones que mantengan con sus colegas de trabajo, además de los logros de aprendizaje de sus alumnos/as. Identifican desenvolverse en un ambiente grato, emocional, físico y profesional, con un estado de satisfacción personal y laboral, teniendo siempre un apoyo del director del establecimiento y manteniendo además una relación cercana con los/as apoderados/as.

*“Mi calidad de vida... mmm el otro día fui a un encuentro, y yo digo que estamos en la gloria, tenemos oficina para orientación, trabajo tranquila, nadie me agujea, hago mi propio plan de trabajo todos los días, noo! es que yo soy privilegiada aquí en la escuela. Soy súper autónoma, si se me ocurre algo siempre tengo el apoyo del director, de la Carmen*

*que es la jefa de UTP además como es mi parner, gestionamos esto juntas, hace años atrás comenzamos a trabajar, somos como una dupla consolidada. Lo único malo que va a jubilar en dos años mas, y a mi me quedan como 15, y no yo tengo el apoyo y si tengo que ir a una charla, o si tengo que salir de la escuela, o si tengo que ir ah no se po a un seminario, o si a mi se me ocurre que hagamos un ampliado y mañana vamos a la radio y hagamos cosas, tengo pero el 100% el apoyo. Y la calidad de vida a que en la escuela la siento súper bien, o sea no! yo estoy regala. De repente me voy mas tarde que el resto en la tarde, todo el mundo se va temprano pero yo me quedo hasta las tantas, porque me gusta po! Porque me gusta terminar lo que tengo. Pero así también, al otro día puedo llegar 5 o 10 minutos mas tarde, o sea nadie me dice na...” (Entrevistada 1).*

*“También cualquier problema que tengan a mi me llaman a la casa las mamás y me dicen que sus hijo está enfermo o que se cayó, entonces tu igual al otro día le preguntas como anda igual te influye un poquito po porque pensai en las cosas que les pasan a ellos” (Entrevistada 5).*

Por otro parte otras profesoras destacan su intento por diferenciar sus problemas emocionales y laborales, al no lograr desconectarse de sus preocupaciones laborales en su hogar, esto les ocasiona sobrecarga y autoexigencia laboral. Además de frustración ante el no logro de los objetivos propuestos y de las demandas del ministerio como actividades administrativas, pedagógicas entre otras, generándoles saturación y una presión diaria las cuales influyen negativamente en su bienestar emocional.

*“Si, de repente si tu pasas un problema con los niños te vai mal pa la casa andai mal, andai pensando que por qué paso esto porque no lo evite... tú te vai preocupa por eso, de repente llegas a la casa pero hay que tratar de olvidarse de eso porque tienes que estar en la casa, no como profesora en la casa po, tienes tus hijos... pero igual te influye de repente pensar... no hayas como hacerlo” (Entrevistada 5).*

*“Bueno... nos afecta a todos po...haciendo treinta mil cuestiones al mismo tiempo y no todo resulta bien po...hay mucha carga y mucha presión eh administrativa que viene emanada desde el ministerio desde la misma provincial o del... o de la SEP o lo que esté*

*en boga en éste minuto, y todo eso es un papel para allá el día de ayer, entonces eso significa que tú estés trabajando lo que es la parte cognitiva, lo que es la parte administrativa, técnica y fuera de eso... entonces eso provoca que tú estés con mucha carga de trabajo, y con pocas posibilidades de hacer realmente tú labor, que es una labor pedagógica en todo sentido de la palabra, no solamente de contenidos, no solamente de instrucción” (Entrevistada 3, Grupo Focal).*

*“Bueno a veces el exceso laboral...depende de las circunstancias y eso se da en algunos períodos del año... en que se ve uno con exceso, porque coinciden con muchos periodos de información... a veces... en el caso nuestro el sostenedor, el ministerio, que la secretaría regional de educación, no se ponen de acuerdo, no...como que ellos tiran el paquete sin saber que hay otras situaciones que ya han pedido la misma información ... y ellos lo piden todo con una rapidez tan grande que a uno la satura porque uno no esta pendiente solo de hacer trabajo de oficina, sino que también está el trabajo de aula... cuando aparte de el trabajo rutinario que uno hace, se ve enfrentada a otro tipo de trabajo... y eso es lo que a uno la satura. Y ahí se provoca el exceso... pienso yo...” (Entrevistada 4, Grupo Focal).*

*“No queda tiempo para uno... de verdad que... todos los días... a la hora que me acuesto... además todas tenemos distintos roles... en la casa... yo tengo tres hijos... los dos más chicos...dependen prácticamente de mí” (Entrevistada 1, Grupo Focal).*

Esta información se destaca como emergente.

Agregan a esta misma situación el poco aprecio que muchas personas le tienen a la labor del/la maestro/a y a la profesión en sí misma, la que sin duda ellas como profesoras consideran que es un empleo que implica un trabajo y una responsabilidad permanente, donde en muchas ocasiones requieren de un doble esfuerzo para continuar con sus funciones. A través de sus relatos se logra percibir que a raíz de una sobrecarga laboral se genera este desgaste tanto físico como psicológico, el cual muchas veces provoca diversas enfermedades.

*“En el fondo el trabajo es tan mal apreciado... creo... no se dimensiona el trabajo del maestro... digamos la forma en que se trabaja, aunque yo creo que se sabe... pero no se dimensiona... no se vive... porque uno no termina su tarea de maestro en el aula... en la clase... sino que uno la termina en su casa... y se proyecta para el otro día... Llego a mi casa... obviamente a tomar once... pero tomar once implica... un poco vulgar... pero hecho bolsa... yo me siento y me quedo dormida... duermo un poco... me doy ánimo... me levanto a lavar la losa..a cocinar para el otro día y cuando termino eso... me siento al computador y veo que es lo que tengo que hacer para el otro día... empiezo a programar esto a programar esto otro... o responder el correo... a buscar información a recibirla a ordenar... y todo para mañana... entonces a qué hora me acuesto a la una de la mañana... y al otro día me levanto a las 6.30..cuanto duermo? Cuatro horas y tengo que funcionar al otro día... mas de las ocho horas de trabajo...entonces... ese es el training del profesor y cuando uno se enferma... le cuestionan las licencias...porque piensan que uno se hace la enferma... te fijas... y toda esas cosas...por eso como te digo la profesión nuestra..es una profesión ingrata...yo siento que es mal devaluada por la poco valorada...toda esas cosas... porque se generaliza mucho...porque dicen... no si los profesores son flojos...no saben nada... son unos incultos...generalizan porque...tal vez al ganar poco” ( Entrevistada 4, Grupo Focal).*

En cuanto a la percepción de su bienestar físico en las relaciones que mantienen con sus alumnos/as de segundo ciclo, algunas profesoras identifican consecuencias físicas por su profesión desempeñada, como agotamiento, desgaste, cansancio, además señalan que luego de jubilarse mantienen una condición de vida con muchas enfermedades, pero también existen algunas docentes que a pesar de tener múltiples malestares físicos se sienten motivadas a asistir a clases, porque existe satisfacción cuando perciben que los/as niños/as logran aprender. En cambio otras docentes no tienen problemas a nivel corporal y mantienen una relación positiva con algunos/as estudiantes lo cual influye en su bienestar físico.

*“Bueno tienes problemas, las úlceras, la garganta, el lumbago, el agotamiento, llega un minuto en que tu estas agotada, teni muchos problemas y mas encima la mayoría de*

*los profes terminan con una jubilación paupérrima, miserable y fuera de eso terminai agotadísimo y con un montón de enfermedades posteriores, te gastai toda la plata de la jubilación en puros remedios... eh esta cuestión de la disfonía porque para el profesor su herramienta de trabajo es su vos. Treinta y cinco años exponiendo sus cuerdas bucales, porque las cuerdas pierden elasticidad y entre más hablas tú y más años tienes ¡más elasticidad pierdes! (Entrevistada 3).*

*“Las enfermedades que yo tengo, son complicadas pero el hecho de vivir con mis alumnos, yo llegué con buena disposición a trabajar porque yo tengo una artrosis que tiene complicadas mis manos, mis rodillas que me cuesta trabajo caminar, sobre todo subir y bajar escalas, pero eso yo lo tengo como algo tan diario en mi vida, que casi no lo tomo en cuenta cuando llego al trabajo, también tengo problemas de hipertensión, que cualquier mal rato que uno tenga, de por si que a uno lo altera, por eso mismo trato de no alterarme mucho, pero esa misma llegada que tengo con los chicos, hace que mi trabajo no sea complicado” (Entrevistada 4).*

*“No, no yo no, no he tenido problemas, antes cuando estuve en otra escuela si, ponte tu los días jueves ya no tenias vos po, porque era de esas escuelas que era toda de hombres, tanto gritar y gritar yo andaba todas las veces ronca, pero en esta escuela no es tanto, porque no tienes que gritar tanto, pero en lo físico no, no” (Entrevistada 5).*

Con respecto a la percepción en su bienestar social en las relaciones que mantienen los/as profesores/as con sus estudiantes de segundo ciclo, reconocen que utilizan sus redes sociales para lograr una ayuda material al estudiantado, identificando en ello una satisfacción personal.

*“A ver... uso las relaciones sociales para ayudarlos a ellos, por ejemplo pido ropa, cuando los chiquillos no tienen zapatos y tengo ésa caja lleno... (Interrupción externa), le saco al rico para darle al pobre, si necesitamos premios, le pido al ambiental, los estrujo, si tiene revistas, libros, diccionario, ando pidiendo lo que sea, voy al obispado me consigo esto! Y lo otro!” (Entrevistada 1).*

## **VI. CONCLUSIONES**

### **VI.1. Conclusión General**

Las educadoras identifican que el contexto educativo en el cual se desenvuelven, es una sociedad actual con relaciones violentas, con la presencia de dinámicas agresivas en su entorno familiar y escolar. Lo cual genera en los/as jóvenes inestabilidad emocional, poca tolerancia y la retención de emociones, además de una actitud defensiva o confrontacional, presentando así dificultades para una adecuada resolución de conflictos. Es así que Novoa (2005), refiere que la cultura en que estamos inmersos/as propicia el desarrollo de la agresividad en los niños/as por estar permanentemente expuestos/as a presenciar actos de delincuencia, de alguna manera validando la agresión como una forma de resolver los problemas. Es por esto que las docentes cumplen una función mediadora a través de la implementación de estrategias, reduciendo de esa forma los efectos negativos en los/as estudiantes.

Destacamos que uno de los papeles que desempeñan las docentes está relacionado con cumplir un rol de contención emocional, estableciendo así una relación cercana con sus alumnos/as. De esta forma identificamos una mayor implicancia de parte de las profesoras hacia las situaciones emocionales que vivencian sus alumnos/as diariamente.

Las docentes durante el proceso de investigación tendieron a confundir una actitud con una emoción, esto se vio reflejado al categorizar como expresiones de cariño hacia sus alumnos/as la preocupación y el apoyo, la que tendría más relación con una dimensión actitudinal, no meramente afectiva.

En cuanto a la experiencia de las profesoras a cerca de la convivencia escolar aseguran que ésta es armónica y con la presencia de relaciones afectivas positivas entre los/as alumnos/as. Por otro lado hay algunas docentes que mencionan la existencia de algunos factores que alteran la convivencia, tales como, actitudes de exclusión social, agresividad, conductas desafiantes, las que incluso pueden pasar por alto la autoridad del/la profesor/a. Según Banz (2008) es en la escuela donde a través de múltiples

interacciones cotidianas, tales como las actividades habituales, encuentros, diálogos, discusiones, comienzan a internalizar habilidades básicas de la convivencia democrática.

Además, distinguen dos tipos diferentes de expresiones de conflictos entre los/as estudiantes el cual, según ellas varía de acuerdo al sexo, primando en las niñas la agresión verbal y prevaleciendo en los varones la agresión física. Rodríguez (2005) es quien manifiesta que los niños son más propensos a manifestar agresividad física y las niñas se decantan por mostrar altos niveles de agresividad verbal.

Las profesoras señalan que uno de los factores que afecta su bienestar psicológico es el poco aprecio que muchas personas le tienen a la labor que desempeñan, no existiendo una valoración de la responsabilidad permanente que realizan como formadores/as y un reconocimiento a su entrega profesional diaria. El malestar docente según Esteve (1994) consiste en que el cambio acelerado del contexto social plantea continuamente nuevas exigencias a la educación, es así que las profesoras se encuentran ante el desconcierto y las dificultades de unas demandas cambiantes y ante la continua crítica social por no llegar a atender esas nuevas exigencias.

Perciben que su estado de bienestar emocional y material depende de las buenas relaciones que mantengan con sus colegas de trabajo, además de los logros de aprendizaje en sus alumnos/as. Identifican desenvolverse en un ambiente grato, emocional, físico y profesional, con un estado de satisfacción personal y laboral. De acuerdo a lo expuesto Mena y Valdés (2008) consideran que aquellos/as profesores/as motivados/as, que conservan un sentimiento de bienestar con el trabajo que desempeñan y las relaciones laborales que mantienen con sus compañeros/as de trabajo, tendrán mayor probabilidad de contribuir a un clima favorecedor para los aprendizajes de sus alumnos/as, lo que favorecerá también a una mejor percepción de lo que es su calidad de vida.

Sin embargo las participantes reconocen que no logran desconectarse de sus preocupaciones laborales en su hogar, ocasionándole sobrecarga y autoexigencia en el trabajo. Además se denota frustración ante el no logro de los objetivos propuestos y de

las demandas del ministerio como actividades administrativas, pedagógicas entre otras, generándoles saturación y una presión diaria los cuales influyen negativamente en su bienestar emocional. Esto concuerda con lo que nos dice Ayuso (2006) quien refiere que las fuertes responsabilidades en el hogar y en el trabajo, la incapacidad de separar la vida privada de la profesional, la falta de recursos para diferentes competencias, pueden llegar a conducir a un estrés cuyas consecuencias pueden ser potencialmente peligrosas.

## **VI.2. Conclusiones Específicas**

En este apartado nos aproximaremos a las conclusiones de la investigación intentando dar respuesta a los objetivos específicos. Se obtuvo información relevante, a través de las entrevistas semi-estructuradas y grupo focal, las cuales fueron contrastadas al marco teórico.

Posteriormente se plantearán las limitaciones del estudio, como también las proyecciones y sugerencias encontradas a partir del presente estudio.

Con respecto al primer objetivo específico “Conocer las vivencias de un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán, sobre la resolución de conflictos que manifiestan los/as alumnos/as en el contexto escolar”, éste fue analizado a partir de sus dos categorías: Vivencias y Resolución de conflictos.

### **Vivencia Docente**

En la información entregada por las docentes entrevistadas, predomina en ellas memoranzas de buenos recuerdos escolares en la infancia, destacando una experiencia emocional positiva de buen trato. Identificando en sus profesores/as una vocación por su labor, la cual se ve reflejada en la paciencia y preocupación en la enseñanza, con la obtención de aprendizajes significativos que se recuerdan incluso en la actualidad. Esta información es de interés según lo que menciona Tardif (2004), ya que para él son muy importantes aquellas experiencias familiares y escolares anteriores a la formación del/la docente, porque permite comprender lo que es la enseñanza para aquella persona de acuerdo a su historia escolar, la cual persiste a través del tiempo.

Por otra parte las entrevistadas identifican diversas estrategias profesionales y personales para enseñar y transmitir sus conocimientos adquiridos, utilizando diversos elementos acordes a las diferentes capacidades educativas de los/as alumnos/as, además de ser contextualizadas a la realidad ambiental y flexibles a las preferencias de los/as estudiantes, de esa forma logran la aplicación y retención de materias pasadas.

Esta información se relaciona con lo que señala Tardif (2004) quien indica que un/a profesor/a es ante todo, una persona que sabe algo y cuya función consiste en transmitir ese saber a otros/as. Por lo tanto este traspaso de saberes se obtiene a través de la aplicación de diversas herramientas educativas.

En este punto las docentes destacan su compromiso por el estudiantado al evaluar diariamente su labor, además de sentir satisfacción al recibir de parte de ellos/as retroalimentaciones positivas, razón que las motiva a reinventarse y superarse cada día más para realizar un mejor trabajo. Es necesario recalcar dentro de este apartado lo que menciona Tardif (2004) en cuanto a estos saberes, los cuales tienen su origen en la práctica cotidiana cuando se enfrentan con las condiciones de su labor, a partir de las cuales los/as educadores/as interpretan, comprenden y orientan su profesión en todas sus dimensiones.

De acuerdo a su labor docente las participantes señalan que para ellas existe una sobre-exigencia administrativa, la cual genera desgaste tanto en la creación e implementación de estrategias, como en una enseñanza de mejor calidad. Reconocen el desempeñar algunos roles externos a su profesión, como lo es el hecho de cumplir un papel de apoyo emocional, contención a los/as alumnos/as ante las angustias vividas en su casa, sobre todo en aquellos/as hogares con situaciones de maltrato.

Lo anterior está íntimamente relacionado con lo que nos refieren Mena y Valdés (2008), desde el ámbito emocional quienes indican que el trabajo docente genera un enorme desgaste, tanto físico como psíquico, puesto que los/as maestros/as deben lidiar con múltiples actividades que exceden lo pedagógico, tales como problemas familiares de los/as alumnos/as, carencias afectivas, esto especialmente si se desenvuelve en sectores de gran vulnerabilidad.

En cuanto a las percepciones de las educadoras a cerca del contexto educativo en el cual se desenvuelven, estos/as a lo largo de las entrevistas refieren que existe una sociedad actual con relaciones violentas, la cual influye en el mal comportamiento de los/as alumnos/as. Identifican la presencia de dinámicas agresivas en su entorno escolar y

familiar, observándose la influencia del hogar en el comportamiento de los/as alumnos/as, repitiendo patrones aprendidos. Agregan que perciben una sociedad que no inculca responsabilidades, de ésta forma mencionan que hoy en día existe una generación de alumnos/as exigentes dentro de su entorno, con poca conciencia crítica, desligando responsabilidades, además de carecer de compromiso por estudiar. Según Novoa (2005), la cultura en que estamos inmersos propicia el desarrollo de la agresividad en los niños/as por estar permanentemente expuestos a presenciar actos de delincuencia, en donde la violencia aparece como una alternativa para la resolución de conflictos. De alguna manera se valida la agresión como una forma de resolver los problemas.

Perciben que los medios de comunicación enfatizan en referentes que presentan conductas violentas tanto físicas como verbales, siendo una de las principales razones por las cuales los/as estudiantes se relacionan por medio de conductas agresivas. Frente a estas situaciones las profesoras se sienten sobrepasadas. Esta afirmación se enlaza con la información entregada por Novoa (2005) quien dice que la televisión y los juegos de video con alta carga de violencia, desencadenan agresividad en los/as niños/as, recibiendo más influencia de los modelos de violencia, que los de su propio entorno. Este estilo de diversión promueve el individualismo, es así que pierden o no llegan a desarrollar las capacidades de negociar, ceder y de establecer acuerdos con sus pares.

### **Resolución de Conflictos**

En las entrevistas realizadas las participantes señalaron que dentro del abordaje y la resolución de los conflictos de los/as alumnos/as, es necesario que se encuentre un/a adulto que pueda desempeñar un rol mediador/a, debido a que consideran que los/as estudiantes no poseen las habilidades suficientes para resolver por ellos/as mismos/as sus diferencias, donde los/as docentes utilizan como herramienta principal el diálogo y la comprensión. Esta información concuerda bastante con lo que nos menciona Fernández (1999), puesto que él plantea que la comunicación se convierte en uno de los pilares fundamentales, donde cumple un rol mediador para la resolución de conflictos, ofreciendo

la posibilidad de confiar en que se puede hablar, escuchar y conocer qué es lo que quiere el/la otro/a y para qué lo quiere.

Según la percepción de las docentes los conflictos entre los/as estudiantes varían de acuerdo a su etapa evolutiva siendo propios de su edad preadolescente. Además distinguen dos tipos diferentes de expresiones de conflictos en sus alumnos/as, donde indican que estos varían según el sexo, primando en las niñas la agresión verbal y prevaleciendo en los varones la agresión física. Este planteamiento concuerda con lo que señala Rodríguez (2005) quien manifiesta que los niños son más propensos a manifestar agresividad física y las niñas se decantan por mostrar altos niveles de agresividad verbal. Se dice que en la resolución de conflictos ellos recurren a la mano y ellas a la palabra.

Relacionado con este último tema, es relevante mencionar que algunos elementos que las educadoras consideran que intervienen en relaciones conflictivas vienen dados por la existencia de una sociedad de antivalores. Además agregan que es debido a situaciones familiares de abandono, con situaciones de violencia intrafamiliar, donde las normas no son claras de tal forma que esto les ocasiona a los/as estudiantes inestabilidad emocional, poca tolerancia y la retención de emociones, la cual la liberan hacia sus compañeros/as y/o profesores/as. Identifican en algunos/as alumnos/as una predisposición de que el mundo está contra ellos/as, presentando una actitud defensiva o confrontacional. De acuerdo con lo anterior Novoa (2005) expone que al utilizar algunos/as padres/madres un estilo educativo autoritario en los que son excesivamente rígidos/as y normativos/as, controlando las conductas de sus hijos/as por medio de la fuerza a través de agresiones físicas o verbales, sin mediar reflexión o diálogo, genera en los/as menores reacciones agresivas para defenderse o para controlar las conductas de otros; desarrollando conductas opositoras, hostiles y agresivas.

Sin embargo, según lo expresado por algunos/as maestros/as en relación a las consecuencias que se derivan frente a los actos de violencia son mayoritariamente negativas, desencadenando prejuicios, desvalorización del otro/a como persona, aislamiento social de compañeros/as, deterioro de la autoestima y bajos estados de ánimo, desinterés por estudiar, incluso grooming a través de mensajes hirientes vía digital.

Siendo en estas situaciones según Del Prette y Del Prette (2002) que el ambiente escolar pasaría a ser un agente natural de reproducción de la violencia, los cuales estarían proclives a sentir el rechazo por parte de sus iguales, con la consecuente baja de rendimiento, provocando ausentismo o abandono del sistema escolar.

Las profesoras destacan la importancia de generar un clima de tolerancia y respeto dentro del contexto educativo evitando así los conflictos entre sus estudiantes, por lo tanto es en estas instancias donde Del Prette y Del Prette, (2002) consideran que dentro del quehacer educativo, los/las alumnos/as se encuentran en un proceso de aprendizaje constante sobre los modos de socialización y habilidades interpersonales, donde el colegio puede ser un agente facilitador en él.

Es entorno a estas problemáticas que las docentes reconocen que existen alumnos/as que resuelven los conflictos solo de forma violenta, donde en las diferencias de opinión prima la agresión verbal, por lo tanto las docentes concluyen que en muchas situaciones los/as estudiantes de manera independiente, no logran resolver sus conflictos, por lo que las participantes destacan el rol de una guía que facilite el diálogo y la reconciliación. Según Ahumada y Arroyo (2001) una de las malas prácticas que se dan en el ámbito escolar y familiar es el de “resolver” los conflictos a los/as niños/as, lo que provoca una desvalorización de sus capacidades de convivencia democrática, pero según lo que nos indican Gallardo, Maripanguí y Palma (2004), no es necesario resolver todos los desacuerdos, pero sí decidir en aquellas situaciones en que la discrepancia constituye una amenaza para uno/a o para todos/as.

Es por ello que las docentes aplican estrategias que intentan prevenir la violencia y a la vez reducir los efectos negativos en los/as estudiantes, usando como herramienta su autoridad como profesoras intentando no rebajarse al mismo nivel de sus alumnos/as, debido a que es el/la maestro/a quien está educando, por lo tanto debe mantener un cierto grado de control de la situación con asertividad. Ofreciendo posibilidades a sus estudiantes con la finalidad de que ellos/as aprendan que sus conductas y pensamientos pueden cambiar si se les da la oportunidad. Referente a este tema Martínez y Pérez (2001) mencionan que las formas de abordar los conflictos deben estar basadas en la

disciplina y normas que el/a profesor/a establezca con sus alumnos/as para que estos/as alcancen los objetivos de formación previstos. Las normas desempeñan un papel fundamental en la creación y consolidación de un ambiente escolar.

En cuanto al abordaje de la convivencia escolar entre alumnos/as, las educadoras consideran la necesidad de su presencia como mediador/a para resolver algunos de sus conflictos, de ese modo logran establecer normas de convivencia, al señalar que los/as estudiantes no son capaces de darle solución por si solos/as de manera adecuada. Relatan, además que los/as alumnos/as hoy en día están en un proceso de aprendizaje, donde se inculca como principal herramienta de mediación la tolerancia en pos de una convivencia escolar positiva. En este sentido según Martínez y Pérez (2001) se requiere de la mediación como un método de resolución de conflictos en el que las partes enfrentadas puedan llegar a un acuerdo o reconciliación a través de un/a mediador/a que potencie el respeto, la comunicación, la relación positiva y la tolerancia; entendiendo que en este quehacer educativo, los/as estudiantes se encuentran en un proceso de aprendizaje constante (Del Prette y Del Prette, 2002).

En la investigación realizada las entrevistadas señalaron que al identificar un conflicto entre los/as estudiantes desempeñan antes que nada un rol de contenedora al calmar ambos/as involucrados/as y luego de mediadora al escuchar las dos versiones de los/as implicados/as de forma separada, luego los/as impulsan a pedirse disculpas y a arrepentirse de los hechos ocasionados. Además se toman medidas si la situación es grave las cuales son formativas, no punitivas identificando que es importante generar un clima de tolerancia y de respeto. El/la educador/a debe tener la capacidad de reconvertir el conflicto, regularlo de forma creativa, optimizando un clima escolar agradable y resguardando la negociación (Narejo y Salazar, 2002) a través de la construcción de herramientas necesarias para generar un ambiente cooperativo, conducente al aprendizaje, al manejo de las diferencias con mayor comprensión (Girard y Koch, 1997) y concientización del hecho para responsabilizarse de sus consecuencias (Torrego y Villoslada, 2004).

Referente al segundo objetivo específico “Comprender la concepción de las relaciones interpersonales entre profesores/as y alumnos/as de un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán”, éste fue analizado a partir de su categoría: Relaciones Interpersonales.

## **Relaciones Interpersonales**

En lo que se refiere a las relaciones interpersonales algunas profesoras entrevistadas identifican instancias en las cuales logran intercambiar información y materiales de sus alumnos/as. Es decir que las docentes comparten entre ellas sus experiencias y saberes a través de material didáctico, intercambio información de sus alumnos/as, modos de hacer y organizar el aula (Tardif, 2004).

Es importante señalar que dentro del ámbito vivencial existen actividades para mejorar las relaciones entre las docentes, tales como programas del ministerio, en los cuales se logra un clima acogedor con una comunicación respetuosa y amable al compartir experiencias, emociones y preocupaciones. Se destaca a su vez aportes dados por el director quien cumple una función mediadora en la mejora de las relaciones docentes. El fomentar una percepción positiva de los/as compañeros de trabajo y el conservar un adecuado clima laboral entre los/as profesores/as influye directamente en el bienestar tanto individual como grupal (Mena y Valdés, 2008), considerando instancias de reflexión (Raczynski y Muñoz, 2005).

Sin embargo en gran parte de las participantes visualizan que no poseen las instancias y espacios suficientes para compartir e intercambiar experiencias de sus prácticas, desencadenando a su vez algunas consecuencias como: la pérdida del léxico pedagógico al interactuar la mayor parte del tiempo solo con sus alumnos/as, además de identificar en ellas una sobrecarga laboral. En este sentido por la falta de espacios de interacción no se cumplen a cabalidad los planteamientos de Mineduc (2000) quien establece que las relaciones interpersonales son un espacio en el cual los/as docentes pueden reflexionar

críticamente sobre sus prácticas, sobre la racionalidad que los/as sustenta y sobre los resultados de estas mismas.

Las interacciones cotidianas entre docentes y alumnos/as son vistas en las entrevistadas como relaciones afectivas de sinceridad y respeto, compartiendo con ellos/as sobre todo en situaciones escolares extraprogramáticas, donde se busca entregar orientación, consejos y escucha en pos de una convivencia escolar positiva. Demuestran su afecto hacia sus estudiantes de diferentes maneras, preocupándose por ellos/as, o siendo condescendientes y cercanas. Según Gijón (2004) estas interacciones permiten crear canales de confianza y seguridad entre ambos/as. Reconocen las docentes que al darles oportunidades a los/as estudiantes que lo requieran, desarrollan en ellos/as cierta responsabilidad ante los actos cometidos, de esa forma se van estableciendo límites para el logro de una adecuada disciplina y formación. Mena y Valdés (2008) observan que el progreso de los/as jóvenes está íntimamente relacionado con la confianza que depositan sus educadores/as en ellos/as.

Las maestras dan cuenta de una percepción positiva en las relaciones interpersonales entre los/as alumnos/as, consideran de esta manera al colegio como un refugio, debido a que hay una búsqueda de afecto constante de muchos/as niños/as que viven en una situación de vulnerabilidad y maltrato, donde la escuela representa para ellos/as una familia, en la cual existe aceptación e identificación de sus integrantes. De esta manera, según Ontoria (2006) se crea un clima adecuado que propicia el amor y la autoestima a través de la aceptación interpersonal, dando una preferencia absoluta al establecimiento de unas relaciones cálidas, constructivas, dentro y fuera del aula, utilizando una pedagogía sensible a la vía interpersonal.

Las docentes perciben que sus alumnos/as se relacionan de manera amistosa con sus pares, existiendo una comunicación fluida, con expresiones de cariño, de apoyo y sobre todo de preocupación, fortaleciendo sus relaciones de amistad frente a las dificultades que se les presentan. Según Banz (2008) es en la escuela donde a través de múltiples interacciones cotidianas, tales como las actividades habituales, encuentros,

diálogos, discusiones, comienzan a internalizar habilidades básicas de la convivencia democrática.

También las docentes denotan la manera brusca en que se relacionan los/as alumnos/as con sus compañeros/as, donde se observa la presencia de agresión tanto verbal como física, además de actitudes de exclusión sobre todo en algunos/as alumnos/as que identifican como tímidos/as. Relatan que esto se debe principalmente a la influencia que los/as estudiantes reciben de sus hogares. Hernández y Limiñana (2005) señalan que el hecho de que los niños/as sean testigos de la violencia o puedan ser víctimas de ella, conlleva toda una serie de repercusiones negativas tanto para su bienestar físico y psicológico. Pues afecta el adecuado desarrollo de la personalidad del menor, el sentimiento de seguridad, de confianza en el mundo y en las personas que lo rodean.

El tercer objetivo específico “Conocer la concepción de un grupo de docentes del segundo ciclo básico a cerca de las políticas públicas de convivencia escolar”. El cual fue analizado a partir de su categoría: Políticas Públicas.

### **Políticas de Convivencia**

Con respecto al relato de algunas participantes en cuanto a la comprensión que tienen sobre las normativas de las políticas de convivencia escolar implementadas en su establecimiento, identifican que la mayoría de ellas posee un conocimiento y/o ejecuta una reformulación de éstas, agregan que les sirven como manual de apoyo en su institución educativa. Algunas refieren que éstas normativas se adecúan completamente a la realidad del contexto además de estar al alcance de toda la comunidad escolar. De acuerdo a ésta temática el Ministerio de Educación (2010) define a las políticas de convivencia escolar como un es un marco de acción para aprender a vivir juntos/as, donde cumplen una función orientadora, tienen un carácter estratégico que otorga sentido y coherencia, buscan promover, además de estimular las acciones específicas que van teniendo lugar en los distintos sectores.

En tanto otras profesoras dicen que las políticas no se adecúan completamente a la realidad del contexto escolar, puesto que consideran que hay un ambiente, un grupo humano y situaciones que son diferentes a las que se plantean, por lo tanto el reglamento de convivencia se debe estar analizando y actualizando constantemente, además de sentir una presión laboral por el cumplimiento de las demandas de parte del Ministerio de Educación.

Con respecto a su implementación, algunas profesoras agregan que éstas normas no se cumplen de manera eficiente por retraso en su ejecución, además sufren una sobrecarga laboral debido a éstas exigencias, lo que a su vez genera temor si no son ejecutadas, optando por cumplir con lo administrativo, por lo que muchas veces no tienen el tiempo suficiente para preparar una clase de mejor calidad. Y en relación a los materiales y recursos, mencionan que no se adecúan a las necesidades escolares, además de contradecirse en sus prácticas de orientación. Lo que nos lleva a concluir que los principios que propone el conjunto de políticas para concebir la convivencia escolar y a los/as miembros/as de la comunidad educativa de los que hablan Mena et al. (2006) no son totalmente efectivas en este establecimiento.

La percepción según las profesoras a cerca de la convivencia escolar es que ésta es armónica, sin grandes conflictos y con la presencia de relaciones afectivas positivas entre los/as alumnos/as, además señalan que no hay altos niveles de agresividad como si se puede observar en otros colegios. La convivencia es considerada normal de acuerdo a los parámetros en los que la escuela se desenvuelve y el estrato socioeconómico que presenta. Por otro lado, hay algunas docentes que mencionan la existencia de algunos factores que alteran la convivencia, tales como: actitudes de exclusión social, agresividad y conductas desafiantes, las que incluso pasan por alto la autoridad del/la profesor/a. Es importante considerar que una adecuada preocupación en la formación de habilidades socio afectivas y éticas, hacia la búsqueda de una forma de convivencia más democrática, traerá notables mejoras en los aprendizajes de los/as alumnos/as (Mena et al., 2006), reforzando además, los sentimientos de confianza en si mismos/as y fortaleciendo sus capacidades para resolver problemas y conflictos que diariamente surgen al relacionarse

unos/as con otros/as (Kauffer, 2010). La existencia de relaciones de respeto, trabajo cooperativo, la presencia de unas normas claras, consensuadas y aceptadas, la implicación de todos/as en el proceso educativo, son factores que contribuyen a la existencia de una mejor y mas sana convivencia (Gómez et al, 2002).

Con respecto a las situaciones de convivencia entre profesores/as, esta se basa en una cooperación por mantener una buena relación laboral, existiendo la tolerancia. Además, cuentan con programas psicosociales del ministerio que les ayudan a mejorar las relaciones. Es necesario recalcar en este apartado lo que refiere Maldonado (2004) que la convivencia es transversal, atraviesa toda la trama de relaciones al interior de cualquier institución como los vinculares, los procesos y estilos comunicativos, los umbrales de tolerancia a las discrepancias y el grado de pertenencia.

Referente a la percepción de los/as profesores/as a cerca de la convivencia en los/as diferentes estamentos, relatan que han vivenciado diferentes etapas, expresan que hoy en día ha existido una mejora en ella, prevaleciendo el respeto, la tolerancia y la solidaridad. Identificando al director del establecimiento como un aporte hacia la mejora de la convivencia, al motivar hacia actividades reflexivas.

En cambio otras profesoras consideran que existe una convivencia regular, señalan que hay diferencias de relaciones entre los diversos estamentos, debido a las actitudes clasistas de algunos/as profesores/as y a la falta de límites a ciertos/as apoderados/as de parte de algunos/as docentes.

En cuanto al abordaje de la convivencia escolar las profesoras consideran que los/as alumnos/as hoy en día están en un proceso de aprendizaje, donde se inculca como principal herramienta de mediación, la tolerancia, en pos de una convivencia escolar positiva, al identificar que muchos de ellos/as desconocen el significado de esta. Quién refuerza esta idea es Kauffer (2010) al señalar que el modo como se relacionan profesores/as y alumnos/as es fundamental para construir ambientes que apoyen y contribuyan el desarrollo personal de los/as estudiantes y para los/as mismos/as profesores/as que día a día deben desempeñar un arduo trabajo.

En cuanto al cuarto objetivo específico “Conocer las vivencias que tiene un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán, acerca de su calidad de vida que se manifiesta dentro del contexto educativo”, analizado a partir de su categoría: Calidad de Vida.

## **Calidad de Vida**

Las profesoras señalan que uno de los factores que afecta su bienestar psicológico es el poco aprecio que muchas personas le tienen a la labor que desempeñan, no existiendo una valoración de la responsabilidad permanente que realizan como formadoras y un reconocimiento a su entrega profesional diaria. El malestar docente según Esteve (1994) consiste en que el cambio acelerado del contexto social plantea continuamente nuevas exigencias a la educación, es así que los/as profesores/as se encuentran ante el desconcierto y las dificultades de unas demandas cambiantes y ante la continua crítica social por no llegar a atender esas nuevas exigencias.

Con respecto a las educadoras entrevistadas perciben que su estado de bienestar emocional y material depende de las buenas relaciones que mantengan con sus colegas de trabajo, además de los logros de aprendizaje en sus alumnos/as. Identifican desenvolverse en un ambiente grato, emocional, físico y profesional, con un estado de satisfacción personal y laboral, sintiendo un apoyo del director del establecimiento y manteniendo además una relación cercana con los/as apoderados/as. De acuerdo a lo expuesto Mena y Valdés (2008) consideran que aquellos/as profesores/as motivados/as, que conservan un sentimiento de bienestar con el trabajo que desempeñan y las relaciones laborales que mantienen con sus compañeros/as de trabajo, tendrán mayor probabilidad de contribuir a un clima favorecedor para los aprendizajes de sus alumnos/as, lo que favorecerá también a una mejor percepción de lo que es su calidad de vida.

Los/as participantes reconocen que muchas veces requieren de un doble esfuerzo por diferenciar sus problemas emocionales y laborales, al no lograr desconectarse de sus

preocupaciones en su hogar, esto le ocasiona sobrecarga y autoexigencia en el trabajo. Esto concuerda con lo que nos dice Ayuso (2006) quien refiere que las fuertes responsabilidades en el hogar y en el trabajo, la incapacidad de separar la vida privada de la profesional, la falta de recursos para diferentes competencias, pueden llegar a conducir a un estrés cuyas consecuencias pueden ser potencialmente peligrosas.

Además se denota dentro de los relatos de estas educadoras la frustración ante el no logro de los objetivos propuestos y de las demandas del ministerio como actividades administrativas, pedagógicas entre otras, generándoles saturación y una presión diaria las cuales influyen negativamente en su bienestar emocional. Dentro de este apartado según Ayuso (2006) se daría un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.

Algunas profesoras identifican consecuencias físicas por su profesión desempeñada como agotamiento, desgaste, cansancio, además señalan que luego de jubilarse mantienen una condición de vida con muchas enfermedades. Otras identifican que a pesar de tener múltiples malestares físicos se sienten motivadas a asistir a clases, porque existe satisfacción cuando ven que los/as niños/as logran aprender. Al respecto Alemañy (2009) señala que existe una relación entre el trabajo docente y diversos trastornos de salud tanto a nivel biológico (problemas cardiovasculares, respiratorios, lumbalgias, cervicalgias, preeclampsia o úlcera de estómago), como psicológico (ansiedad, depresión, insatisfacción laboral, reducción de la productividad, absentismo laboral y pasividad en la vida extra laboral).

En cambio otras docentes no presentan malestares a nivel corporal y el mantener una relación positiva con algunos/as estudiantes le influye en su bienestar físico.

Con respecto a la percepción en su bienestar social en las relaciones que mantienen con sus estudiantes de segundo ciclo, reconocen que utilizan sus redes sociales para lograr una ayuda material al estudiantado, identificando en ello una satisfacción personal.

## **ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

En el transcurso del trabajo las investigadoras percataron que a partir de la información dada a conocer por los/as participantes, se logra identificar la importancia de profundizar sobre los siguientes temas: Roles docentes en el contexto educativo, enfermedades relacionadas con el desempeño de su profesión, implicancias familiares que afecta la conducta de los/as alumnos/as y la dificultad de separar la vida privada de la profesional, los cuales afectan directamente a los/as docentes en su bienestar emocional y laboral.

En relación a las limitaciones del presente estudio, es necesario considerar que el período en el que se realizaron las entrevistas semiestructuradas y el grupo focal, fue en el momento en que los/as docentes se encontraban con mayor sobrecarga administrativa y pedagógica. De ese modo, el hecho de citarlas para el inicio de la investigación fue complicado, lo cual que se intensificó al convocarlas al grupo focal. Esta situación de exigencia laboral se vio reflejada durante los relatos entregados por las docentes.

Otro tipo de limitaciones detectada, es el hecho de que las participantes de la investigación, eran solo mujeres, presentándose la experiencia de los temas desde ése género. De ésa forma no se incorporaron los miembros del equipo docente masculino, así no se apreció ésa perspectiva que podría haber aportado otra visión de los contenidos planteados en esta tesis.

Se considera que en el proceso de elaboración teórica y práctica de los instrumentos elegidos, las investigadoras presentaron algunas limitaciones, sobre todo en el transcurso de la puesta en marcha, debido a su poca experiencia en ejecutar estudios de nivel metodológico.

## REFERENCIAS

Ahumada, M y Arroyo, I. (2001). Mediación en la escuela: una estrategia de resolución de conflictos. Chillán: Impresora Ñuble.

Alemañy, C. (2009). La Docencia: Enfermedades Frecuentes de esta Profesión. Extraído el 29 de Diciembre de 2011 desde <http://www.eumed.net/rev/ced/02/cam6.htm>

Álvarez, J. (2005). Como hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. Barcelona: Paidós.

Ardila, R. (2003). Calidad de Vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(002), 161-164. Extraído el 25 de Junio de 2011 desde <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=80535203>

Arón, A. y Milicic, N. (1999). Clima social escolar y desarrollo personal. Un programa de mejoramiento. Santiago: Andrés Bello.

Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. Extraído el 28 de Diciembre de 2011 desde <http://www.rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>

Balcázar, P., González-Arratia, N., Gurrola, G. y Moysén A. (2005). Investigación Cualitativa. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.

Banz, C. (2008). La Convivencia Escolar. Documento Valores UC. Extraído el 4 de Enero de 2011 desde <http://valoras.uc.cl/centro-documentacion/documentos-valoras-uc/>

Barbosa, M., Goncalves, R. y Ferreira, F. (2007). Estudio bibliométrico sobre disertaciones y tesis en la enfermería con aproximación fenomenológica: tendencia y perspectivas. *Revista Latino-Americana de Enfermería*, 15(4), 645-650. Extraído el 20 de Junio de 2011 desde [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-1692007000400019&script=sci\\_arttext&tIng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-1692007000400019&script=sci_arttext&tIng=es)

Barragán, R. (2003). Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación. La Paz: Fundación PIEB.

Becerra, S. y Murillo, P. (2008). Las Percepciones del clima escolar por directivos, docentes y alumnado mediante el empleo de «redes semánticas naturales». Su importancia en la gestión de los centros educativos. Extraído el 20 de Junio de 2011 desde [http://www.revistaeducacion.mec.es/re350/re350\\_16.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re350/re350_16.pdf).

Bonilla, E. y Rodríguez, P. (2005). Más allá del dilema de los métodos: La Investigación en Ciencias Sociales. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Corvalán, M. (2005). La Realidad Escolar Cotidiana y la Salud Mental de los Profesores. *Revista Enfoques Educaciones*, 7(1), 69-79. Extraído el 14 de Mayo de 2011 desde [http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/enfoques/09/Corvalan\\_N7\\_2005.pdf](http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/enfoques/09/Corvalan_N7_2005.pdf)

Dantas, D. y Moreira, V. (2009). El Método Fenomenológico Crítico de Investigación con Base en el Pensamiento de Merleau-Ponty. *Terapia Psicológica*, 27(2), 247-257. Extraído el 22 Noviembre de 2010 desde [http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/html/785/78511847010/78511847010\\_1.html](http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/html/785/78511847010/78511847010_1.html)

Day, C. (2006). Pasión por enseñar: La identidad personal y profesional del docente y sus valores. Madrid: Narcea.

De la Cuesta, C. (2003). El Investigador como instrumento flexible de la indagación. *Internacional Journal of Qualitative Methods*, 2(4). Extraído el día 14 de Junio de 2011 desde [http://www.ualberta.ca/~iiqm/backissues/2\\_4/pdf/delacuesta.pdf](http://www.ualberta.ca/~iiqm/backissues/2_4/pdf/delacuesta.pdf)

Del Prette, Z. y Del Prette, A. (2002). Psicología de las Habilidades Sociales: Terapia y Educación. México DF: Manual Moderno.

Delgado, J. y Gutiérrez, J. (1995). Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid: Síntesis.

Díaz, A. e Inclán, C. (2001). El docente en las reformas educativas: Sujeto o ejecutor de proyectos ajenos. *Revista Iberoamericana*, (25). Extraído el 21 de Diciembre de 2010 desde <http://www.rieoei.org/rie25a01.htm>

Díaz, M. y Gallegos, R. (1997). Formación y práctica docente en el medio rural. Ciudad de México D. F.: Plaza y Valdés.

Díaz, M. (1999). Convivencia escolar y prevención de la violencia. Currículo de la no violencia. Extraído el 15 de Marzo de 2011 desde [http://www.aulaintercultural.org/article.php3?id\\_article=514](http://www.aulaintercultural.org/article.php3?id_article=514)

Esteve, J. (1994). El malestar docente. Barcelona: Paidós-Ibérica.

Fernández, I. (1999). Prevención de la Violencia y Resolución de conflictos. Madrid: Narcea.

Fernández, S., Cabo, J. y García, J. (1999). Analizando la calidad de vida. Calidad de vida, calidad de servicio. California: GRAFO.

Figuroa, G. (2008). La Psicología fenomenológica de Husserl y la psicopatología. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 46(3), 224-237. Extraído el 02 de Junio de 2011 desde <http://www.scielo.cl/pdf/rchnp/v46n3/art08.pdf>

Flyck, U. (2007). Introducción a la Investigación Cualitativa. Madrid: MORATA.

França-Tarragó, O. (2001). Ética para Psicólogos: Introducción a la Psicoética. Bilbao: Desclée de Brouwer, S.A.

Gairin, J. (1999). La Organización Escolar: contexto y texto de actuación. Madrid: La Muralla.

Galeano, M. (2004). Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa. Medellín: Universidad Eafit.

Gallardo, P., Maripangui, C. y Palma, R. (2004). Convivencia Escolar: Metodologías de trabajo para las escuelas y liceos. Comprometidos por la calidad de la educación.

Ministerio de Educación. Extraído el 13 de Abril de 2011 desde [http://www.mineduc.cl/biblio/documento/934\\_CONVIVENCIA.pdf](http://www.mineduc.cl/biblio/documento/934_CONVIVENCIA.pdf)

García, O., De la Cruz, S. y Candalás, S. (2007). Problemática de la disciplina desde el paradigma de la convivencia en el ámbito escolar. Extraído el 29 de Septiembre de 2010 desde [http://www.psicopol.unsl.edu.ar/Numero14\\_Nota3.pdf](http://www.psicopol.unsl.edu.ar/Numero14_Nota3.pdf)

Garza, M. (2009). Fuentes genealógicas y teorías esenciales de la comunicación interpersonal. *Razón y Palabra*, (67). Extraído el 28 de Junio de 2011 desde <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N67/index67.html>

Gijón, M. (2004). Encuentros cara a cara: valores y relaciones interpersonales en la escuela. Barcelona: GRAÓ.

Girard, K. y Koch, S. (1997). Resolución de conflictos en la escuela. Barcelona: Granica.

Gómez, C., Matamala, R. y Alcocel, T. (2002). La convivencia escolar como factor de calidad. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 5 (1). Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa. Extraído el 24 de Junio de 2011 desde [http://www.aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1227717594.pdf](http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1227717594.pdf)

González, M. (2002). Aspectos éticos de la Investigación Cualitativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, (029), 85-103. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Madrid.

Hernández, R. y Limiñana R. (2005). *Anales de Psicología*, 21, (1), 11-17. Extraído el 30 de Diciembre de 2011 desde [http://www.um.es/analesps/v21/v21\\_1/02-21\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v21/v21_1/02-21_1.pdf)

Ianni, N. (2003). La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja. Extraído el 23 de Octubre de 2010 desde <http://convivenciaescolar.net/RACE/procesados/24%20La%20convivencia%20escolar%20Una%20tarea%20necesaria%20posible%20y%20compleja.pdf>

Ibáñez, T., Botella, M., Domènech, M., Feliu, J., Martínez, L., Pallí, C., Pujal, M. y Tirado, F. (2004). *Introducción a la Psicología Social*. Barcelona: Editorial UOC.

Instituto de evaluación y asesoramiento educativo. (2005). Primer estudio nacional de convivencia escolar. La Opinión de Estudiantes y Docentes 2005. Extraído el 30 de Noviembre de 2010 desde [http://www.innovemosdoc.cl/democracia\\_ciudadania/estudio\\_investigacion/resumen\\_ejecutivo.pdf](http://www.innovemosdoc.cl/democracia_ciudadania/estudio_investigacion/resumen_ejecutivo.pdf)

Iñiguez, L. (1999). Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales. *Atención Primaria*, 23(18), 496-502. Extraído el 15 de Junio de 2011 desde [http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2007/T1-1SF/Canrobert/Investiga%E7%E3o\\_e\\_evolu%E7%E3o.pdf](http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2007/T1-1SF/Canrobert/Investiga%E7%E3o_e_evolu%E7%E3o.pdf)

Jaén, B. y Silva, A. (1996). Elementos para una estrategia de transferencia de tecnología. San José: PRIAG.

Jordán, J. (2009). Cultura escolar, conflictividad y convivencia. *ESE*, (17). Extraído el día 24 de junio de 2011 desde <http://dspace.unav.es/dspace/bitstream/10171/9845/2/17Ed.pdf>

Kauffer, E. (2010). Las Políticas públicas: algunos apuntes generales. Las políticas públicas y los compromisos de la investigación. Extraído el 20 de Marzo de 2011 desde <http://cgpp.app.jalisco.gob.mx/images/ppapuntes.pdf>

Leal, R. (2007). Aportes Teórico-Metodológicos de la Fenomenología al Desarrollo Cualitativo de las Ciencias Sociales de Alfred Schütz. *Alpha*, (25), 215-225. Extraído el 2 de Junio de 2011 desde [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22012007000200015&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22012007000200015&script=sci_arttext)

Lezama, J. (2004). La construcción social y política del medio ambiente. D.F. El Colegio de México, Centro de Estudios Demográficos y de Desarrollo Urbano, 2004.

Loyo, A. y Rivero, M. (2005). Las Lenguas extranjeras y las nuevas tecnologías de la comunicación. Buenos Aires: Universidad Nacional de Río Cuarto.

Maldonado, H. (2004). Convivencia escolar. Ensayos y experiencias. Buenos Aires: Editorial Lugar.

Marcelo, C. (1996). Innovación educativa, asesoramiento y desarrollo profesional. Madrid: CIDE.

Marín, C. (2004). Conocimientos actitudes y prácticas del personal de salud que atiende mujeres víctimas de violencia sexual sobre anticoncepción de emergencia: Diagnóstico. Centro Centroamericano de Población. Extraído el 4 de Noviembre de 2010 desde [http://ns.ccp.ucr.ac.cr/ac/cap\\_cuali\\_proveedores.pdf](http://ns.ccp.ucr.ac.cr/ac/cap_cuali_proveedores.pdf)

Márquez, M., Sandoval, J., Torres, M. y Pavié, S. (2010). Estudio de caso de la Coherencia Interna de Programas de asignaturas en seis carreras que promueven competencias de la Universidad Austral de Chile. *Estudios Pedagógicos*, (2), 117-133. Extraído el 12 de Julio de 2011 desde <http://mingaonline.uach.cl/pdf/estped/v36n2/art07.pdf>

Martínez, M. (1998). La investigación cualitativa en educación, manual teórico-práctico. Ciudad de México D.F.: Trillas.

Martínez, M. (2004). Los Grupos Focales de Discusión como Método de Investigación. *HETEROTOPÍA*, (26), 59-72. Extraído el día 12 de Junio de 2011 desde <http://miguelmartinezm.atspace.com/gruposfocales.html>

Martínez, M. (2006a). Conocimiento Científico General y Conocimiento Ordinario. *Cinta Moebio*, (27), 1-10. Extraído el 23 de Octubre de 2010 desde <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/27/martinez.pdf>

Martínez, M. (2006b). La Investigación Cualitativa (Síntesis Conceptual). *Revista de Investigación en Psicología*, 9(1), 123-146. Extraído el 2 de Enero de 2011 desde <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238247>

Martínez, S. (2010). Cátedras metodología de la investigación cualitativa I. Primer semestre. UBB Chillán.

Martínez, V. y Pérez, O. (2001). Convivencia escolar. Problemas y soluciones. *Revista Complutense de Educación*, 2 (1). Extraído el 2 de Junio de 2011 desde <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/edu/11302496/articulos/RCED0101120295A.PDF>

Mascardi, L. (2005). Hacia un sistema de información sobre docentes de educación básica en América latina y el Caribe, en desafío de los sistemas de información educativa. Compendio de documentos presentados en los talleres temáticos del PRIE. Extraído el 6 de Noviembre de 2010 desde [http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-110137\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-110137_archivo_pdf.pdf)

Mejía, J. (2004). Sobre la Investigación Cualitativa. Nuevos conceptos y campos de desarrollo. *Investigaciones Sociales*, (13), 277-299. Extraído el 25 de Noviembre de 2010 desde [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv\\_sociales/n13\\_2004/a15.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/n13_2004/a15.pdf)

Mayan, M. (2001). Una introducción a los métodos cualitativos: Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales. Alberta: Instituto Internacional para la Investigación Cualitativa de la Universidad Alberta. Extraído el 3 de Julio de 2011 desde <http://www.ualberta.ca/~iiqm/pdfs/introduccion.pdf>

Mena, M., Milicia, N., Romagnoli, C. y Valdés, A. (2006). Potenciación de la Política Pública de Convivencia Social Escolar. Propuesta Valoras UC. Extraído el 3 de Enero de 2011 desde [http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/potenciacion\\_de\\_la\\_politica\\_publica\\_de\\_convivencia\\_social\\_escolar.pdf](http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/potenciacion_de_la_politica_publica_de_convivencia_social_escolar.pdf)

Mena, I. y Valdés, A. (2008). Clima social escolar. Documento Valoras UC. Extraído el 12 de Diciembre de 2010 desde [http://valoras.uc.cl/wp-content/uploads/2010/09/clima\\_social\\_escolar.pdf](http://valoras.uc.cl/wp-content/uploads/2010/09/clima_social_escolar.pdf)

MINEDUC, (2000). Evaluación del Programa de Mejoramiento de la Calidad de las Escuelas Básicas de Sectores Pobres P-900. Extraído el 20 de Enero de 2011 desde <http://www.mineduc.cl/usuarios/basica/doc/200601131315410.evaluacion%20p900.pdf>

MINEDUC, (2010). Política de Convivencia Escolar hacia una educación de calidad para todos. Extraído el 28 de Septiembre de 2010 desde [http://www.mineduc.cl/biblio/documento/Politica\\_Convivencia.pdf](http://www.mineduc.cl/biblio/documento/Politica_Convivencia.pdf)

MINEDUC, (2011). Política de Convivencia Escolar. Extraído el 3 de Enero de 2012 desde [http://www.convivenciaescolar.cl/index2.php?id\\_portal=50&id\\_seccion=3375&id\\_contenido=13803](http://www.convivenciaescolar.cl/index2.php?id_portal=50&id_seccion=3375&id_contenido=13803)

Montenegro, I. (2003). Evaluación del Desempeño Docente. Fundamentos, modelos e instrumentos. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

Morales, M. y Dubs, R. (2001). Indicadores de Calidad en el desempeño del docente del área educacional para el trabajo. *Sapiens*, 2(001). Extraído el 23 de Junio de 2011 desde <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/410/41020104.pdf>

Morse, J. y Bottorff J. (2006). Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa. Medellín: Editorial Universidad de Antioquía.

Narejo N. y Salazar, M. (2002). Vías para abordar los conflictos en el aula. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 5(4), 1-4. Extraído el 13 de Abril de 2011 desde [http://www.aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1227711544.pdf](http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1227711544.pdf)

Novoa, F. (2005). Prevenir la violencia, una prioridad en salud. *Revista Pediatría electrónica*, 2,(1). Extraído el 30 de Diciembre de 2011 desde [http://www.revistapediatria.cl/vol2num1/pdf/7\\_prevenir\\_violencia.pdf](http://www.revistapediatria.cl/vol2num1/pdf/7_prevenir_violencia.pdf)

Oliva, J. (1997). El Clima en la organización escolar. *Educación y Gestión*, IV (18), 39-39.

Olivares, J. (2009). Calidad de Vida y Desarrollo Sustentable. Extraído el 20 de Abril de 2011 desde <http://antares.itmorelia.edu.mx/~jcolivar/courses/ds06b/material4ds.pdf>

Ontoria, A. (2006). Aprendizaje Centrado en el alumno. Metodología para una escuela abierta. Madrid, NARCEA.

Palomero, P. y Fernández, D. (2000). Causas de la violencia en las instituciones educativas. Madrid: Pirámide S.A.

Pérez, M., Reyes, M. y Juandó, J. (2001). Afectos, emociones y relaciones en la escuela. Barcelona: GRAÓ.

Raczynski, D. y Muñoz, G. (2005). Efectividad escolar y cambio educativo en condiciones de pobreza en Chile. Santiago de Chile: Maval. Extraído el 1 de Junio de 2011 desde <http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl/secciones/documentos/efectividadadversiondiciembre2005.pdf>

Rada, D. (2006). Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad en Investigación Cualitativa. *Revista IPASME*, 5. Extraído el 24 de Junio de 2011 desde [www.redem.org/boletin/files/Dora%20Magaly%20Rada%202.doc](http://www.redem.org/boletin/files/Dora%20Magaly%20Rada%202.doc)

Rodríguez, M. (2005). La construcción del género en los primeros años de escuela: una mirada desde la perspectiva del profesorado. Extraído el 28 de Diciembre de 2011 desde [http://www.oei.es/genero/documentos/niveles/Educacion\\_Infantil/Construccion\\_genero\\_primeros\\_anos\\_escuela.pdf](http://www.oei.es/genero/documentos/niveles/Educacion_Infantil/Construccion_genero_primeros_anos_escuela.pdf)

Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Aljibe.

Rosaldo, R. (1991). Cultura y Verdad. Nueva propuesta de análisis social. México DF: Grijalbo.

Ruiz, J. (2007). Metodología de la investigación cualitativa. Barcelona: Universidad de Deusto.

Salamanca, A. y Martín-Crespo, C. (2007). El Muestreo en la Investigación Cualitativa. *Nure Investigación*, (26). Extraído el 22 de Noviembre de 2010 desde

[http://www.fuden.es/FICHEROS\\_ADMINISTRADOR/F\\_METODOLOGICA/FMetodologica\\_26.pdf](http://www.fuden.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGICA/FMetodologica_26.pdf)

Salgado, A. (2007). Investigación Cualitativa: Diseños, Evaluación del Rigor Metodológico y Retos. *Revista de Psicología Liberabit*, (13), 71-78. Extraído el 1 de Junio de 2011 desde <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/686/68601309.pdf>

Sandoval, C. (1996). Investigación Cualitativa. Bogotá: ICFES.

Sassenfeld, A. y Moncada, L. (2006). Fenomenología y Psicoterapia Humanista-Existencial. *Revista de Psicología*, 15(1), 89-104. Extraído el día 22 de Octubre de 2010 desde <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/264/26415105.pdf>

Schütz, A. (1962). El problema de la realidad social. Buenos Aires: Amorrortu.

Serrano, G. (2004). Investigación Cualitativa. Retos e interrogantes. Madrid: La Muralla

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la Investigación Cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

Tardif, M. (2004). Los Saberes del Docente y su Desarrollo Profesional. Madrid: Narcea.

Tarrés, M. (2001). Escuchar, escuchar y comprender: sobre la tradición cualitativa en la investigación social. México: Facultad Latinoamericana.

Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós.

Toledo, M., Magendzo, A. y Gutiérrez, V. (2009). Relación entre intimidación (bullying) y clima en la sala de clases y su influencia sobre el rendimiento de los estudiantes. FONIDE. Extraído el 3 de Enero de 2011 desde <http://www.google.cl/url?sa=t&source=web&cd=1&sqj=2&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.udp.cl%2Ffunciones%2FdescargaArchivos.asp%3Fseccion%3Ddocumentos>

%26id%3D73&rct=j&q=Relaci%C3%B3n%20entre%20intimidaci%C3%B3n&ei=IU4fTqW2FOjZ0QHF2NXBAw&usg=AFQjCNEpPr1Jlm0yY7adGWMUADaLR6Cyig&sig2=VFzSFoUSIDm5RHfztHETug&cad=rja

Torrego, J. y Villoslada, E. (2004). El modelo integrado de regulación de la convivencia y tratamiento de conflictos. Madrid: Tabanque.

Travers, C. y Cooper, C. (1997). El estrés de los profesores; la presión en la actividad docente. Barcelona: Paidós.

Valdivia, G., Avendaño, C., Bastías, G., Milicic, N., Morales, A. y Scharager, J. (2003). Estudio de la salud laboral de los profesores en Chile. Extraído el día 22 de junio de 2011 desde

[http://www.opech.cl/bibliografico/Doc\\_Docente/Estudio%20de%20Salud%20Laboral%20de%20Profesores%20en%20Chile.%20MINEDUC-PUC.pdf](http://www.opech.cl/bibliografico/Doc_Docente/Estudio%20de%20Salud%20Laboral%20de%20Profesores%20en%20Chile.%20MINEDUC-PUC.pdf)

Valles, M. (2007). Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid: Síntesis, S.A.

Vallenilla, M. (1956). Fenomenología del conocimiento: El problema de la constitución del objeto en la Filosofía de Husserl. Caracas: Equinoccio. Extraído el día 24 de Junio de 2011 desde

[http://www.bib.usb.ve/ArchivoMayz/\\_fichas\\_libros/fenomenologiadelconocimiento56.html](http://www.bib.usb.ve/ArchivoMayz/_fichas_libros/fenomenologiadelconocimiento56.html)

Van Manen, M. (1998). El Tacto en la enseñanza. El significado de la sensibilidad pedagógica. Barcelona: Paidós.

Vásquez, M., Ferreira, M., Mogollón, A., Fernández, M., Delgado, M. y Vargas, I. (2006). Introducción a las Técnicas cualitativas de investigación aplicadas a la salud. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Verdugo, M., Gómez, L. y Arias, B. (2009). Evaluación de la calidad de vida en personas mayores. Salamanca: INICO. Extraído el 30 de Marzo de 2011 desde [http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO23248/herramientas\\_4.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO23248/herramientas_4.pdf)

Villegas, M. y González, F. (2011). La investigación cualitativa de la vida cotidiana. Medio para la construcción de conocimiento sobre lo social a partir de lo individual. *Psicoperspectivas*, 10 (2), 35-59. Extraído el 3 de Julio de 2011 desde <http://www.psicoperspectivas.cl>

## VIII. ANEXOS

### VIII.1 Consentimiento Informado

El presente documento pone a su disposición la información necesaria sobre los objetivos, alcances y actividades involucradas en la investigación “Experiencia Docente a cerca de la convivencia escolar” con el objetivo de que decida libremente si desea o no participar en ella en calidad de informante.

La investigación tiene como objetivo principal conocer las vivencias de un grupo de docentes a cerca de la convivencia escolar de los/las alumnos/as del segundo ciclo básico de una escuela de Chillán.

La investigación no implica peligro para la integridad o seguridad física, psicológica o social/laboral de los/las participantes. La información aportada será confidencial, y en caso de publicación, anónima, proveyendo la seguridad necesaria para que el/la participante no sea identificado/a. La información recopilada no será utilizada con ningún otro fin más que la presente investigación.

La participación debe ser totalmente voluntaria y actualizada, de tal modo que la persona puede hacer abandono de ella cuando estime conveniente, y, si así lo desea, puede solicitar que los datos que haya aportado a la investigación sean borrados.

No se contemplan pagos o la entrega de algún otro beneficio directo a los/las participantes, siendo un beneficio indirecto de la investigación la producción de conocimiento significativo para una vez conocido las vivencias de un grupo de docentes a cerca de la convivencia escolar de los/las alumnos/as del segundo ciclo básico de una escuela de Chillán.

Cualquier gasto en el que los/las participantes debieran incurrir como producto de su participación en la investigación, será cubierto con fondos provenientes del proyecto.

Los criterios de elegibilidad de los/las participantes son: que sean docentes de una escuela municipal de la ciudad de Chillán con contrato anual y que desempeñe diariamente sus funciones dentro del establecimiento. Además que tengan disposición a participar como informantes por medio de entrevistas, conversaciones informales y registros escritos.

Se espera que los/las participantes aporten con:

Participación en grupos focales, entrevistas estructuradas y en profundidad, de varias sesiones de duración. Será registrada con grabadora digital de audio.

Para cualquier pregunta o contacto, y en cualquier momento, el/la participante se puede poner en contacto con:

Ana Chacón Oliveros  
Teléfono: 9-3262476  
e-mail: [achacon@alumnos.ubiobio.cl](mailto:achacon@alumnos.ubiobio.cl)  
Dirección: Avda. La Concepción 30 B  
Escuela de Psicología  
Universidad del Bío-Bío  
Chillán.

Yoely Parra Lavandero  
Teléfono: 8-9198483  
e-mail: [yoeparra@alumnos.ubiobio.cl](mailto:yoeparra@alumnos.ubiobio.cl)  
Dirección: El Manzano, San Nicolás  
Escuela de Psicología  
Universidad del Bío-Bío  
Chillán.

Declaro que mi participación es voluntaria, esclarecida y no está influida por la relación que mantengo con el/la Investigador/a

---

Firma Participante

VIII.2 Malla Categorial				
Objetivo General: Conocer las experiencias de un grupo de docentes a cerca de la convivencia escolar en el segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán.				
Objetivo Especifico	Concepto Clave	Subcategorías	Definición Conceptual	Definición Operativa
Conocer las vivencias que tiene un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán, sobre la resolución de conflictos que manifiestan los/as alumnos/as en el contexto escolar.	a) Vivencias	Experiencias emocionales  Experiencias desde el saber pedagógico (estrategias)	Tardif (2004) Saberes brotan de las experiencias familiares y escolares anteriores a la formación inicial en la adquisición del saber enseñar. Además estos saberes tienen su origen en la práctica cotidiana cuando se enfrentan con las condiciones de la profesión, formando un conjunto de representaciones a partir de las cuales los/as educadores/as interpretan, comprenden, orientan su profesión y su práctica cotidiana en todas sus dimensiones.  Estas experiencias también incluye factores emocionales y afectivos que se desarrollan en sus aulas (Pérez, Reyes y Juandó, 2001).	Las vivencias docentes están conformadas por experiencias formadas en dos ámbitos, uno está relacionado con los saberes que posee el profesor/a a lo largo de su trabajo educacional y el segundo incluye los factores emocionales que se vivencian durante la convivencia que mantienen con los diversos espacios de interrelaciones en el contexto educativo.

	<p>b) Resolución de conflictos en estudiantes</p>	<p>Percepción de conflictos</p> <p>Expresión de conflictos</p> <p>Abordaje y resolución de de conflictos</p> <p>Consecuencias de de conflictos</p> <p>Responsabilidad ante los conflictos</p>	<p>Para Torrego y Villoslada (2004) la resolución de un conflicto consiste en la búsqueda de una solución al problema que se ha originado, lo que se dará a través del diálogo y a su vez permitirá que el/la agresor/a pueda tomar conciencia del daño que ha hecho, le permita responsabilizarse por sus consecuencias y liberar su culpa.</p> <p>Los conflictos bien afrontados pueden constituir una oportunidad de crecimiento personal para las personas y de un cambio importante para los grupos en los que se presentan (Gallardo, Maripangui y Palma, 2004).</p>	<p>Es la acción que una persona desarrolla cuando reconoce que se encuentra en medio de un conflicto y que le permite buscar la oportunidad de cambio personal y/o grupal.</p>
--	---	---	--	--

<p>Comprender la concepción de las relaciones interpersonales entre profesores/as y alumnos/as de un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán.</p>	<p>Concepción de las relaciones interpersonales</p>	<p>Expresión de afecto entre profesores/as y alumnos/as</p> <p>Condiciones sociales y organizacionales que influyen en la expresión de las emociones en las relaciones interpersonales</p> <p>Opiniones sobre las relaciones interpersonales</p>	<p>Para Gijón (2004) las relaciones interpersonales son los lazos y vínculos que se construyen entre los/as miembros/as de una comunidad, el clima de respeto, de escucha activa y las experiencias de participación las que a su vez dependen de las relaciones que mantienen y forjan sus integrantes.</p> <p>La persona en sus relaciones hace inferencias con respecto al/la otro/a, esa percepción social tiene que ver con la percepción de importantes características de configuración y de naturaleza psicológicas de la otra persona, como son sus acciones, motivos, afectos y creencias (Garza, 2009).</p>	<p>Inferencias sobre los intercambios comunicacionales, emocionales, conductuales e intelectuales que las personas mantienen diariamente entre sí a través de múltiples interacciones cotidianas.</p>
--	---	--	--	---

<p>Conocer la concepción de un grupo de docentes de segundo ciclo básico a cerca de las políticas públicas de convivencia escolar.</p>	<p>Políticas de Convivencia Escolar</p>	<p>Conocimiento de las normativas de políticas de convivencia implementadas.</p> <p>Materiales y recursos proporcionados por el ministerio sobre las políticas de convivencia escolar.</p> <p>Acciones para la convivencia implementadas por el establecimiento.</p>	<p>“La Política de Convivencia Escolar pretende ser un marco para las acciones que el Ministerio de Educación realice en favor del objetivo de aprender a vivir juntos. Cumpliendo una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores emprenden y emprenderán en favor de la formación en valores de convivencia: respeto por la diversidad; participación activa en la comunidad; colaboración; autonomía y solidaridad” (Mineduc, 2010, pp. 22 y 23).</p>	<p>El marco de acciones para aprender a vivir en el establecimiento así como las normativas de convivencia que se implementan en él.</p>
--	---	--	--	--

<p>Conocer las vivencias que tiene un grupo de docentes del segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán acerca de su calidad de vida que se manifiesta dentro del contexto educativo.</p>	<p>Calidad de Vida</p>	<p>Percepción de su bienestar psicológico en las relaciones que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo.</p> <p>Percepción de su bienestar físico y material en las relaciones que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo</p> <p>Percepción en su bienestar social en las relaciones que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo.</p>	<p>Verdugo, Gómez y Arias (2009) señalan que la calidad de vida incorpora la salud física de la persona, su bienestar emocional y material, el estado psicológico que posee, su nivel de desarrollo personal, de independencia y autodeterminación, la inclusión social, las relaciones sociales que mantiene, así como su relación con todos aquellos elementos de su entorno que son esenciales para él/ella.</p>	<p>Percepción de necesidades, deseos que incorpora su estado psicológico, su bienestar emocional, físico y material, las relaciones que mantiene con sus pares y con el entorno que le rodea.</p>
--	------------------------	---	---	---

### VIII. 3. Pauta de Grupo Focal

Moderadora: Ana Chacón Oliveros

Observadora: Yoely Parra Lavandero

7.	Cantidad de asistentes	6 asistentes
8.	Lugar de desarrollo de la entrevista	Sala de una Escuela municipal de la ciudad de Chillán.
9.	Fecha de la reunión	12 de Diciembre de 2011
10.	Instrumentos de registro empleados	Grabadora
11.	Duración de la reunión	1 Hora
12.	Grado de participación	Participación moderada

#### I. Descripción de la sesión

Antes del desarrollo de la técnica de investigación, se procederá a informar respecto a los alcances del proyecto de tesis.

Posteriormente, se ejecutará la técnica de Grupo Focal con las profesoras de una Escuela municipal de Chillán.

#### Objetivo de la sesión

Profundizar en las opiniones/experiencias personales de los/as participantes sobre los temas de sobrecarga laboral, relaciones interpersonales, origen y abordaje de conflictos.

#### Objetivo de investigación

Conocer como vivencian y conciben las relaciones interpersonales, la resolución de conflictos y la calidad de vida.

## II. Desarrollo de la reunión

### Recepción

Las investigadoras fueron las encargadas de recepcionar a las participantes. Además se realizó al término de la actividad un compartir.

## III. Desarrollo de la actividad

### a) Presentación del proceso de Investigación

Las investigadoras y los/as participantes procedieron a presentarse, posteriormente, dieron a conocer el objetivo de la investigación.

### b) Presentación de la actividad de investigación

Profesoras, somos estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad del Bío Bío, y estamos desarrollando una investigación para nuestra Tesis que se denomina “Experiencia docente a cerca de la convivencia escolar”, donde nuestro principal objetivo es conocer las experiencias de un grupo de docentes acerca de la convivencia escolar en segundo ciclo básico de un centro educativo de Chillán.

Nuestros nombres son: Ana Chacón Oliveros y Yoely Parra, ustedes ya nos conocen, puesto que anteriormente se aplicó una entrevista individual a cada una.

En esta entrevista no hay una respuesta correcta e incorrecta sino que la diversidad de opiniones es muy beneficiosa para nuestra investigación. Solo necesitamos conocer sus opiniones, pensamientos, percepciones y sentimientos de dichos temas. Lo importante es obtener una opinión individual en una situación social.

La actividad consiste en el planteamiento de cuatro temas los cuales se explicitaran a ustedes en forma de preguntas. Se iniciara con el primer tema donde cada una, dará a conocer su punto de vista y se pasará al siguiente tema cuando exista saturación de la información, es decir cuando se repitan las ideas.

Recordamos que los datos personales no serán mencionados en los resultados de la investigación, por lo que les aseguramos confidencialidad y discreción. Cualquier antecedente o información que ustedes estimen poco pertinente de plasmar en nuestra tesis, puede ser sacada o excluida, por lo que es primordial que nos hagan alcances respecto al proceso y vayamos revisando juntas lo recolectado.

Si consideran que la investigación le genera más riesgos que beneficios, o trasgrede su integridad personal, pueden abandonar el proceso sin sentirse culpables por ello.

Por otra parte, relacionado con lo anterior, queríamos preguntar si podemos registrar el audio a través de la grabadora de nuestro celular, para realizar un efectivo análisis y transparencia de la información recabada.

- Distribución espacial y temporal.

Participaron 6 profesoras las cuales fueron dispuestas de manera circular en una pequeña sala. La distribución estuvo dada a partir del conocimiento previo que se tenía de las participantes, de esa forma no se ubicaron juntas las personas con mayor afinidad, además durante el transcurso de la actividad se resguardó el tiempo homogéneo de intervención de cada participante.

- Preguntas temáticas

Desde su experiencia como docente, ¿Qué opinan ustedes a cerca del exceso laboral en su establecimiento?

Con respecto a las relaciones agresivas de parte de algunos/as alumnos/as, entre ellos/as o hacia los/as profesores/as ¿Cuál creen ustedes que es el origen de esto? ¿Por qué esa reacción, esa conducta?

Sobre la mediación de conflictos ¿De qué manera ustedes enfrentan los conflictos de sus alumnos/as?

Y para finalizar ¿De qué manera los/as profesores/as expresan los afectos hacia los/as alumnos/as? y ¿En qué situaciones se da?

- Cierre.

Bueno, queríamos agradecer su participación y la información entregada en esta actividad.

Esta nos servirá para nuestro trabajo de investigación, cuyo objetivo primordial consiste en conocer sus vivencias a cerca del tema que se presentó en un inicio.

Esperamos seguir contando con su participación y poder acceder nuevamente a ustedes si necesitamos aclarar algún tipo de información buscando siempre la integralidad de esta.

Muchas gracias.

c) Término de la actividad

Para el cierre de la actividad, se procede a realizar un recuento general de lo trabajado en la sesión, donde se recogieron alcances y dudas.

## VIII. 4 Transcripción de Instrumentos

### VIII.4.1 Entrevistas Semiestructuradas

#### Entrevistada N°1

**Entrevistada:** Buenos Días Sr/a entrevistado/a.

**Entrevistadora:** Mi nombre es Ana Chacón, soy estudiante de 5to año de Psicología, mi compañera es Yoely Parra, somos las tesis, como le habíamos explicado. Y el objetivo de nuestra tesis es la convivencia escolar, conocer las vivencias de un grupo de profesores/as a cerca de la convivencia escolar de los alumnos/as de segundo ciclo de una escuela de Chillán.

Nos gustaría que leyera usted el consentimiento informado, donde explica más que nada... donde se explica que las consultas que vamos a realizar van a ser de manera confidencial, es muy importante su información para nuestra investigación además va a ser grabada y cualquier pregunta que usted se sienta incómoda, usted, tiene plena libertad de no responderla y dar por término la entrevista. La idea es que se sienta cómoda y bien.

**Entrevistada:** Ya po comencemos!

**Entrevistadora:** ¿Qué le parece?

**Entrevistada:** Si, Me parece bien me gustó eso del consentimiento informado. Bien declaro que mi participación es voluntaria e informada.

**Entrevistadora:** ¿Comencemos con las preguntas?

En su época de estudiante secundaria ¿Cómo definiría usted la experiencia emocional que mantuvo con sus profesores?

**Entrevistada:** Yo diría que súper buena y marcadora, de hecho yo estudié historia por que me encantaba como era una profesora de historia que tenía.

Y mm eh, yo creo que me marcó para bien fue muy buena la experiencia que yo tuve.

**Entrevistadora:** ¿Y las emociones que le evocan cuando piensa en sus profesores?

**Entrevistada:** Nostalgia, buenos recuerdos, que ganas de volver a ser estudiante! No tenía responsabilidades.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo siente que eran sus profesores? ¿Sabían enseñar? ¿Cómo lo notaba usted?

**Entrevistada:** Yo creo que había vocación, por que se la juegan, que insisten que uno aprendan, que la cateteen y tenía profesoras jóvenes igual, para la época. Yo estudié en un liceo municipal toda la enseñanza media. Y todas mis compañeras son profesionales.

**Entrevistadora:** ¿Y de 5to a 8vo en donde estudió usted?

**Entrevistada:** Yo estudié en un colegio particular, colegio inglés, en Los Ángeles, era tan chiquitito el colegio que era como llegar a la casa, éramos 15 alumnos por curso, fui de las privilegiadas. Y bien, nos cuidaban, me acuerdo que en ésa época del 73 tiraban bombas en el patio y los profesores todos preocupados por

nosotros, llamaban a nuestros papás, nos iban a buscar. Me acuerdo que en esa época yo tenía muchas compañeras que sus papás viajaban mucho para afuera, no se 7 a 8 años, y la miss le preguntaba donde anduvo usted de viaje (todo en inglés) y le contestaba todo en inglés, yo estuve en Buenos Aires, en bahía blanca. Y pa nosotros era guau Y era natural que en ése curso todas viajaban y yo les preguntaba a mis papás porque no viajábamos, porque trabajamos.

No pero era súper gratificante ir a ésa escuela, y lo que mas me acuerdo que un día yo quebré un vidrio, ya que era piso de madera era como parket. Era una casa colonial y unos pasillos y yo resbalándome, deslizándome por el piso pasé de largo y quebré un vidrio. Y un compañero se hecho la culpa... por mi...yo era chica... y yo decía que yo fui...yo fui... noo si era como estar en la casa.

Yo lo pasé súper bien. Yo creo que por eso soy profesora, juraba que era como...en general yo soy afortunada en la vida. No tuve profesores que me pegaron, que me castigaron o que me marcaron. No! Muy buenos recuerdos. No puedo decir que tengo malos recuerdos, sería una habladora.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo definiría su experiencia emocional frente a la convivencia que mantiene hoy día con sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Uno repite los patrones, por que uno es como fueron con uno, nadie da lo que no puede, igual po o sea yo creo que trato de mantener, yo creo que... para educar hay que mantener un lazo afectivo. Si tú no te ganas el corazón de los niños no llegas a ellos. No hay caso, no entras. Y dictatorial y los niños opositoristas con déficit atencionales, es muy difícil llegar a ellos. Tienes que buscarle por todos los lados, pero para eso hay que estudiar y hay que perfeccionarse y hay que buscar información. Por que el lazo emocional que uno mantiene uno repite los patrones como fueron contigo, como cuando tú como hija tu mamá no repite lo bueno, lo malo lo trata de obviar pero siempre florece en un momento. Yo creo que tuve una muy buena experiencia por eso decidí estudiar pedagogía y me marcó la profesora de historia en enseñanza media, era entretenido era como que me contaran la historia la profe, y para mi era re fácil eso.

**Entrevistadora:** Y ¿Qué piensa usted a cerca de las estrategias didácticas que implementa hoy día con sus estudiantes de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Yo siento que uno todos los días va aprendiendo, creo que podría mejorar, yo creo que, yo en lo personal creo que soy entretenida, creo que llego, por que yo en éste minuto hago religión y soy profe de historia de media, después saque la básica porque para estar aquí en la escuela básica, como yo venía de un liceo de Los Ángeles me trasladé, me casé, me vine para ésta ciudad. Entonces llegue a la básica y lloraba, lloraba porque no tenía la psicología del niño de básica, a mi me decían tía... los zapatos se me desabrocharon o tía ¿Tiene confort?, para mi era como... Aló! Y por eso decidí estudiar. Y la verdad es que ahí tú te vas empapando de los niños y te vas reencantándote por que al principio es lo mismo que estudiar pedagogía básica y tienes que hacer clase en media. Si tú no tienes las herramientas...

**Entrevistadora:** ¿Cómo sabe usted que sabe enseñar?

**Entrevistada:** Por que los niños aprenden, a través de las evaluaciones, cuando uno cierra la clase pregunta y ¿que aprendimos hoy día? ¿Qué es lo que más les gustó? ¿Qué es lo que más les marcó? Por ejemplo ayer en un reforzamiento estábamos aquí y después de todo el cafecito el tecito, a ver ¿Qué aprendiste hoy día Cristóbal? Yo siento que hoy día aprendí a... reforcé mi lectura expresiva. Así textual! Yo aprendí que eran los adjetivos calificativos y así uno por uno y siempre hay uno que dice ... no aprendí nada, a mi no me gustó nada, ya es un desafío para la próxima y cuando llega la próxima retomar nuevamente el hilo donde quedaste y de ahí partir, repasar y... una satisfacción que te contesten, lo que uno enseña. Y yo tengo doble satisfacción, porque enseñar religión es súper a ver yo digo que es una labor casi apostólica, es una labor apostólica, no tiene nota, es optativo, porque quieren y si tú no utilizas estrategias todos los días y vas cambiando simplemente no tienes alumnos se van y entonces uno siempre está reinventando y si no sonaste cuete. En cambio el inglés, el lenguaje, matemática, viene con libro y debe estudiar porque es necesario para la vida, se debe estudiar pero acá no, entonces es un triple desafío, porque yo siempre ando buscando material, ando buscando algún juego, que música que esto que lo otro y me metí hasta una clase de guitarra para tocarles guitarra y después dije... no esto no es lo mío porque me estresaba, claro pero yo creo que es súper o sea cuando me dicen que tengo que hacer religión... chuta, es un desafío súper potente. Porque no es llegar y pararse ahí, tú tienes que transmitir esa... fe... tienes que vivirla y vivenciarla día a día y tu eres cuestionada públicamente como profesora ya eres un personaje público, como profesora de religión eres mas doblemente público y yo más encima que soy del barrio, Me preguntan donde vas a misa? Y cuando te invitan los niños estas comprometida, puede ser la primera comunión, la confirmación, o vienen los niños del liceo y me dicen que están en pastoral ahora de hecho de aquí han salido niños, tengo 4 niños en el seminario y tres novicias.

**Entrevistadora:** Tremendos logros!

**Entrevistada:** Claro uno dice que en el momento de hacer clase tú no te das cuenta hasta que te dicen en la calle... profe! Yo creo que ahí está...

**Entrevistadora:** Y con respecto a los afectos ¿Cómo cree usted de que los trasmite a sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** A ver... la trasmisión de afectos tiene que ver con ser espontánea y natural, lo niños son esponja captan todo cuando tú estas... y ternura y firmeza, uno tiene que ser espontánea, tiene que querer a los niños o si no, no puede... para ser profesora primero tiene que gustarte el contacto con la gente, con los niños, con los adolescentes, y como se trasmite, yo creo que de piel del tacto, el consejo, todo eso.

**Entrevistadora:** y con respecto a la resolución de conflictos ¿Cuáles son los conflictos mas frecuentes que se dan en los estudiantes del segundo ciclo? ¿Cómo lo expresan y como los resuelven?

**Entrevistada:** Los conflictos más frecuentes son de 5to a 8vo... en 5to ellos terminan una etapa con la profesora que estuvo con ellos de 1ero a 4to básico, por lo tanto en 5to es un cambio muy grande para ellos y es un cambio emocional,

físico, están mas grandes, están como para pasar a la media y son niños todavía y los conflictos son yo no me quiero sentar contigo, empiezan los pololeos las cartas, generalmente de ese tipo, por las pelotas, por los juegos los varones, En 6to están mas en la onda del pololeo, en 7mo son totalmente hormonales, andan mil por hora, son poncios, andan con varias niñas, la onda popular andan en grupo y es muy importante. Y en 8vo ya cuando están aquí están en la etapa de que me voy a ir, me siento. Hago lo que quiero, se ponen soberbios, no quieren venir con uniforme, sobre todo en Oct., Nov. Y Dic. Ya me voy de aquí! Y después vuelven echan de menos esta cosa del calor de hogar de la escuela básica, que después pasan a ser un número. Eso los conflictos los resuelven hablando y el tipo de conflicto que tienen es muy agresivo, muy agresivo, sobre todo los varones ahora estoy viendo mucha agresividad en las niñas, las niñas son agresivas en forma verbal, son crueles, crueles y los niños son más prácticos! Los hombres se olvidan, pelean se puñetean, se dan una patá tú haces que se disculpen y lo reconocen y se termina, las niñas no! Porque! No pierden, Hay más soberbia y ahí si que hay trabajo y si tú no resuelves bien el conflicto uno de las partes queda herido y si no eres objetiva, la marcaste para el resto de sus días! Por que claro no me defendió o le creyó todo a ella, o no me creyó a mí! Entonces tienes que investigar, ver involucrarte y comprometerte con el cuento porque es re fácil decir ya no dense la mano y todo! ¿Contesto a tu pregunta?

**Entrevistadora:** Si por supuesto! Y varias preguntas a la vez!, mas que nada nos explico las consecuencias que tiene un conflicto, de que manera lo resuelven y la diferencia que hay entre hombres y mujeres! Y sus alumnos de segundo ciclo básico ¿logran responsabilizarse de las consecuencias que tienen sus actos frente a solución de un problema?

**Entrevistada:** Yo diría que la mayoría si y depende mucho de la formación del hogar, tú ves a la mamá y al hijo y a la hija en la sala. Si la mamá es así y te dice no profesora sabe que a mi no me gusta que mienta y lo otro el niño cuando miente él se siente tan culpable que te dice: yo te mentí y los niños son muy castigadores con ellos mismos cuando tú les dices que se autoevalúen son muy duros, uno le dice que nota se ponen del 1 al 7? Un 5, mas o menos no mas yo soy profesora jefe del 6to y reviso por ejemplo los informes de personalidad y les digo ustedes que se pondrían un siempre, generalmente, a veces o rara vez noo rara vez! Son muy castigadores con ellos mismos! No así los patúos que dicen... no yo siempre!...No faltan!

**Entrevistadora:** ¿Qué ocurre cuando usted se enfrenta o está en medio de un conflicto entre estudiantes o docentes? ¿Cómo enfrenta usted ésa situación?

**Entrevistada:** Con mucha calma, me doy vuelta primero en lo que tengo que decir y depende del conflicto, de que tipo sea el conflicto. Porque a veces hay cosas tan fáciles que resolver con otra palabra, con otra mirada distinta, pero trato que el profesor no se ponga a la altura del alumno, le hago ver que él es el que tiene que tener el control, él es el que domina la situación, él es el que está educando. No puede bajar en el nivel del alumno. Todo lo contrario tiene que actuar con mayor asertividad, con sabiduría porque los chiquillos es fácil que lo lleven al terreno de

ellos y uno cae el juego de ellos, les contesta, al final no resuelven nada, hacerlos reflexionar generalmente es lo que hago con los niños, les hago la pregunta al revés y ¿Qué harías tú? ¿Si fueras tú? es que yo no haría y empiezan y de repente, en términos de convivencia cuando hay conflictos entre profesor y alumnos, generalmente los traigo a la oficina, los hago reflexionar, después suben, piden las disculpas, la profesora ya no queda tan agraviada, después hablo con la profesora, y le digo mira tienes que ver que ellos son niños, que tienen todas éstas carencias, que no tienen las herramientas, de repente vienen enrabiados por que les pegan en las casas.

**Entrevistadora:** ¿Y cuando hay un conflicto entre docentes?

**Entrevistada:** Ahí trato de mediar, en el desafío, que es mucho más difícil, mucho más complicado no es fácil, y si la persona me tiene confianza me cuenta todo el conflicto, se calme por hoy día. Siempre busco la instancia donde puedan conversar, porque si no van quedando en su corazoncito los resentimientos y después en cualquier momento salen las pachotadas y las agresividades. Porque lógico po! Entonces la idea es resolverlos, y ¿cómo? generalmente le doy un espacio, en la oficina, o de repente las invito a tomarse un cafecito y junto a las dos, así como nada planificado y se dando de a poco, y se empieza a dar y conversan sobre el asunto, pero es difícil, no es fácil, sobre todo con los adultos, algunos se han parado se ha ido y después dicen: si con él no se puede conversar! como el frazada: no tiene entendimiento! Jajja! pero generalmente aquí se conversan las cosas, lo bueno que hay en los colegios municipales encuentro yo, que las colegas se dicen las cosas, frío, malo, mas o menos, pero las largan, como te caiga, en cambio yo, trabajé en un colegio confesional, hola hola! se soban la espalda pero no se decían las cosas, pero por atrás era, ya tú sabes con quien tratas, eso es lo más importante, tú sabes donde puedes llegar, que es lo que puedes decir, si te van a entender, si van a tener la suficiente madurez, es así, y así vas eligiendo los equipos de trabajo.

**Entrevistadora:** Con respecto a las relaciones interpersonales, ¿Cómo son las relaciones interpersonales que se manifiestan entre los alumnos del segundo ciclo básico dentro de la escuela?

**Entrevistada:** Mira... no hay grandes conflictos en las relaciones interpersonales. como hay un curso por nivel, es como una familia, ellos se ubican perfectamente, pololean entre ellos, pelean entre ellos y ya saben los códigos, con quien meterse, con quien no, ya han tenido experiencias malas de peleas, ya saben que con ésta niña no se pueden meter porque es conflictiva, o porque es poco tolerante, pero grandes conflictos, aquí estamos en la gloria, si bien es cierto son muchos niños de hogares vulnerables, pero no tienen malas costumbres, ni son tan agresivos, nosotros estuvimos compartiendo una experiencia súper fuerte para nosotros como escuela, porque ésta escuela se demolió, era una escuela antigua cierto.. Piso de madera. Teníamos salamandra dentro de las salas y cuando tuvieron que demolerla para construir esta nos tuvimos que ir de allegados a otra escuela municipal y ahí vimos unas realidades que quedamos y nosotros decíamos, no los de nosotros no son así y yo me acuerdo que años atrás, tuvimos como una gran

cantidad de alumnos que eran agresivos, que traían cuchillos, traían cartoneros para hacer daño a otro pero ahora o sea, hace artos años que yo no veo esa agresividad. Y tuvimos un niño que era muy goleado en su casa. Y él estuvo en mi curso justamente, estuvo un año con nosotros y la mamá lo retiró justamente porque se cambiaron de casa, pero todo el mundo aquí le hacía el quite, lo aislaba, porque era un niño nuevo, estuvo un año y se fue pero un año pero pegó a muchos, una fuerza, una agresividad, casi incontrolable para un niño de ésa edad y era irreverente con los profesores, ¿que me va a hacer usted? ¿Quién es usted? Palabras de un adulto, que se mete usted! Usted es solo un profesor! Usted no me puede hacer nada! Y cuando uno lo entrevistaba solo, lloraba y todo, pero ése fue un caso emblemático que tuvimos todo el año. Y pero así estamos en la gloria, ellos resuelven sus conflictos bien y los casos típicos son: Me miró feo, me quito la colación, ella anda con el niño que a mi me gusta y le escribí eso... Y no hay más que eso...

**Entrevistadora:** En las relaciones interpersonales ¿Qué espacios hay en el establecimiento, para relacionarse con sus colegas de trabajo y con sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** A ver los colegas de trabajo se relacionan entre ellos en los recreos, tienen dos recreos, en la tarde los días martes todos los martes tenemos consejo de 4 a 7 por lo tanto estamos 3 hrs. juntos, en que compartimos, tomamos un café, mandamos a pedir un sándwich, tenemos un taller de habilidades para la vida que nos vienen hacer algún auto cuidado, ahora tenemos fijado dos para Octubre y Noviembre. Heee tenemos el paseo para fin de año, ahora para las fiestas patrias hay que preparar algo ahí hay una instancia para compartir, no solo compartimos en Navidad, fiestas patrias, no solo fechas importantes en el año. Compartimos todos, con los auxiliares, no hacemos separación, aunque algunas no les gusta, pero ésa es la política del director, que las fiestas importantes como Navidad, 18 de Septiembre y otra más que se me escapa, compartimos todos. Se comparte lo que haya, una empanada, un vaso de vino, un champañazo a fin de año, o por ejemplo vamos a comer, antes íbamos a comer una vez al mes con las colegas, para el día del profesor también vamos a comer, no nos gusta quedarnos aquí. Yo creo que esas son instancias de compartir.

Y con los alumnos como comparte uno los espacios, en los recreos, en las horas libres, se cita apoderado, se citan alumnos. Cuando se hacen estos trabajos como por ejemplo el día del alumno. Que los sacan para ensayar, ahí conversan, arman un grupo de alumnos, porque ellos son súper cooperadores y les gusta participar, eso!

**Entrevistadora:** ¿Qué tipo de vínculos mantiene con sus alumnos del segundo ciclo?

**Entrevistada:** Ehhh... a ver...yo siempre busco la parte afectiva, muchos de ellos son carentes, viven con solo la mamá o con solo la abuelita o con la bis abuelita, otros viven con tutores, emm... Son niños que tú te los ganas afectivamente, ganándote la confianza de ellos puedes enseñarles. Y se van estableciendo reglas y normas, hasta donde pueden llegar conmigo, hasta donde pueden no llegar, o

sea yo muestro los dientes, pero hay que tener un equilibrio y si no ... bueno usted sabe que las sanciones formativas están y las sanciones del manual de convivencia, trato en lo posible de no poner anotaciones negativas no! A lo mejor una constancia, que se pelearon, que una persona dijo un garabato, eh! Pero esas cosas mínimas de se miraron feo, eso no! Siempre destacar lo positivo, si un niño es golpeado en casa, maltratado psicológicamente viene a la escuela y aquí vienen a buscar contención, más que aprendizaje, ellos no están ni ahí con estudiar, vienen muchas veces por alimentación, o porque se aburren en la casa y aquí lo pasan chanco. Llega diciembre llegan las vacaciones y la cara se les cae.. uhh me voy a aburrir todo el verano en la casa! No tienen otra alternativa.

**Entrevistadora:** Y ¿cómo ve usted como se manifiestan los afectos positivos y negativos entre sus estudiantes de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Mira los chiquillos de ahora son bien cariñosos, de repente me extraña que ellos son bien maltratados en sus casas no la mayoría pero un gran porcentaje, expresan igual su afecto, no son... yo no veo tanta tranca en eso! No pero éste niño que va a ser afectuoso si es golpeado en su casa! No! uno se encuentra con niños que ha pesar de que son... todo lo contrario, ellos buscan más afecto! Te andan abrazando, me llama mucho la atención cuando las niñas, te buscan te abrazan, profe que rico que huele, ¿que colonia se echó hoy día? Sii son así! Y tienen la confianza para acercarse, entonces tú generas, aunque tú tienes la cara de fiona digo yo, de shreck, tú generas afectos porque tú o si no, no harían eso! Un niño no se va a acercar a un adulto si sabe que va a ser rechazado, que no va a ser bien acogido.

**Entrevistadora:** Y ¿Con respecto a lo mismo, como se manifiestan los afectos pero entre los docentes y si no se expresan porque cree usted? ¿Qué ocurre?

**Entrevistada:** En general en ésta escuela la percepción que yo tengo es que somos afectuosos, nos agarramos, nos peleamos y nos reconciliamos y se conversan las cosas, y se dicen! Nada de que no! Y yo creo que eso es lo más sano. Y los afectos se expresan natural, si yo tengo más filling con una colega la voy a saludar para su cumpleaños, para su santo, hola como están buenos días! Y si uno anda mal, que te pasó? ¿Porque tienes ésa cara? Pero yo diría que en toda familia hay desencuentros, hay peleas, hay gente que trata de imponerse, hay gente que no tiene criterio, cero asertividad, no filtra, como en todas partes, como en todas las profesiones, como en todos los trabajos! Eso

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo definiría las interacciones de las acciones cotidianas que mantiene con sus colegas? y esto ¿cómo influye en su vida personal y laboral?

**Entrevistada:** A ver... si tú tratas bien y llegas en la mañana y saludas en la mañana! Difícil que no te contestan, pero hay colegas que no te saludan, porque no quiere o porque están agachado así! Pero así es la idea de que como tu eres tú proyectas o lo que tratas de hacer nadie te puede te va a poder, de alguna manera, contestar mal, si tú estás bien, ¿Por qué te van a quitar a ti?, con los co-docentes igual, los auxiliares, es como, hagámoslo! Aunque uno no haga nada pero el hagámoslo! Pero ellos se sienten parte es eso es el trato, hay que ser

súper asertivo! porque llegan los apoderados igual y te echan la caballería encima (interrupción externa).

**Entrevistadora:** ¿Con respecto a su calidad de vida, cómo percibe usted su calidad de vida dentro de su escuela?

**Entrevistada:** Mi calidad de vida... mmm el otro día fui a un encuentro, y yo digo que estamos en la gloria, tenemos oficina para orientación, trabajo tranquila, nadie me agujea, hago mi propio plan de trabajo todos los días, noo! es que yo soy privilegiada aquí en la escuela. Soy súper autónoma, si se me ocurre algo siempre tengo el apoyo del director, de la Carmen que es la jefa de UTP además como es mi parner, gestionamos esto juntas, hace años atrás comenzamos a trabajar, somos como una dupla consolidada. Lo único malo que va a jubilar en dos años mas, y a mi me quedan como 15, y no yo tengo el apoyo y si tengo que ir a una charla, o si tengo que salir de la escuela, o si tengo que ir ah no se po a un seminario, o si a mi se me ocurre que hagamos un ampliado y mañana vamos a la radio y hagamos cosas, tengo pero el 100% el apoyo. Y la calidad de vida a que en la escuela la siento súper bien, o sea no! yo estoy regala. De repente me voy mas tarde que el resto en la tarde, todo el mundo se va temprano pero yo me quedo hasta las tantas, porque me gusta po! Porque me gusta terminar lo que tengo. Pero así también, al otro día puedo llegar 5 o 10 minutos mas tarde, o sea nadie me dice na porque saben que, no me podría quejar mi calidad de los tiempos a lo mejor estoy sobre cargada de pega porque uno misma se va sobrecargando de pega, y no va diciendo no, me da mucha lata decirle no a una apoderado, que no la puedo atender, porque yo en orientación tengo todo el día miércoles, hasta las 4 de la tarde para atender apoderados y alumnos y el resto de la semana yo hago clases y el resto de la semana tenemos reunión del equipo de gestión de la escuela y tenemos reunión cada 15 días, donde se ve todo lo de la problemática de la escuela, y eso po! Y en la tarde también hago clases, después de las 4, de las 4 a las 6. Yo creo que todo el tiempo es aprovechable, de repente uno se ve sobrepasada porque no puede solucionar, pero en como en todas partes no más!

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo influye en su bienestar psicológico la relación que mantiene con sus alumnos de segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** A ver... yo creo que mi bienestar psicológico esta bien con los alumnos, a mi lo que mas me influye, yo no tengo problemas con los alumnos, no tengo relación de conflictos con los alumnos todo lo contrario, yo siento que soy bien cercana a ellos, de hecho que siempre me buscan o me dicen: profe tenemos un problema y usted tiene que hablar con la profesora! Como que yo tengo que solucionarles el problema, pero si de repente algunos lideres apoderados en que ellos quieren hacer lo que ellos quieren hacer, esta bien que ellos quieran involucrarse con la comunidad, pero hay gente que se pasa de largo y ahí ya me complica, porque entrar a dialogar con los apoderados es muy difícil, porque aparte no es que uno los subestime, pero los recursos que ellos manejan en cuanto a vocabulario, ehh son muy atropelladores, de repente llegan a ser groseros. A mi una vez que estábamos en un ampliado y ofendieron a la colega, y

yo tuve que ponerme súper dura con ellos y llamarle la atención. Lo que pasa que yo llamo la atención de tal manera que yo se que ellos se sienten mal pero no pueden devolverla, porque yo les digo por ejemplo ellos me regalan el silencio y con eso yo no les estoy diciendo cállense o uso estrategias como, como nosotros somos los primeros educadores de nuestros hijos nosotros debemos dar el ejemplo. Entonces no hay, ante eso los desarmo. Siempre estoy jugando con palabras que no mal interpreten si no que los haga pensar, chuta! Si yo soy el primer educador de mi hijo no puedo hacer esto! O si me regalan el silencio, no estoy diciendo autoritariamente cállense! O por favor Sra. se puede callar!, porque eso es agresivo, pero son años de circo! De literatura y todo lo que uno tiene que prepararse y también son características personales. Porque el mismo conflicto me lo a pasado una colega y me dice: pero como yo no pude y al final no! la deje hablando sola, ¿pero como? Yo no hablo con ella! Y no po! No te la puede ganar un apoderado, uno tiene que demostrar que uno es la profesional, que uno maneja el tema, que uno esté o no equivocada, uno dice: Sra. Disculpe! Pero uno tiene que quedar siempre bien, como una dama, no perder los estribos! después despotricai y todo. Pero uno no puede perder la compostura, eso lo tengo bien claro y siempre se los digo, igual me dicen: yo no la atiende, atiéndela tú! Yo no tengo esa paciencia! No se trata de paciencia, se trata de utilizar todos los recursos que estén a tú alcance, pero no todo el mundo se da ése tiempo.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo influye en su bienestar emocional la relación que mantiene con sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** No! Yo me llevo súper bien con ellos! La paso bien con los chiquillos! Me río arto con ellos! Noo súper bien!

**Entrevistadora:** Y ¿cómo influyen en su bienestar social la relación que mantiene con sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** a ver... uso las relaciones sociales para ayudarlos a ellos, por ejemplo pido ropa, cuando los chiquillos no tienen zapatos y tengo ésa caja lleno... (Interrupción externa), le saco al rico para darle al pobre, si necesitamos premios, le pido al ambiental, los estrujo, si tiene revistas, libros, diccionario, ando pidiendo lo que sea, voy al obispado me consigo esto! Y lo otro! (interrupción externa).

**Entrevistadora:** ¿Y cuál es la percepción que tiene usted, a cerca de la convivencia escolar que se da entre sus alumnos del segundo ciclo?

**Entrevistada:** Yo parto de la base que la convivencia de ésta escuela es buena, es buena porque yo no tengo tantos casos de bullying, no tengo tantos casos de agresividad, si ahora en éste tiempo cuando comienza la primavera, comienzan los problemas y esto es de todos los años, por los pololos, porque las niñitas son mas crueles, porque las niñitas fuera de la escuela con éste famoso grooming esto de internet que se agreden verbalmente, se ponen, se postean cosas, pero son casos aislados, pero en general yo tengo un grupo en 7mo. En eso estoy resolviendo un conflicto, por sus características de vida, de historias de vida, de niñas que son adoptadas, que pasan de casa en casa, que no tienen estabilidad

emocional, eso hace que desfavorezca la relación, pero en general así... (Interrupción externa).

**Entrevistadora:** ¿Y Cómo es abordada la convivencia por sus alumnos de segundo ciclo? A su manera de ver.

**Entrevistada:** Ellos no tienen las herramientas para abordar la convivencia, ellos son de agresividad, de golpe, de todo. Hay algunos que si, pero depende el grado de madurez, ellos necesitan de mucha guía y tiene que estar ojo el profesor jefe, el profe de asignatura, y si el profe no sabe resolver el problema, ahí estamos mal. Pero abordada de buena manera en general pero a medias, porque muchas veces ellos se dan un combo, un combo y ya después pasa el tiempo y siguen como si nada!, o sea no hay una resolución donde haya un adulto que vio, no! Si no que porque le cuentan el día lunes en consejo de curso, ¿Sabe qué? La semana pasada se agarraron a combo! Y ahí la profe jefe tiene que intervenir porque se supone que uno no está todos los días con ellos, no estamos todos los días con ellos, ningún colega está todos los días con ellos, entonces uno se entera cuando le hace clases, entonces le hace un poco de clases y consejo de curso y cuando tienes tú consejo de curso. Y ahí uno tiene que irse dándose los tiempos po! Porque eliges o solucionar un problema o pasar los contenidos, y a nosotros nos piden rendimiento, entonces no hay eso de que, por ejemplo ésta escuela es privilegiada que tenga una orientadora un día miércoles para los alumnos, en que no puede ir resolviéndose el problema (interrupción externa).

**Entrevistadora:** Y según su experiencia docente ¿Cómo definiría usted la convivencia escolar que se dan entre los diferentes estamentos administrativos de su establecimiento?

**Entrevistada:** No es mala, podría ser mejor, pero siempre hay roce. Pero yo creo que hay diplomacia si lleva bien, pero todo es por lo menos yo no he visto malos tratos, aquí hay una colega que como digo yo: se le arrancan los pavos pal monte! Pero ella toda la vida ha sido así! Pero ya la conocemos!, ella tira el guante y quiere que alguien lo recoja, pero como ya no enganchamos ella queda sola, pero si ya, ella usa todo su poder de su prepotencia, de repente con las inspectoras, con el más débil! Si siempre una persona cobarde abusa del más débil! Y yo creo y lo miro así que las personas que actúan así es que tienen muchos problemas internos, muchas carencias de afectividad y aquí se creen importantes, cuando uno está aquí al servicio de de los niños! al servicio de los apoderados! es tu pega pero esto es un servicio público porque en realidad hay tanta cosa social que ver que nos a ligado a la educación y cada año va a ser peor porque trabajamos en conjunto con el Violeta Parra porque nosotros Gracias a Dios! Nosotros tenemos una buena y fluida comunicación con ellos, conseguimos varias cosas, pero, pero simplemente los apoderados de repente no aprovechan esos beneficios y eso también hace que las relaciones en los diferentes estamentos de esta escuela que tanto defienden a estos niños! Mira la mamá no cumple! no va allá! Pero por un lado uno trata pero en la casa no se asume, de repente tú decí si valió la pena o no valió la pena... Por ejemplo una colega que se la jugó por recibir a una niñita con problema hasta que la mamá mandó así una carta que: en ésta escuela no se

preocupaban del limpia pies de la entrada que los vidrios estaban sucios! No se que faltaba un diario mural que dijera no se que cosa, o sea uno dice pucha! la colega hizo la paletía de recibirla y en realidad tú hubieras dicho: no sabe que estamos con matrícula completa pero, y tú te encuentras con ésta otra cosa. Y te dicen: viste! Si yo te dije! Que son problema! Y ahí empiezan los problemas, no es por nosotros! Nosotros nos peleamos generalmente por los niños, porque uno los defiende, oye! conmigo se porta bien!. Conmigo es distinto!, ¿Es que a lo mejor tú no utilizas las estrategias adecuadas?, Y así... y ahí yo me paro y digo: a ver! Porque estamos discutiendo! Si a los niños no les va a pasar nada! Y nosotros nos vamos a quedar peleados! Pero por ese tipo de cosas, no por otras! Generalmente es por los niños, es como si uno peleara por los hijos, uno le agarra cariño y dice: oye! Pero no! Si es insoportable! Mira como se porta!, Pero piensa, esta guachita, aquí y acá... Uno le busca todo lo bueno y la otra todo lo malo! Y tenía que llegar a un consenso, Bueno si me trae el trabajo mañana! Y una tiene que entrar hablar con los profesores jefes, yo pido pautas de derivación por que me lo derivan? Por bullying, por malas notas, por desmotivación, por problemas familiares. Hay una pauta en que dice: yo lo derivo porque es insoportable en clases y yo creo que tiene que verlo un neurólogo, después me dicen no! Porque esta desmotivado porque sus padres no están ni ahí! O yo creo que fue agredido! Y así hay toda una pauta de derivación de diferentes cosas y lo que no trato de ver es de disciplina, yo por lo menos. Se supone que eso lo ve otra parte del colegio, pero igual se entrecruzan.

**Entrevistadora:** Y ¿En lo cotidiano, cómo es abordada la convivencia escolar entre los profesores de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Lo mismo que te decía, que en la realidad en lo cotidiano, con harta conversación, con ser sincero, con ser asertivo, con tratar con pie de plomo decir las cosas, con terreno abonado digo lo que tengo que decir, con respeto, siempre con mucho respeto, no llegar acaballado a decir las cosas, buscar el momento y la instancia, uno sabe cuando puede decir y cuando no!

**Entrevistadora:** Y por último: Las políticas de convivencia escolar, ¿Conoce usted las normativas de convivencia escolar implementadas por el ministerio de educación en su establecimiento?

**Entrevistada:** Si po! Si de hecho yo reformule el manual de convivencia con la asistente social, ahora lo que viene nuevo en el manual de convivencia escolar son el protocolo de bullying y el decreto 170 de insertar a los niños con necesidades educativas transitorias y permanentes y todo lo que sea castigo formativo no punitivo pero si cuando hay faltas graves, leves o mas graves, tienen que tener alguna sanción, la relación, los deberes y derechos de los apoderados, los deberes y derechos de los co-docentes, de los administrativos, la misión que tenemos como escuela también, too.

**Entrevistadora:** Entonces podemos decir que usted tiene conocimiento si se implementan esas políticas de convivencia escolar en su establecimiento.

**Entrevistada:** Si po! De hecho tengo que conocerlas al revés y al derecho, las tengo que aplicar.

**Entrevistadora:** Y la última, ¿A su entender el material que envía el Ministerio de Educación sobre las políticas de convivencia escolar para implementarla a su colegio se adecuan a la realidad de su establecimiento?

**Entrevistada:** Mira, éste año le han dado el palo al gato porque implementaron el PMG de convivencia, que dura como 6 meses creo, que le pone a los chiquillos con psicólogos, asistentes sociales, trabajadores sociales que van a encausar directamente con los niños, como van a formar líderes para potenciar, no es cierto el resolver conflictos, le van a enseñar a mediar, a formar mediadores, primero hicieron el diagnóstico comunal, dos chiquillos hicieron el diagnóstico, y nos devolvieron las fallas, vieron todos los manuales de convivencia, vieron las fallas en éste diagnóstico de todos los manuales de convivencia, vieron las fallas y a partir de eso, lo que nos faltaba a nosotros, incorporarlo y trabajar con eso, o sea es como si yo te paso un documento, estudiado y yo te digo: te equivocaste en la L, S que se yo, y lo incorporas y lo aplicas no es cierto! Eh! Y eso fue bueno porque hay una retroalimentación, con respecto al manual de convivencia, está actualizado el de nosotros, y nos felicitaron porque habían muchas cosas que estaban bien establecidas como los castigos que no eran todos punitivos, eran formadores y por ejemplo: el chiquillo no se va con un día de suspensión si no que va a barrer la sala, después ya formación, para los más leves.

**Entrevistadora:** Le agradecemos su paciencia su disposición, a pesar de todos los inconvenientes, nos ayudó mucho. Y bueno alguna consulta si es que nos queda si podemos recurrir a usted.

**Entrevistada:** Si po! Si ningún problema Si yo ya me metí a esto, yo se que es un trabajo de ustedes para su tesis.

## Entrevistada N°2

**Entrevistadora:** Hola muy buenos días.

**Entrevistada:** Buenos días.

**Entrevistadora:** Eh bueno nosotras somos estudiantes licenciadas en psicología, mi nombre es Yoely Parra, mi compañera, quien me acompaña Ana Chacón y nosotras estamos haciendo nuestra tesis acerca de la experiencia docente y esta misma como ve la convivencia escolar de los alumnos de segundo ciclo básico, y más que nada esta entrevista se va a abocar a la experiencia que usted tenga de estos niños/as de quinto a octavo básico. El objetivo de esto es poder abordar aquello, su experiencia docente en el contexto educativo de esta escuela principalmente, y para eso quisiera que leyera nuestro consentimiento, si está de acuerdo con él, y lo pueda firmar después de leerlo.

**Entrevistada:** ¿Tengo que leerlo todo al tiro, o lo leo después y hacemos las preguntas? ¿Cómo?

**Entrevistadora:** Si gusta lo lee al tiro para poder firmarlo.

**Entrevistada:** Ah ya!

**Entrevistadora:** ¿Se encuentra de acuerdo entonces?

**Entrevistada:** Sí.

**Entrevistadora:** Bueno, también informarle que si en algún momento de la entrevista, si se siente incómoda o no quiere responder, simplemente usted dice hasta aquí llego yo, no quiero seguir. A pesar de que no es nada tan comprometedor las preguntas, pero si usted se siente incómoda tiene toda la libertad de dejar la entrevista.

**Entrevistada:** Ya.

**Entrevistadora:** Además, también para nosotras es muy importante lo que usted nos pueda decir de cada una de las respuestas a las preguntas que nosotras le vayamos a hacer, también el hecho de poder grabarla se dijo anteriormente, por eso la estamos grabando, y... y eso principalmente. Ahora daremos comienzo a las preguntas.

**Entrevistada:** Ya.

**Entrevistadora:** Primero, ahh, en cuanto a la experiencia docente, en sí misma.

**Entrevistada:** Ya.

**Entrevistadora:** Me gustaría que nos abocáramos a su niñez, usted piense cuando estaba en el colegio, cuando estaba de quinto a octavo más o menos de los nueve a los trece años ¿Siente que sus profesores sabían enseñar?

**Entrevistada:** A ver, la verdad de las cosas es que... me daba miedo, tenía mucho temor de equivocarme, porque encontraba que los profesores eran demasiado mañosos, o sea no tenían como esa... eh paciencia o, esa forma delicada como de enseñar, de ayudar a los alumnos, entonces era como un poquito de llegar al otro día a las 8:00 de la mañana y de venir a la escuela... eh era con miedo... eh siempre pensando sobre todo en sexto, porque hasta sexto yo estude en una escuela y después pase a un colegio particular subvencionado y es totalmente diferente y ahí estude de sexto a cuarto medio.

Y tengo la experiencia también de haber trabajado en un colegio particular subvencionado y trabajo en la escuela ahora y es totalmente diferente, pero siempre yo cuando pequeña, yo sentía eso, ese miedo de que me fuera a equivocar y de que, y de que me fueran a pegar, porque los profesores en ese tiempo andaban con su regla y todo, el que se portaba mal con la regla... y vi también cuando una vez le pegaron a un compañero. Entonces ver esas cosas me atemorizaba.

**Entrevistadora:** Ya y abocándonos a ese mismo tema que acaba de mencionar. En que usted piensa que eran diferentes como usted lo vivió ¿En qué era diferente en como sabían enseñar los profesores?, tanto de cuando estuvo de primero a sexto, como cuando estuvo en otro colegio de séptimo a cuarto medio.

**Entrevistada:** ¿En qué eran diferentes? O sea haciendo las comparaciones.

**Entrevistadora:** Como usted lo quiera ver.

**Entrevistada:** Ya porque o sea una persona de edad siempre tiene paciencia al ver a una persona más joven es como más delicada, no sé, a mi forma de ver, y bueno el nivel social también, eso influye mucho porque aquí, o sea, en las escuelas más que nada es otra clase social de alumnos que llegan y en los colegios particulares subvencionados es diferente el trato, la autoridad, el estudio.

**Entrevistadora:** Ya, y ahora abocándonos a esa misma época de cuando usted estaba entre quinto a octavo básico ¿Cómo definiría ahora la experiencia emocional que le evoca, cuáles eran las emociones que sentía frente a sus profesores?

**Entrevistada:** Pero emoción buena o emoción mala, de pena, de tristeza o de alegría.

**Entrevistadora:** Todo tipo de emociones, que sentía durante el segundo ciclo básico.

**Entrevistada:** Ya, de quinto a octavo, estaban los famosos juegos de que a mí me gusta este niño eh y que venía con entusiasmo a la escuela, ¿Por qué razón?, porque a uno le gustaba ir a ver al compañero y las pequeñas fiestas donde uno se podía ir a reunir todos sanamente, no como hoy en día, pero esos son los recuerdos míos, las emociones más bonitas que he vivido.

**Entrevistadora:** Y justamente tocando este tema de hoy en día ¿Cómo definiría su experiencia emocional, la mayoría de las emociones que usted siente frente a la convivencia que mantienen hoy en día, los alumnos de segundo ciclo básico?, aquí a la realidad de este colegio.

**Entrevistada:** Es que ahora es como al revés, o sea, antes los alumnos tenían temor, pero ahora los profesores tienen temor de la calidad de alumnos que llegan, pero yo vuelvo a repetir, esto es todo un círculo, ¿Por qué?, porque el niño si es cruel con el entorno, es porque hay problemas familiares. Antes yo me acuerdo que nunca se usaba eso del problema de el tener déficit atencional con hiperactividad o con... no. En cambio ahora el niño porque juega mucho o porque pelea, “hiperactivo” antes no, o sea uno tenía que quedarse callada por el grito del profesor y listo. Entonces ahora es otra realidad que se está viviendo, todo al revés.

**Entrevistadora:** ¿Qué más le evoca?

**Entrevistada:** Ahora lo que yo le decía de la parte emocional, o sea de quinto a octavo básico, ahí empieza por ejemplo que a uno le gustaba un niño y todo, ahora no, porque ahora en primero básico, ya los niños, que me gusta... y con nombre y todo, y que los besos y ¿Por qué? Vuelvo a repetir lo mismo, entorno familiar esas cosas ya la ven ya.

**Entrevistadora:** Y si bien ya hablamos como usted se sentía frente a como sus profesores reaccionaban ante ustedes cuando era pequeña, ahora como usted transmite esos afectos hacia los niños de quinto a octavo.

**Entrevistada:** Ya, a ver, hay una diferencia en que uno puede manejar la situación, uno a los niños de primero a cuarto si le dice que es blanco, el niño le va a creer que es blanco y ¿Por qué?, porque lo dijo la tía y es blanco, de quinto a octavo es diferente o sea al niño no se le puede decir, niños sabe que es blanco, porque empiezan a alegar, no, es que no es blanco es negro y ¿Por qué? Y empiezan, o sea ellos tienen autoridad ahora y más con lo que se dice en la televisión, con mayor razón.

**Entrevistadora:** En general entonces como transmite usted sus afectos.

**Entrevistada:** Los transmito en forma cariñosa, con paciencia, porque si yo me doy cuenta que si un niño de repente no quiere trabajar, pero con cariño se logra, lo he visto en la sala, el hecho de que lo siento más cerca mío, o te portaste bien, que rico así me gusta verte trabajar, pero si yo le digo ¡siéntate, trabaja y hace esto!, ¡grito!, el niño no lo va a hacer. Entonces si yo dijera así, al tiro miro atrás y recuerdo, a mi no me gustaba cuando chica que el profesor me gritara y me hiciera esto ¿Por qué?, porque me sentía con temor ya, y gracias a Dios todos los días tengo asistencia completa o sea creo que estoy funcionando bien

**Entrevistadora:** ya y con respecto al nivel más cognitivo ¿Cómo sabe usted que sabe enseñar?

**Entrevistada:** A ver, yo soy de las personas que todos los días me autoevalúo, entonces yo por ejemplo realizo mi clase todo el día y cosas que no me resultan bien, en la noche eh increíble ah, en la noche no sé, pero me da vuelta en la cabeza y digo no esto no (pega con el lápiz en la mesa, a forma de punteo, con leve intensidad) esto no está bien, aquí falle en algo, falle yo. Entonces mañana voy a tratar de superar eso y que no pase, o si hay algo que me molestó durante el día, ya mañana voy a tratar de no hacerlo y así van funcionando las cosas o sea por ejemplo yo, yo soy de la idea, a mi toca el timbre y yo al tiro a mi sala, o sea yo no soy de las personas que sigo, sigo, pasan los minutos y después me voy a la sala no, o sea ¿Por qué?, porque pasa, los niños se desordenan, “la profesora no llega paque, sigamos jugando”, llegó a la sala pilló el alboroto. Los niños ellos tocan el timbre, ellos saben que estoy ahí, o sea esa es mi forma de ver las cosas y de repente lo veo por eso le digo, o sea hay mucha diferencia entre una escuela y colegio particular subvencionado, porque si uno no entra a la sala cuando ya está el timbre tocando o sea rápidamente le llaman la atención, pero es la costumbre que uno tiene, ya entonces si yo me dejo guiar por el resto de profesores que queda ahí tomándose su cafecito o conversando, no po, toy fallando y yo quiero que los niños tengan un buen ejemplo.

**Entrevistadora:** Ya muchas gracias, y en cuanto a sus relaciones interpersonales. En este caso primero nos vamos a abocar primero a los niños.

¿Cómo son las relaciones que se mantienen entre sus alumnos de 2do ciclo básico?

**Entrevistada:** ¿Lo que yo pienso o lo que yo veo?

**Entrevistadora:** Lo que usted piensa y ve.

**Entrevistada:** Cuando hay algún problema yo lo llamo al niño digo comienzo con el y tratamos las cosas buenas y malas para irlos guiando.

**Entrevistadora:** Ya, y entre ellos si nos abocamos solo a ellos.

**Entrevistada:** Ya.

**Entrevistadora:** ¿Cómo serian las relaciones interpersonales?

**Entrevistada:** ¿Entre ellos?

**Entrevistadora:** Sí, entre ellos.

**Entrevistada:** Yo eh, siempre hay un líder en el curso entonces todos funcionan alrededor de este líder, pero que es lo que pasa que tengo niños y son con problemas de nivel social bajo (tono suave) donde hay también un déficit

atencional con impulsividad entonces estos niños tratan de hacer cualquier cosa para llamar la atención para que este niño y el resto del grupo trate de jugar con ellos.

Entonces ¿Qué es lo que pasa?, se paran, pasan por el lado, sacan un lápiz, entonces lo hacen para llamar la atención.

¿Entonces qué es lo que hacen?, hay que tratar de preocuparse de esos niños, y ahora mismo uno de ellos lo tengo sentado adelante.

**Entrevistadora:** ¿Qué tipo de vínculos mantiene con aquellos alumnos?

**Entrevistada:** ¿Con cuál?, ¿con los niños con problemas o con los niños que donde está el líder?

**Entrevistadora:** En general con la mayoría de sus alumnos, ¿Qué tipo de vínculos mantiene?

**Entrevistada:** Afectivo más que nada, porque soy muy de piel, pero siempre cuidadosa, porque usted sabe los problemas si es demasiado cariñosa, entonces siempre tiene que tener límites. Por lo general son niños que están todo el día aquí. Las mamás trabajan y yo creo que el papá o la mamá no están, porque aquí muchas mamás son asesoras de hogar. Entonces ¿a quién tienen ellos todo el día? A la profesora.

**Entrevistadora:** ¿Y cómo ve usted que se expresan los afectos entre ellos?, entre los alumnos en general de segundo ciclo básico.

**Entrevistada:** Bueno quinto a octavo, los niños ya tienen otros intereses pero igual hay que ser un poquito más dura no tan, tratar de ir conversando eh, pero también influyen los niños que llegan en quinto y también de afuera y llegan con otros con otras costumbres y esos niños ya alborotan a los otros niños, hay que tener harta delicadeza en eso, porque los niños inclusive los garabatos o sea es otro mundo el que se vive.

**Entrevistadora:** Y ahí ¿Cómo ve usted que se expresan los afectos?

**Entrevistada:** Bruscamente, si bruscamente inclusive las niñas no miden sus palabras eh y no les importa de qué estén los varones y ellas hablan al mismo, nivel igual que los varones y aunque uno les llame la atención, o sea ellas no tienen el respeto a veces por los profesores, pero vuelvo a repetir son los niños con algún grado de problemas y muchas veces son problemas familiares y de papás separados, mamá que tiene otra pareja que al niño no le agrada que él quiere a su papá y expresan y manifiestan su agresividad a través de garabatos, de combos, o sea ellos no van a permitir que un niño les diga algo suavemente y todo, no, o sea al tiro con el garabato, o sea no se po tiene que manejar eso, para eso uno está, para llamar a los apoderados, conversar, ver el problema tratar de buscar una solución.

**Entrevistadora:** Y ahora ya pasando mas a otro ámbito de relación entre usted como profesores/as ¿Cómo definiría usted la relación cotidiana que mantiene, las interacciones con sus colegas de trabajo su comunicación y como se incluye en su vida personal?

**Entrevistada:** Entre todos o mía no mas.

**Entrevistadora:** Con sus colegas.

**Entrevistada:** Es buena la relación, o sea aquí todos compartimos, eh bueno la verdad de las cosas que yo llevo tres años aquí trabajando, yo me he sentido muy acogida pero siempre con un temor que es un cuidado que uno tiene que tener en todo los lugares de trabajo, porque lamentablemente existe esa palabra, que no es muy bonita, la palabra envidia y que se manifiesta en todos los lugares de trabajo, entonces uno a veces por querer hacer las cosas bien, por aportar cosas, el resto dice ¿y por que ella, porque lo hace? Y surgen esos comentarios, pero si uno va a estar pendiente de esos comentarios no va a vivir tranquila nunca.

**Entrevistadora:** Claro.

**Entrevistada:** Entonces yo por ejemplo si llegara a escuchar algo, no lo he escuchado hasta el momento, pero si llegara a escuchar, yo tengo la forma de si es mentira que corra, ahora sí es muy grave la situación yo trato de conversar con la persona, no digo enfrentar porque... sino conversan como personas adultas y buscan una solución y ¿por qué razón ocurre? y es mas lo he hecho, lo hice, lo tuve que hacer en una ocasión que es hace muy poquito y enfrenté la situación, o sea porque eh no era obviamente verdad y le vuelvo a repetir por problemas de esto de envidia y todo, hay muchas personas que tienen una amargura en su corazón y lo manifiestan a través de hacer daño a las demás personas. Entonces no se se refleja yo creo que en la misma cara sino está bien con su corazón, su alma, eso se refleja y eso es lo que uno le transmite a los niños, si porque si yo voy a llegar amargada en la mañana y todo, los niños lo van a sentir, esa no es mi forma de ver, pero con las demás personas como le digo si uno va a ir a buscar pleito va a ser contestadora y todo va a tener problemas toda la vida pero si uno es tranquila, escucha participa y acata lo que le dicen los mayores todo, yo pienso que no va a ver problema.

**Entrevistadora:** Y los afectos entre ustedes ¿Cómo son? ¿Cómo se expresan entre ustedes como docentes?

**Entrevistada:** Si hay como una armonía, es, es buena, pero vuelvo a lo mismo, con respeto nada mas allá, o sea hay cosas muy bonitas que yo veo aquí, por ejemplo que se saludan en los cumpleaños, pero cosas que han dejado estar eh bueno yo misma soy la encargada de poner cartelitos de las personas que estaban de cumpleaños, en el mes se les cantaba el cumple, eh, no se les hace regalos pero si nos comemos un quequito, una atención. Lo que me ha gustado mucho que he visto es por ejemplo cuando un profesor tiene algún familiar enfermo o algún problema todos están preocupados ya y a partir desde arriba, “han sabido de tal persona, como sigue la mamá, como sigue esto”, entonces eso es bonito, no como en otros lugares que por ejemplo “¡ahh claro ya faltó, porque tiene la mamá enferma!” ya entonces eso se ve aquí bonito, general cuando hay una persona que fallece eh, somos todos de ese lugar y la persona que no ha ido, o sea tratamos de hacer que buscar una solución para que pueda ir.

**Entrevistadora:** Muy bien, Entonces aquí se dan los espacios para relacionarse con sus colegas de trabajo y con sus alumnos.

**Entrevistada:** Sii el hecho de tomarse su desayuno en el primer recreo, el segundo recreo es mas frio, el primer recreo es más acogedor y el día martes en

el consejo también, o sea nos ponemos de acuerdo que nos vamos a servir entonces de repente hacemos un alto y nos servimos alguna cosita. Por eso le digo es bien acogedor, esa parte así y como en todo lugar siempre van a haber problemas y todo, pero yo creo que uno tiene que saberlos manejar no más, porque si uno sigue buscando o se agranda, se agranda y empiezan después las rivalidades, después no se miran ni nada, esa es mi forma de verlo ah.

**Entrevistadora:** Si por supuesto y es completamente valedero y con respecto a la calidad de vida, aquí lo vamos a tomar en varias direcciones ¿Cómo percibe usted su calidad de vida dentro de la escuela?

**Entrevistada:** Yo soy feliz aquí , yo soy feliz porque era lo que yo quería, yo quería trabajar en esta escuela y vivo aquí al frente entonces siempre miraba y yo decía mamá yo quiero trabajar en esa escuela allí al frente, pero como me decía que iba a ser muy difícil porque yo trabajaba en colegio particular entonces era todo el proceso diferente y lo primero o sea vine un día, cruce, vine a conversar con el director y me dijo lo que tenía que hacer, me inscribí, presente mis papeles y todo, no paso ni un mes y me llamaron a dar reemplazo y así tenía poquititas horas de reemplazo, después me dieron siete horas de matemáticas y pasaba como cuarenta y cuatro horas aquí, participe en todas las actividades, la fiesta de la primavera, ayudaba a organizar todo, porque hay muchas cosas que en otros colegios, y esa es la gran diferencia que hay, eh que se hacen y en la escuela no, puede ser por falta a lo mejor de creatividad, por falta de tiempo o desmotivación, porque a veces cuando las relaciones están malas hay desmotivación y no tienen ganas de trabajar, entonces faltan muchas cosas, entonces yo dije algún día a lo mejor si entro a trabajar ahí, si Dios me puso aquí a lo mejor tengo que dar eso que yo sabía allá, porque trabaje mucho tiempo allá en el colegio y eh tratado de aplicar aquí cosas pero siempre bajando un poquito el nivel porque la exigencia de aprendizaje es lento, pero así tengo a mis niños que trabajan.

**Entrevistadora:** Ya entonces eso lo abocamos a un bienestar psicológico al como usted se siente y ¿Y cómo es el bienestar emocional que mantiene con sus alumnos?

**Entrevistada:** Es que en la parte emocional igual, o sea a mi no me va a cambiar o sea usted siempre me va a ver y todo y obviamente como toda persona, uno siempre tiene sus problemas familiares, eh, pero, eso se deja atrás, eh, no tengo grandes problemas gracias a Dios ya, a lo mejor, no soy casada no tengo hijos, entonces ya es como una despreocupación menos, porque el hecho de tener un marido, de tener hijos, ya ocupa mucho tiempo, entonces no es que no lo quiera hacer ni mucho menos, pero la vida me entrego este camino y lo asumo o sea cual es mi preocupación más grande en este momento, es mi madre, que ella como tiene su edad, tiene ochenta y dos años, es como una preocupación, o sea no tengo hijos pero tengo una guagua, pero ella, ella se vale por si sola si, entonces esa, esa es como mi preocupación que a veces que me vengo para acá, ella está acompañada igual, pero no que vaya andar pendiente todo el día ni mucho menos, pero esa es la parte emocional fuerte sí que tengo, pero no influye en mi trabajo para nada, yo siempre a los niños les hablo, le hablo de mi mamá, les hablo de mi

gatita que tengo y ese es mi entorno ya, entonces que es lo que hago en la casa, llego, trabajo, preparo mis clases, al otro día vengo lista preparada, eh, porque si llego sin material sin nada, los niños se me desordenan, por eso uno tiene que llegar preparada a la clase.

**Entrevistadora:** Ya y por ejemplo como influye su bienestar físico en la relación que mantiene con sus alumnos.

**Entrevistada:** ¿Físicamente?

**Entrevistadora:** Físicamente.

**Entrevistada:** No, a veces cansador o sea a veces termino agotada pero ¿por qué?, digo lo mismo, vuelvo a lo mismo, yo no soy de las personas que esta sentadita usted me ve que estoy con el lápiz aquí (dos golpecitos a la mesa con el lápiz) y ya estoy que me paro ya (risas), eh, no soy de las personas que ya, niños hay una guía, trabajen y yo me pongo a escribir o inclusive a mirar una revista, porque lo he visto ah!, eh, no, ya vamos niños trabajen, ¿Quién no sabe?, ¿usted?, ¿en que está fallando? Entonces eso, todo es esfuerzo o a lo mejor no es tanto como esfuerzo pero eh se cansa o sea típico el dolor de la cervical aquí ¿Por qué?, por el cansancio pero, pero bien.

Con los apoderados mantengo una buena relación o sea ellos saben que yo soy bien preocupada, si algún niño le falta algo, cualquier cosa con la mamá tratamos de buscar una solución. Hasta el momento nunca eh tenido problemas con apoderados, veinte años que llevo trabajando.

**Entrevistadora:** Y en cuanto a la convivencia escolar ¿Cuál es la relación que usted tiene acerca de la convivencia escolar que se da entre los alumnos?

**Entrevistada:** Es que yo la veo por ejemplo muy diferente que de primero a cuarto básico, es con mas brusquedad, son desafiantes los niños, o imagínese lo mismo que está pasando hoy en día, o sea pedir una audiencia con el presidente y todo, entonces ¿a qué nivel? ¿Quién manda? O sea si no van a tenerle respeto al presidente menos le van a tener respeto al profesor ni mucho menos o sea hay de todo, pero todo eso se esconde por el nivel social de los niños, donde viven.

**Entrevistadora:** Y según su experiencia docente ¿Cómo definiría usted la convivencia escolar que se da en los diferentes estamentos educativos de aquí de su centro educativo?

**Entrevistada:** Aquí en esta escuela, no sé, yo veo algo que a mi parecer no me agrada, yo por ejemplo soy de las personas que profesores, auxiliares, administrativos, somos todas personas, somos todos iguales, pero hay una convivencia, no, los profesores acá, los auxiliares acá y hay esa separación, porque cuando uno se muere van todos al mismo lugar, entonces porque no es más bonito por ejemplo estas mismas fiestas de dieciocho, porque no todos juntos en comunidad, porque somos todos de la escuela, funcionarios, pero yo no soy nadie para decir porque no lo hacemos así. El director ha luchado mucho por esto, pero igual hay profesores que son... podría decirse como clasistas ya, claro ¿Por qué?, no se po sea, sí ha surgido que en fiestas de navidad todos juntos, pero igual en la mesa larga los profes acá, los auxiliares allá, pero yo en mi caso, yo

mantengo una buena relación con todos y no se po para mí son todos iguales si somos todos seres humanos.

**Entrevistadora:** ¿Cómo ve usted que en lo cotidiano entre ustedes como profesores es abordada la convivencia de los niños, cómo se aborda por ustedes la convivencia que tienen los niños? ¿Cómo lo afrontan?

**Entrevistada:** O sea dándoles indicaciones de lo que tienen que hacer, niños si van al patio cuídense, no anden peleando, traten de pasar un buen recreo, compartirlo, son recomendaciones más que nada.

**Entrevistadora:** Y en cuanto a la resolución de conflictos ¿Cuáles cree usted que son los conflictos que se dan con más frecuencia entre alumnos de quinto a octavo básico?

**Entrevistada:** Los golpes, esas cosas de patadas, o sea no miden el grado de los golpes, sino que de repente una patada, no se, o sea que uno pasa por al lado y queda así (cara de asombro) porque al tiro los empujones entre los niños y los garabatos.

**Entrevistadora:** ¿De esa manera los expresan?

**Entrevistada:** Sí.

**Entrevistadora:** ¿Y Cómo cree usted que lo resuelven, esos golpes, esos garabatos y patadas?

**Entrevistada:** A ver, yo tuve un problema en un curso, en un sexto, eh, que llegue a la sala a hacer matemáticas y de repente me encontré con una montonera de garabatos, estaba yo presente, le pedí al niño que se callara por favor y seguía con sus garabatos, con sus garabatos y se los decía a una niña y la niña obviamente que no aguanto y a garabato limpio también, le llame la atención a los dos, me senté para pasar la lista cuando veo que los dos estaban apretados, que yo le digo que si no me pongo en medio la niña le habría apretado así el cuello , pero horrible, yo me desespero en ese momento, se lo digo sinceramente, porque son niños grandes o sea uno tiene que actuar con fuerza para poderlos separar, la niña era más alta que yo y obviamente que los deje y a la niña le dije “vaya a buscarme a la inspectora al tiro”, para separarlos en el momento, entonces como que la niña se sintió protegida, porque pensó a lo mejor que el hecho de que yo la mandara a buscar a la inspectora y tratáramos de arreglar la situación, pero el niño seguía a garabatos y obviamente ¿cómo solucionamos el problema?, yo baje con él y la inspectora tuvo que llamar a apoderado y obviamente que cuando el apoderado llegó y hablo conmigo, un tremendo caballero, cuando me dijo las primeras palabras, yo entendí, dije, ya el niño es así porque el papá es así, me di cuenta al tiro y a la próxima vez cuando me toco con el curso de nuevo como ya el niño estaba más tranquilo y todo yo lo converse en general y ya entonces el niño me volvía a repetir, pero ya no como estaba ese día entonces tratamos de buscar una solución, entonces le digo al niño, mira le digo yo e no, no te pongas al mismo nivel de la niña o a la niña le digo no te pongas al mismo nivel del niño y se busca una solución entre ellos conversando, pero en el momento es difícil conversarlo porque los aires están muy tensos.

**Entrevistadora:** Y solo entre ellos como cree usted o ve usted que resuelven los conflictos.

**Entrevistada:** Entre ellos solos no, ¡no!, tiene que haber un adulto, porque habiendo una persona adulta cuesta, entonces uno tiene que ser demasiado mañosa.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo cree que estos alumnos reconocen sus conflictos, cómo le dan solución a su problema entre ellos si no hubiera un mediador?

**Entrevistada:** A golpes.

**Entrevistadora:** ¿Así le dan solución?

**Entrevistada:** Exacto a golpes, porque es de la única forma y no, es como una pelea, yo pienso que a golpes es la única manera que lo solucionan. Ahora como le digo o sea entre ellos, pero yo pienso que siempre tendría que haber una persona adulta para ayudarles a ellos a enfrentar, porque si no tiene guía, porque si es solos yo pienso que a puro golpe, cuando es grave o sea si son cosas pequeñas a lo mejor lo pueden solucionar entre ellos, si hay una pelea entre dos niños siempre a lo mejor va a ser otra compañera que puede ayudar a solucionar el problema ¡cosas pequeñas! Ahora lo de los golpes yo me refiero cuando son cosas más graves.

**Entrevistadora:** Claro! Y ¿Cómo usted se da cuenta que tiene un conflicto con sus estudiantes?

**Entrevistada:** Es que ahí yo no sabría decirle, porque yo gracias a Dios no he tenido nunca un problema con mis colegas de trabajo y con los niños.

**Entrevistadora:** Ahh bueno entonces por otro lado ¿Cómo cree usted que esos alumnos de segundo ciclo básico logran responsabilizarse de las consecuencias que tienen sus actos?

**Entrevistada:** Con los niños más grandes cuesta, por ejemplo ayer mismo hubo un problema y la niña más grande alega porque no quiere darle la mano a su compañera por haber discutido y peleado, dice ¿Por qué le voy a dar la mano, porque le voy a dar un abrazo, si ella fue la primera? Y seguían alegando entonces eso cuesta, por eso le digo desde chiquititos uno tiene que irlos guiando a ellos.

**Entrevistadora:** Bueno ahora pasando a lo que son las políticas de convivencia escolar me gustaría saber si ¿Usted conoce las normativas de las políticas de convivencia escolar que se implementan aquí en su establecimiento por el ministerio educacional?

**Entrevistada:** Si, si las conozco porque inclusive hay un libro de convivencia escolar y bueno es como nuestro manual de apoyo que tenemos para sacar algunos casos, porque muchas veces, los, los apoderados eh, hacen preguntas entonces ese, ese es como nuestro apoyo, nuestro refuerzo que tenemos.

**Entrevistadora:** Y ¿Tiene conocimiento usted si se implementan o no estas políticas de convivencia en su establecimiento? Usted mencionaba que las conoce y les sirve de apoyo pero ¿Cómo se implementan según usted?

**Entrevistada:** Eh bueno yo por ejemplo cuando hago entrevistas con los apoderados y casos que son un poquito complicados eh me apoyo en eso. Ahora

yo creo que todos lo usamos porque está a la vista ahí en la UTP y el profesor que lo necesite lo toma y hay que leerlo po o sea y todo y lo hemos trabajado también en los consejos, porque siempre se trabaja casi al final del año para ver si hay algunas cosas que agregar o quitar para irlo modificando, pero si se le da uso.

**Entrevistadora:** Y con los niños ¿De qué manera se implementan?

**Entrevistada:** ¿Con los niños? Eh bueno explicándole a ellos situaciones que eh por ejemplo mantenimiento en orden en caso de pelea de situaciones conflictivas entre ellos y uno le puede mostrar el manual de convivencia y decirle niños ustedes tienen que obedecer porque aquí hay unas reglas, porque si no se manda a buscar el apoderado y todos nosotros nos vamos guiando por eso y se les explica también a ellos, algunos escuchan otros no, otros no saben mucho lo que es, pero algunos si lo conocen y los apoderados también, inclusive una vez lo lleve a la reunión de apoderados para, para mostrárselos a ellos.

**Entrevistadora:** Ya, una cosa es el conocimiento cierto y otra es ¿La percepción que usted tiene de las políticas de como son implementadas? Acordes o no, esa percepción que usted tiene, que usted maneja de como se implementan aquí

**Entrevistada:** Yo, no sé yo lo veo así, yo pienso de que como dije es un manual de apoyo para uno pero veo que no todos lo ocupan y lo pasan por alto entonces a veces toman decisiones y ahí es donde uno se ve envuelta en situaciones en que el apoderado empieza eh a decir y bueno en que se basa usted hay algún manual de convivencia entonces los profesores quedan.

**Entrevistadora:** Y a su entender entonces ¿Este material que envía el ministerio sobre las políticas de convivencia para implementarlas en su colegio se adecuan o no a la realidad que viven este establecimiento?

**Entrevistada:** Si.

**Entrevistadora:** Y ¿Por qué?

**Entrevistada:** A ver, todo el manual de convivencia no me lo sé de memoria ni mucho menos, pero si las partes más complicadas eh cuando eh rompen cosas como los muebles eh las sillas, lo que hay que hacer con los niños, se le llama al apoderado se le dice y si o sea en el fondo yo creo que sirve como para esta escuela, si pero igual uno tiene que irlo modificando, adaptándolo a la realidad que tiene la escuela y el que tenemos nosotros está adaptado para esta escuela para el tipo de gente de los apoderados, de los alumnos, quizás en otras partes a lo mejor es diferente, yo tengo el gusto de conocer de otras partes y es diferente o sea es como más amplio aquí es más, más pequeño.

**Entrevistadora:** ¿Más amplio que?

**Entrevistada:** Los contenidos, las sanciones.

**Entrevistadora:** Ya.

**Entrevistada:** Por ejemplo aquí, en otras partes no se permite que el niño hable garabatos ya y a la tercera que se escucha se le llama el apoderado y tres días suspendidos y aquí pueden pasar diez, cinco, seis y no se aplica o sea ya, tiene que ser muy grave la situación a veces se pasan por alto pequeñas cosas pero se pasan por alto.

**Entrevistadora:** Bueno eso es todo el contenido de la entrevista y quisiéramos saber si usted quiere agregar algo de todo lo que hemos hablado.

**Entrevistada:** Eh si no, solamente darle las gracias por haberme elegido a mí para hacer esta entrevista y lo otro que fue bonito porque me hicieron recordar eh cosas que ni siquiera me acordaba y de repente como era mi niñez, como era mi escuela, recordar cómo eran los profesores, en que cosas habían fallas, que temores tenía y también me sirvió como para darme cuenta de mi realidad ahora como docente, o sea sí es verdad o sea yo también tenía estos temores y aplicarlo ahora, así que fue bonito porque me trajeron a la mente bonitos recuerdos.

**Entrevistadora:** Bueno para, para nosotras también fue de gran utilidad toda la información que usted, que usted nos dio y de mucha importancia para nuestra investigación, así que de nuestra parte también agradecerle a usted la disposición el tiempo el escucharnos y sobretodo entregarnos todo ese conocimiento y todas esas emociones y experiencias que usted viven dentro de su colegio y dentro de este contexto con sus alumnos colegas y apoderados, lo otro que a nosotras nos gustaría que si en algún momento se nos quedase algo de la entrevista o sea en estas preguntas y tuviéramos dudas, si podemos recurrir nuevamente a usted para buscar un poco mas de información o esclarecerla de dudas.

**Entrevistada:** Si por supuesto, no ningún problema, porque o sea lo ideal es que sea conmigo porque si ya empezamos la entrevista y nos ponemos de acuerdo como lo hicimos hoy día.

**Entrevistadora:** Ok entonces muchas gracias.

**Entrevistada:** De nada.

### **Entrevistada N°3**

**Entrevistadora:** Hola, buenas tardes, mi nombre es Yoely Parra, soy licenciada en Psicología, con una compañera estamos haciendo nuestra tesis que se titula “Experiencia docente acerca de la convivencia escolar”, está abocada a la experiencia en sí, de ustedes como profesores/as acerca de la convivencia que mantienen los niños y niñas dentro del colegio, principalmente de esta escuela que es municipal y focalizada a su vez en los/as niños/as de segundo ciclo básico.

En cualquier momento, si usted se siente incómoda dentro de la entrevista, usted puede decir yo no quiero seguir con la entrevista, hasta aquí llego yo, si se siente incómoda con la pregunta incluso, no quiero, usted está en completa libertad de...

**Entrevistada:** De acción.

**Entrevistadora:** De acción, exactamente.

**Entrevistada:** A bueno.

**Entrevistadora:** Entonces me gustaría que leyera el consentimiento, se diera el tiempo para que sea más transparente y si lo puede firmar al final de la lectura.

**Entrevistada:** ... (Lectura del consentimiento informado)...bueno aquí dice que dentro de esta entrevista dice que hay grupos focales ¿cuántos más o menos sería eso?, uno solamente.

**Entrevistadora:** Sería un grupo solamente.

**Entrevistada:** Porque aquí te habla de varias sesiones.

**Entrevistadora:** Claro, las varias sesiones serían las entrevistas de manera individual.

**Entrevistada:** Ya vamos, ok.

**Entrevistadora:** Acerca entonces de la experiencia docente, usted piense en este momento cuando estaba en el colegio ¿Siente usted que en ese momento sus profesores sabían enseñar? Y como lo notaba.

**Entrevistada:** ¿En enseñanza básica?

**Entrevistadora:** Enseñanza básica, específicamente segundo ciclo.

**Entrevistada:** Segundo ciclo.

**Entrevistadora:** Sí.

**Entrevistada:** Tuve la suerte de tener muy buenos profesores, profesoras comprometidas, algunas muy estrictas, muchas de ellas eran monjas renegadas, o sea se habían salido de la, de la iglesia y se habían dedicado a la docencia. Eran muy buenas profesoras, entendía muy bien, hacían muchas actividades de diferentes áreas con la finalidad de que tú fueras aprendiendo, explotaban las capacidades de uno ya, entonces si yo creo que sí, fue muy buena experiencia y también tuve profesoras muy estrictas muy mañosas muy mandonas, pero que a la vez también tenían la capacidad de decirte en un minuto determinado, mira si lo superaste, estas bien, estas mejorando...

**Entrevistadora:** Y en esta misma época ¿Cómo definiría usted la experiencia emocional que mantuvo con sus profesores? La mayoría de las emociones.

**Entrevistada:** Con algunas mucha cercanía, con otras más distante ya, pero eso como que nunca me afectó mayormente, o sea tampoco era así como que hay sino me saluda la profesora me voy a cortar las venas, no, incluso tampoco me sorprendía mayormente cuando un compañero le contestaba mal a la profesora y la profesora le mandaba un tirón de patillas, no era una cuestión como ah, no po, te lo buscaste, o sea, teníamos claro que la cosa era porque buscaba y había una sanción o sea si no entendía, él es el que estaba mal enfocado no más.

**Entrevistadora:** Y su experiencia emocional, ahora si lo vemos en la actualidad, como es la convivencia según su percepción que mantienen hoy en día sus alumnos/as de segundo ciclo.

**Entrevistada:** eh a ver, tienen un concepto más utilitario, ellos eh, yo creo que son poco críticos o sea siempre la culpa es de los profesores, la culpa de los papás, “tu no me compraste esto”, “es que tu no me trajiste los materiales”, “es que usted me puso el rojo”. Entonces yo creo que hay un concepto en el cual los chiquillos todavía están inmersos en un sistema en el que ellos no tienen la culpa o sea ellos no asumen su responsabilidad y eso ha sido un error de parte de todos, de toda la sociedad “o sea estos derechos del niño”! Partimos por tirar las banderas al viento de los derechos del niño, pero no le acotamos inmediatamente, mira hay responsabilidades también, o sea para que tu ganes estos derechos tú tienes que cumplir también con esta responsabilidad y yo creo que ese ha sido el problema, porque tenemos un grado de convivencia, “es que usted me tiene que respetar,

¿Por qué usted me gritó?”, “es que no po, mi mamá no más me grita”. Entonces tienen ese concepto muy de telenovela ya y de programa, cuanto se llama, farandulero, tiene ese concepto, cero estudio, cero práctica, cero responsabilidad de repente muy parte de ellos, les cuesta mucho asumir que ellos se equivocan, que son ellos los responsables y entender, también les cuesta entender que la educación es un camino para la superación, o sea ellos creen que porque todo lo han tenido fácil, a diferencia de las generaciones anteriores “que tu cuidabas el lápiz porque tu sabías que no te lo iban a comprar, que tu cuidabas tu cuaderno, porque pucha porque si no tenías que ir con el cuaderno con hojas de roneo no más” y estos cabros no, estos cabros no cuidan, porque no les cuesta, son exigentes, son chicos de pataletas, son chicos agresivos porque viven en un medio agresivo verbal físico y también de interacción entre ellos, ellos se pueden tratar a punta de groserías, sin embargo si viene u profesor o alguien y le dice alguna cosa para ellos ya es una ofensa, sin embargo ellos tienen una dinámica muy agresiva dentro de su entorno, por lo menos con lo que yo trabajo acá y no solo acá porque yo también trabajo en otros estamentos, también trabajo en el sistema subvencionado con chocos de la misma edad y te diré que la situación es muy similar, cambiaría un poquitito cambia en realidad! lo que corresponde a su entorno sociocultural o sea el nivel, la cantidad de por ejemplo este incentivo de estudiar, de buscar libros de buscar aquí, o lo que te puede comentar tu papá. Es diferente un chico que tiene una educación universitaria y que le comentan de un tema, a un niño que tiene papás semi-analfabetos o papás que en realidad terminaron a duras penas el cuarto medio con no analfabetismo, pero si con una condición de poder leer y escribir y poder encalillarse, porque hoy en día la educación municipalizada está orientada más que nada a que el cabro pueda escribir, leer, sumar y restar y pueda encalillarse y firmar la tarjeta de crédito.

**Entrevistadora:** Eh y ahora nuevamente a un nivel mas cognitivo, ¿Cómo sabe usted que sabe enseñar?

**Entrevistada:** ¿Cómo se yo que se enseñar?, mira hay varios mecanismos, uno de esos es lo típico, lo formal dentro de lo que es el marco de la buena enseñanza, cuando te dicen a ti mire revise si los niños aprendieron, a caso interiorizaron el aprendizaje. Uno tiene que ver cuál es su objetivo final o sea si mi objetivo es que el chico, yo no voy a obtener una maravilla probablemente en el cien por ciento de mi alumnado, pero si, si logro prender la llama de la curiosidad, prender este piloto automático yo voy a estar sembrando. Cuando el problema del profesor en la enseñanza básica es tú construyes un camino, pero tú no ves el final de este camino, no ves el final de este puente ya, cuando lo ves cuando llegan tus ex alumnos y te dicen profe mire lo que usted me enseñó pucha me ha servido en todo esto o llegan algunos de la enseñanza universitaria y me dicen sabe que yo soy el único en esta área que sé hacer esto profe, soy el único y eso me lo enseñó usted. Entonces tú dices bueno, yo enseñe una cuestión que yo me acuerdo que este crio odiaba que me decía pero profe hasta cuándo va a seguir con esta... y después que lleguen y te digan sabe que llegue y me acorde de lo que usted me enseñó. Yo creo que a largo plazo tu vas viendo los frutos, a corto

plazo están los elementos de evaluación propios en el caso mío específicamente en la asignatura que yo realizo que es de artes visuales y tecnología trabajo mucho con rúbrica y la rúbrica te permite ir evaluando muchos indicadores de logro, por lo tanto tu sabes ¡que! Ese niño aprendió. Ahora cuanto aprendió de lo que yo quería, ahí es donde están las variaciones y eso también tiene que ver con las capacidades de cada uno de los chiquillos.

**Entrevistadora:** Y ahora para hacer una especie de balanza con las preguntas, ahora ¿Cómo usted transmite sus afectos hacia sus alumnos?

**Entrevistada:** Mis afectos, yo fíjate que nunca me he considerado una persona muy afectuosa ah, eh ... yo creo que, tengo esa cosa sí, que de repente le paso la mano por la cabeza, hay algunas veces que los veo medio tristes eh hay situaciones muy fuertes con las que te encuentras de repente y que personas de repente que te responden muy mal y que no es lo cotidiano en ellos que tengan esa actitud, entonces normalmente los separo un poco y les digo oye yo no te he hecho nada a ti yo sé que no todos los días andamos bien, tu también me has visto enojada, de mal humor, triste y yo supongo que a ti te tiene que estar pasando algo si tu quieres me cuentas y si no quieres dime que te sientes mal y yo voy a tratar de entenderte y muchos de ellos te dicen, te cuentan, hay otros que se cierran y me dicen por lo claro “profesora yo no quiero hablar, pero no estoy bien” ¿Tienes pena, tienes ganas de llorar?, si, entonces tienes dos opciones o lloras y te desahogas o tomas aire y enfrentas la vida porque así es la cosa, no siempre estamos bien y normalmente los niños tienen mucha dificultad porque acá cada niño es un historia, cada ser humano en realidad y te encontras con niños que vienen a la escuela el día lunes después de que en su casa a quedado la escoba, de que hay una violencia intrafamiliar tremenda, te encontras con cabros que no durmieron en sus casas o que no llegaron a sus casas porque el padrastro los echó, te encuentras con chiquillos que viven en un ambiente que, que el alcoholismo es cosa de todos los días en un ambiente en el que los padres no son padres sino que son un proveedor que esta eventualmente y que no tienen otra imagen no hay otra imagen tampoco de cariño.

Eso si yo diría que esa parte tierna de mucho beso y mucho muack no va conmigo por mi personalidad, por mi manera de ser diría yo, trato de entenderlos, trato de demostrarles que me preocupo por ellos o sea yo los reto mucho pero yo reto la actitud, no le digo a él que él es malo, le digo “mira lo que tú estás haciendo no está bien y el único que se daña eres tu ¡hasta cuando!”, entonces al final el chiquillo entiende, llega un minuto en que ese cabro logra entender que tu no lo estai retando a él sino que estas retando su actitud y que no lo estas perjudicando a él, pero si soy buena pa tirar la talla de repente, soy buena para hacerles bromas.

**Entrevistadora:** Y piense acerca de las estrategias didácticas que implementa hoy en día con sus alumnos de segundo ciclo básico, ¿Qué tipo de estrategias implementa?

**Entrevistada:** Todo grupo humano es distinto, lo que hoy día te funcionó súper bien después no lo pescan. Hasta hace algunos años yo lograba tener

maravillosos talleres de tal cosa, sin embargo hoy en día los chiquillos van enfocados por otro lado, yo creo que tú tienes que ir variando, creo que la calidad de las estrategias didácticas es tener la capacidad de la flexibilidad, de cambiar, si tú te quedas solo con un modelo o con una idea preestablecida o sea mueres en el intento no, no puedes, a ver estrategias didácticas un mapa conceptual con monitos es fantástico, hay veces que te resulta un comics, una historieta, me han pasado tallas por ejemplo de que no, no me pescan (sonriendo) yo me corto las venas, y estos cabros y culpo al sistema y culpo a todo el mundo y de repente no se po pescai una canción, porque cuesta mucho hacer que analicen y que fuera de analizar logren criticar o sea estamos hablando de conceptos cognitivos elevados ya, y pucha no, no lo hacen, no resumen, no escriben que, que hago y de repente no se po te da un lamparazo y le colocai una canción de calle trece ya analícenmela y ¡vieras tu que los cabros reaccionan! o sea pero eso es cuando estay con iluminación y todos los días un profesor con cuarenta horas de trabajo, con una exigencia cada vez mayor, exigencia que al final es administrativa más que de calidad de la educación, más que calidad de docente, o sea si a mí me dicen mira te voy a evaluar por los papeles que tengas hechos, pucha yo dejo de hacer la clase y hago los papeles pu si es mi pega, si aquí tampoco es un apostolado, yo trabajo por un sueldo si yo tengo una familia atrás, no estoy sola, otros dicen ¡no es que los profesores y cómo y el paro y la cuestión!, oye perdón pero yo también tengo que luchar por mis derechos y así es el cuento po.

**Entrevistadora:** Y en cuanto a las relaciones personales ¿Cómo se manifiestan estas entre sus alumnos/as de segundo ciclo?

**Entrevistada:** ¿Entre ellos?

**Entrevistadora:** Entre ellos.

**Entrevistada:** Complicada, muy complicada, yo creo que acá han tenido la suerte de que la convivencia escolar a pesar de que hay mucha agresividad, a pesar de que hay muchos, muchos dimes y diretes, esta cosa de que este dijo esto y se arman estos tremendo escándalos y terminan de repente en pelea. Hemos logrado acá que no pasen a mayores ya, unas agresiones físicas de grueso calibre o concertadas de que mira vamos a darle con todo a este porque nos cae mal si ha ido disminuyendo pero son difíciles, muy difíciles, necesitas estar como muy pendiente de pequeños detalles y de repente cuando no lo estas ocurren focos, focos más o menos fuerte y tenemos mucho también, bueno hay distintos tipos pero yo diría que el chico que más te complica el cuento es el chico que siendo buen alumno viene de un contexto familiar en que se le exige mucho, en que quiere hacer muchas cosas que quiere tener muchas buenas notas, en que está muy preocupado de la nota que se saca el otro más que de su trabajo, un individualismo muy fuerte y si puedo poner la pata encima por decirlo de alguna manera lo hago, pero eso viene mucho del hogar o sea tu entrevistas al apoderado y te das cuenta inmediatamente que ya no hay vuelta que darle porque la cosa viene de raíz o sea viene de esa madre que está preocupada de que porque a este niñito le pusieron un siente y a mi hijo no. Entonces tú estás viendo que hay una cosa mal entendida, una competitividad mal entendida, yo siempre

les digo a mis alumnos usted no compite con nadie más que con usted, gánese usted si usted hoy día corrió cien mañana tiene que correr trescientos, no tiene que ganarle a nadie más, porque si aquí es muy bueno cuando usted salga a la media va a ser uno más del montón no más y va a tener que volver a correr fuerte. Entonces eso cuesta, cuesta hacer entender a los chiquillos y sus niveles de ansiedad también, tienen fuerte niveles ansiosos y yo diría que también influye en ellos que en este minuto ellos no son niños o sea tu de repente te encuentras segundo ciclo básico de quinto a octavo año con que tú no tienes niños, tienes preadolescentes y tienes chicos que están demasiado con una influencia muy fuerte de afuera en el ámbito sexual, en el ámbito de las drogas, de mira con lo que ando quien soy, si yo tengo tal ropa yo valgo tal cosa, mira el celular que yo traje, entonces aquí hay un cuento de consumismo fuerte también y obviamente el que no lo tiene lo quiere tener y lo roba y ahí empiezan los problemas te fijas y la carga acá es muy fuerte, tienes que estar conteniendo mucho.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo puede definir su experiencia docente en la relación que tiene usted con sus alumnos?

**Entrevistada:** No soy la profesora más querida.

**Entrevistadora:** Ya.

**Entrevistada:** Pero tampoco la más odiada tienen claro a lo que vengo o sea partimos rayando la cancha, yo te digo que aquí el rayado de cancha es simple, yo les vengo a enseñar, y a mí me gusta que aprendan aunque sea un poco pero que aprendan y ¡aunque a ustedes no les guste van a aprender! (risas) esa es la dinámica ya, entonces por eso te digo o sea, sé que no soy la más querida pero tampoco la más odiada, al final del camino hay muchos que valoran eso hay muchos que cuando ya están más grandes que te saludan con afecto, hay muchos que te dicen, los desordenados por ejemplo ¡ahh este cabro me va a pegar” (risas) tu los ves tremendos de grandes hombres ya y te dicen, “hola profe ¿se acuerda de mi?” he tratado de olvidarte, porque eh yo les digo siempre a ellos yo no puedo quererlos siempre a todos porque sería una hipócrita si le dijera yo amo a todos mis alumnos, porque eso es falso chiquillos yo soy un ser humano común y silvestre y así como hay chiquillos que me caen muy bien hay otros que me caen más o menos no mas po entonces hay una relación y yo creo que de sinceridad y hay un grupo fuerte de alumnos que valoran mucho eso, porque saben con que terreno pisan, yo creo que eso también le pasa a nivel de todos los alumnos por lo menos a mi me pasaba igual en la universidad, yo prefería al profe mas jodido, pero que sabia a lo que iba con él, entonces tu vas viendo con el paso del tiempo que ese profe buena onda no es tan buena onda.

**Entrevistadora:** Y a raíz de eso ¿Cómo cree usted que se expresan los afectos positivos y negativos entre los estudiantes?

**Entrevistada:** Tienes de todo, trato de ser respetuosa en el sentido de no obligar, de repente tú te encuentras con profesores que tratan de obligar a los chiquillos que todos se quieran y en un grupo humano eso no... no es así entonces lo que yo trato de implantar son normas de respeto, normas de respeto dentro de, dentro del grupo, yo tengo por ejemplo ahora un grupo curso, mi grupo curso que tengo

que son extremadamente groseros ya, entonces partimos por la premisa de que hay algunos que no les gusta que les digas groserías porque sientes que los estas insultando aunque para ti sea un vocablo normal de tu vida diaria para él es un insulto o sea que, si tú no quieres que te diga tal cosa tu tampoco las digas, una norma de respeto es como, no están escritas en las salas pero si quedaron como establecidas, a mi no me gusta que me hagan esto entonces yo tampoco hago tal cosa, entonces cuando empiezan a alterarse los ánimos normalmente recurrimos a eso pero no impongo o trato de que ellos no se impongan “es que tiene que jugar conmigo” “es que tiene que juntarse conmigo a hacer el trabajo” no tiene porque po, tú te los tienes que ganar o sea si nadie quiere juntarse contigo ¿Es problema de todo el curso o tuyo? Entonces eso cuesta mucho entenderlo, si tú te encuentras con un grupo muy grande me hacen bullying! ya, y utilizan este termino con otro así me están haciendo bullying pero resulta que el no cuenta que le manda mensajes densos que dice cosas muy pesadas muy hirientes porque es distinto haber mira Pa decirte te cuento, si tu queri guerra... es distinto que un crío le diga al otro “oye wn vamos a jugar a la pelota” a que le diga “es que tu eres idiota, porque tu no entendí nada” es que lo que pasa que como tu mamá trabaja en no se po tal cosa eso es hiriente eso duele, ver porque el otro te dijo oye wn vamos a jugar a la pelota eso no entonces, y lo otro que uno también tiene que tener como un prisma como adulto ver que hay algunas rencillas que tienen ellos que acaban ahí y hay otras en las cuales que tienes que tener cuidado, la impresión de los aspectos los aspectos positivos normalmente los chiquillos los realizan entregando las tareas porque yo te digo prácticamente, pasando las tareas yendo a ver mire profe este está enfermo el que te dice mira fulano de tal está enfermo tía tiene esto y o mire no la mamá de este le paso tal cosa, ellos entregan su afecto preocupándose por el otro eh y yo les digo menos preocupación y mas ocupación júnteme los materiales la tarea ¡hay ya! Al tiro me dice (risa) si yo los copio cosas así te fijas eso sería en la cuanto lo positivo también hay mucho de cariño expresado en abrazos en besos y cosas así, aunque yo diría que en algunos más que nada moda más que afecto real los afectos reales pa mi se expresan en otras cosas ah ponte usted que anden de la mano y a punta de besuqueos cada cuasi pareja de lesbianas chiquillas no, no me tinca “hay profe que es pesa” no o sea yo creo que si ustedes se quieren ustedes dos tienen que separarse porque ustedes son buenas amigas y cuando están juntas ustedes no estudian pero yo creo que esa sería como una forma práctica de expresar los afectos positivos y negativos a chancacazos algunas veces entre los varones y las niñas también tienen ... hoy en día las niñas están muy agresivas, un empujón un manotazo entonces tu quedai así como guau (cara de sorprendida) eso fue de cariño te dicen entonces les digo eso es cariño verdad puro amor y te dicen “hay que e’ usted si no, si no estamos en mala”.

**Entrevistadora:** ¿Cómo definiría las interacciones cotidianas que mantiene con sus colegas de trabajo? Y ésta ¿Cómo influye en su vida laboral y personal?

**Entrevistada:** Influye, influye mucho, lo que te decía al principio somos seres humanos estamos bajo una presión tremenda, entonces cuando tú no tienes

buenas relaciones con tus colegas o cuando esas relaciones son malas, pobres, afecta, afecta a todo el conjunto o sea yo he discutido con colegas o sea y yo creo que una de las cuestiones positivas para mí yo soy súper explosiva ah, y si le tengo que decir pa tu abuela a alguien yo se lo digo, pero le digo pa tu abuela por lo que me cayó mal no por la persona y como tengo un tonito de vos medio sutil (risas de manera irónica) entonces “¡ahí ya está enojada esta otra!”, ¡si y que!, pero es súper importante que uno tenga una relación de trabajo relativamente armónica, porque tu puedes programar cosas, tu puedes desarrollar actividades, tu puedes mejorar, incluso mejorar los niveles pero tú lo debes comunicar, tener una buena relación, tú haces concesiones po, si así de simple entonces tu conversas pero la conversación nace de que exista un vínculo o una conexión en que tú te puedas comunicar. Deben existir las buenas relaciones yo he pasado de todo por muy buenas relaciones y malas con mis colegas por situaciones muy problemáticas sobre todo cuando tú te encuentras con profesores que en vez de preguntarte a ti que hiciste, van directamente con el apoderado y se produce esta situación de pelambre en vez de conversarlo contigo, algunos porque no se atreven a preguntarte, otros porque prefieren dejarlo pasar o hacer vista gorda, entonces es más sencillo preguntar oye mira ¿Qué pasa aquí? ¿Por qué esto? y le explico ¡mira esto ocurre porque ta ta ta! y así el también como profesor jefe va a tener las herramientas para decir estos alumnos en tal asignatura con tal profesor y va a tener la información, no con todos tienen las mismas recepciones y uno no todo el tiempo anda bien y yo te digo me llamó mucho la atención una vez que yo reconocí abiertamente que yo estaba con una depresión porque me costó meses darme cuenta que estaba con esa depresión y asumirlo, porque eso es lo más terrible, ¡asumirlo y enfrentarlo! y hacer algo por salir de ahí y sabes que me encontré con una situación muy grata y eso me hizo cambiar en cierta medida mi perspectiva que yo vi mucha gente preocupada porque yo saliera, por distintas razones ah, algunos pucha, porque no querían verme triste, algunos porque te tenían mucho cariño, algunos porque en realidad cuando tu estas bien haces muchas cosas bonitas y esas cuestiones te van ayudando mucho. También tu vas respetando sus espacios yo creo que cuando uno está pasando por un problema también teni que respetar el espacio de esa otra persona si no tiene ganas de hablar y quien eres tú para obligarlo, ahora si quiere hablar escucharlo.

**Entrevistadora:** Y el tipo de comunicación mantiene con sus colegas de trabajo y con sus alumnos/as del segundo ciclo básico ¿Cómo es?

**Entrevistada:** Buena, buena en el ámbito de trabajo ah, yo no pretendo ser amiga de todos mis colegas ni pretendo que ellos sean todos amigos míos, ni pretendo que me inviten a tomar tecito a la casa no nada, pero la relación de trabajo trato, trato insisto de que sea buena, si ellos me piden algo y yo puedo ayudarlos lo hago, si yo solicito algo y ellos no quieren ayudarme bueno po ¡no podrá! trato de no pensar mal, porque en realidad la única que se envenena es uno y pa que.

**Entrevistadora:** ¿Y la comunicación con sus alumnos?

**Entrevistada:** Buena sí.

**Entrevistadora:** ¿En qué sentido buena?

**Entrevistada:** Lo mismo que con los adultos respetando sus espacios, los chiquillos son incluso más severos en ese aspecto, o sea si ellos no te quieren contar algo no te la van a contar si no tienen confianza en ti ni aunque tú le aprietes el cuello, los adolescentes son muy blanco y negro y también por eso también son muy honestos, de repente cuando te dicen las cosas que solo no te la saben decir porque están aprendiendo el proceso de cómo decir las verdades, diría yo que sí, que tengo una buena comunicación con ellos, tengo la capacidad de escuchar y los obligo a escucharme y no solo a escucharme sino que puedan entender lo que les estoy diciendo como te dije antes aunque ellos no quieran.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo percibe usted que se manifiestan los afectos entre los docentes, de qué manera?

**Entrevistada:** Con gestos sencillos, simple un saludo, un como estas, oye mira te ves cansada, vamos a tomarnos un tecito, tení gotitas, mira yo tengo café te doy, yo tengo plumones, yo hice un montón de borradores así que saca no mas, cosas sencillas pero que al final de cuentas ayudan mucho a la convivencia porque no tiene para que tampoco presionar tanto, o sea estamos hablando de una buena convivencia no que vayamos todos juntos tomados de la mano.

**Entrevistadora:** Y ¿Qué espacios hay en el establecimiento para relacionarse con sus colegas de trabajo y con sus alumnos/as del segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** Solamente la sala de profesores y cada vez está siendo más utilizada por distintos estamentos, al final nos estamos quedando sin espacio yo te diría que cuando teníamos una sola jornada escolar cuando no estaba esto de la SEP y el plan compartido y cuanta cuestión le han puesto, teníamos muchas más instancias para compartir y nuestro compartir tiene mucha relación con nuestro léxico pedagógico que de repente lo perdemos porque nosotros no interactuamos con nuestros colegas nosotros interactuamos con nuestro alumnos por lo tanto lo que es léxico eh pedagógico lo empezamos a perder, o sea yo no le voy a hablar a un niño mira los contenidos de la unidad de la ¡no de adonde!, entonces esas instancias se están perdiendo porque todo es trabajo, trabajo, trabajo, produce, produce, produce entonces estos momentos en que la experiencia se puede compartir y decir esto me sirvió con mi curso eso se pierde y la sala de profesores está siendo cada vez mas bombardeada y no quiero decir con esto que quiera hacerle un apartheid a las chicas de práctica ni a los chicos que vienen por horas a horas SEP, pero no es la misma relación, no es lo mismo, o sea de repente es súper fome por ejemplo que llegue un profesor a hacer horas de reemplazo y hable pestes de tus cabros a mi me molesta y ahí he tenido dificultades con algunos, porque yo por ejemplo llevo aguantando a un grupo de críos que son un desastre y que yo los he visto mejorar si alguien los ve y dice ¡estos cabros son malos! Pero si los hubieras visto hace 5 años atrás diriai pucha que han mejorado estos cabros, entonces eso como que tu lo ves y que venga alguien a decirte ah si no saben nada no po probablemente en la parte cognitiva no son una lumbrera, pero yo tengo chicos que si yo les digo oye yo necesito que tú me ayudes aquí ¿puedes estar a las 5? Si tía y están ahí ¡y responden! entonces para mí eso también es valorable, porque como ser humano me está demostrando a mí que él

es capaz de asumir una responsabilidad, porque él quiere, no porque yo se lo imponga, quizás es la instancia como tu se las pides y ahí uno se da cuenta que los profesores marcan mucho ah, positiva y negativamente yo me acuerdo de una profesora y ella nos decía “la nota no me dice lo que tú eres ni todo lo que tú sabes” cuando te sacabas mala nota ella decía ¡tú sabes mucho lo que pasa es que no lo has aplicado! y te quedai con la sensación de que tu sabiai, pero finalmente nosotros estamos perdiendo nuestro espacios de diálogo y convivencia.

**Entrevistadora:** Ya y ahora pasando más al ámbito de la calidad de vida ¿Cómo percibe usted su calidad de vida dentro de su escuela?

**Entrevistada:** Mi calidad de vida dentro de la escuela... me estresan los recreos y la hora de colación, me estresa tener que almorzar rápido y no poder ver a mi familia, me molesta, me desagrada el no poder tomarme el cafecito, entonces ahí la calidad es difícil, teni una calidad de vida y una exigencia constante, es un preocuparte mucho, porque de repente tú ves que te esfuerzas y que por más que te esfuerzas no logras que los chiquillos aprendan todo lo que tú quieres o por último todo lo que viene en el plan y programa y en realidad te frustras porque lograste un 10 por ciento del cien por ciento que pretendías y te das cuenta que los apoderados no están ni ahí con sus propios hijos y te dejan a los cabros botaos acá y poco menos que te exigen que tu les enseñes, mamás que te vienen a decir pero dígame usted pero ¡qué le voy a decir yo si usted es la madre! y ahí es donde tu teni problema ¿te fijai?, yo diría que el problema de calidad de vida pa uno es que está mal pelao el porcino, yo creo firmemente que el problema de la educación en este país radica en un cuento económico y radica en un cuento de haberle quitado al profesor su calidad de autoridad, porque no cualquiera puede ser un buen profesor. La presión que tú sientes, la presión que tienes que lidiar con personas, tu lidias, mira en solamente una jornada solamente hoy día calcúlalo por 30 niños en la mañana 2, 3 cursos ya teni 90, terminaste en la tarde 120 personas distintas, más todas las horas que tenis que estar ahí y teni que cumplir y tienes que entregar metas y el material con el que un profesor trabaja sobre todo en el sistema municipalizado el material humano es demasiado heterogéneo cultural, social, económica, psicológicamente y tú tienes que cumplir metas entonces se te adjunta lo que tu decías al principio al profesor se le adjunta muchas responsabilidades, cuestiones como “tía tiene una toalla es que yo no tengo es que me llego mi periodo y no, no tengo”, eh chicos que te dicen “ahh por que no me da un poquito de su té”, porque teni frío si tengo frío no tome desayuno, entonces hay muchas situaciones que te hacen muy difícil el ambiente, salas que de repente soy muy calurosas, salas que son muy frías, incluso tú dices estai remando contra la corriente y siempre hay una crítica o sea lo hagas como lo hagas siempre te van a criticar desde cómo te vistes “o si le hablas muy fuerte o si hablas muy despacio”, “o si usai mucho data o si no usai” ahí hay una presión constante, presión de tus alumnos, tienen presión de los padres y apoderados, tienes presión de la municipalidad, de DAEM, del DEPROE, de tu jefe, del apoyo compartido, del simce, de la evaluación docente ...

**Entrevistadora:** Y en cuanto a lo mismo ¿Cómo influye en su bienestar emocional la relación que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** Es pobre tu calidad de vida sobre todo cuando tú tienes muchas horas de trabajo, porque tu corres a tu casa, yo diría que aquí en nuestra profesión “en casa de herrero cuchillo de palo” se da pero... aquí hay una cantidad de profesores con hijos con problema en la escuela, con dificultades ya eh, vives corriendo tienes que llevar un montón de trabajo a tu casa, de repente les teni que decir a tus hijos que te ayuden a corregir pruebas o hacer cuestiones, porque no te dan los tiempos y porque necesitai la plata po, si aquí la cuestión sería muy simple ¡mira si a mí me dijeran trabaja 20 hrs, pero lúcete trabajando te vamos a ir a firmar todas las clases!, pero pagar por esas 20 lo mismo que se está pagando por las 47, ¿me entiendes?.

**Entrevistadora:** mmm.

**Entrevistada:** Hay mucha queja, yo me acuerdo de mis hijos que de repente me dicen “tú hablas de tus niños mamá y nosotros que somos” o “tú te preocupas mas de los problemas de tus alumnos que los de nosotros” entonces tú te das cuenta que de repente por tratar de hacer bien tu trabajo por poner una parte emocional en el, pierdes también con tu familia emocionalmente y tienes que ir de a poco equilibrando y sopesar. Hace un tiempo atrás dije a un grupo de colegas que estamos todos con evaluación docente este año, si logro salir bien y eso implica que no me arme otra ulcera más genial pero no voy a invertir una chaucha más, no voy a hacer nada más y lo que salió, salió si salió bueno, bueno porque en realidad este documento que está aquí, por el que yo estoy estresada en mi casa, por el que yo pateo la perra en la casa, por los problemas de mi trabajo no vale la pena, mira una de mis hijas me dijo así “mamá tú sabes lo que tú vales como profesora, no te saludarían esa tira de cabros si por lo menos tu no hubieras hecho un trabajo bueno” y ahí como que te empesai a tranquilizar, entonces eso también tiene que ver con que tu sepas sopesar las cosas eh me costó mucho, me costó mucho yo creo que ahora estoy en la instancia en la cual yo digo “ven a buscarme a mi trabajo, salgamos a dar una vuelta o vámonos caminando a la casa y esos 10 min esos 15 min son de mis hijos son de mi casa, ¡el fin de semana tu no me pidai que yo haga nada de la escuela el fin de semana, no hago nada, aunque en la semana me tenga que acostar a las 3 de la mañana, no importa, pero el fin de semana es de mi familia, es mío es de mi familia es de mis hijos!, me costó años entenderlo y entenderlo significa problemas, depresiones, muchos roses hasta que llegó el minuto en que no pero eso cuesta caro y algunos dicen pero si teni 2 horas de función docente pero que vas a hacer ahí y en esas 2 horas teni que tener un taller porque se exige tener un taller.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo influye en su bienestar físico la relación que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** Bueno tienes problemas, las úlceras, la garganta, el lumbago, el agotamiento, llega un minuto en que tu estas agotada, teni muchos problemas y mas encima la mayoría de los profes terminan con una jubilación paupérrima, miserable y fuera de eso terminai agotadísimo y con un montón de enfermedades

posteriores, te gastai toda la plata de la jubilación en puros remedios. Me da risa porque yo tengo muchos familiares y muchos conocidos también que son profesores y tu le ves lo que era una cajita de los remedios a la hora de almuerzo ¡así el canasto (risas) de remedios!, ¡no es chico! pa la presión, pa la diabetes, pa la articulación porque pasas mucho frío en estas salas y yo no soy partidaria de estar arriba de las estufas po, pero complica, complica el sistema de salud pa uno, porque eh esta cuestión de la disfonía porque para el profesor su herramienta de trabajo es su vos. Treinta y cinco años exponiendo sus cuerdas bucales, porque las cuerdas pierden elasticidad y entre más hablas tú y más años tienes ¡más elasticidad pierdes!

**Entrevistadora:** Y si lo extendemos un poquito más ¿Cómo influye en su bienestar social la relación que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** Si tú me lo preguntas a mí a nivel mas global que no me gusta de ser profesora yo te diría las reuniones, que lata más horrible las reuniones de apoderados, porque a la señora de allá no le interesa que el cabro de acá sea desordenado, a la señora de allá tampoco le interesa que la niñita de acá tenga promedio 6,8 no, no eso no importa, te fijas ahora cuando tu relación social con tus alumnos se extiende ahora por ejemplo yo a todos los cursos que puedo les hago hacer el rincón literario y los apoderados me tienen que mandar un libro porque cuando sus hijos están sin clases ellos van a buscar una revista un libro “y no están sin hacer nada en la escuela” y empieza a transmitir a través de tus alumnos. Pero trato de mantener una buena relación a nivel macro con todos los estamentos de la escuela.

**Entrevistadora:** En cuanto a la resolución conflicto ahora a su manera de ver ¿Cuáles son los conflictos más frecuentes que se dan entre los/as estudiantes de segundo ciclo básico, como los expresan y los resuelven?

**Entrevistada:** O sea lo más cotidiano es cómo se dicen las cosas, algunos se sienten muy afectados por la forma en que uno u otro dice las cosas, las agresiones verbales y físicas y el dichoso facebook para mí ha sido yo creo que cuando hablan de una generación de chicos computarizados, ¡si perfecto! pero también es una generación de chicos que aprendieron a evadir el cara a cara y a decir las cosas a través de mensajes de textos sin asumir el costo de las cosas que dicen, porque suelen ser tremendamente más hirientes a través del muro de face a través de los mensajes que se mandan a través del celular que si tuvieras a la persona en frente ya y no se hacen cargo no se responsabilizan de sus dichos a través de estos mecanismos, entonces tenemos muchas dificultades para resolver conflictos de este tipo de una cosa muy pequeñita se hace una cosa muy grande y... normalmente yo les digo cuando tu no dices las cosas, “si no quieres armar problemas no digas algo que no corresponda a otra persona” y se da mucho eso de que el otro dijo cosas de ti “¿y usted lo escucho?”, no, ese es el cuento con los sistemas nuevos de comunicación y ¿cómo se resuelve? Conversando, la idea es que conversen y si no quieren que alguien hable mal de ella no decir cosas hirientes a otras personas a menos que estén absolutamente seguros y tratar de

enfrentarlos, enfrentarlos no en un juicio de valor y me ha costado mucho, porque uno fue criado haciendo juicios de valores por ejemplo con dos alumnas estaban discutiendo yo les pregunte qué pasaba y me dijeron “es que ella me cae mal” y ¿Cuál es el problema? ¿Tú eres amiga de ella? “no”, ¿Tú eres amiga de ella? “no”, entonces ¿Por qué tendría que caerte bien, ser afable contigo, convidarte colación, ayudarte con las tareas? Si no es tu amiga ¿te fijas?, claro ahí tu no aplacas el conflicto no lo erradicas pero tú lo lleva a la justa medida, pero con algunos hay que ser enérgica ah! O sea hay chiquillos que no tienen límites porque no respetan a nadie porque, se les ha dado demasiadas alas y ellos opinan y determinan en la casa, no hay un padre ni una madre hay un amigo, una amiga que es compinche de este crío hay que fijarles límites, entonces son con los que tú tienes más problemas a la hora de resolver un conflicto, o sea si tu resuelves un conflicto en caliente puede que la cosa se te dispare o sea es como buscar el momento justo cuando lo tienes que resolver sobre todo si uno es el adulto que está dirigiendo, nunca debes perder esa perspectiva, yo soy la que está dirigiendo aquí no ellos, porque ellos están aprendiendo y si yo les salto, grito, pataleo, no es que uno no pueda demostrar sus emociones ah yo tampoco creo que el profesor tiene que ser de piedra ¡no!, a veces me han hecho llorar porque han dicho cosas que hacen conmoverse a todo el mundo, que un niño te cuente cosas de su vida, porque son entrañables y las tiene aquí y ya no haya a quien, que su única familia es esta y te las dice, porque ya no tiene con quien desahogarse y es fuerte entonces tu tampoco puedes ser de acero y de repente se te cae tu lagrimón y tienes que hacerte esta cosa de limpieza mental yo digo gracias a Dios no tengo auto ni plata pa comprármelo, porque la caminé a la micro y este trabajo mental de pucha “ya mira dejemos esto lo vamos a ver mañana a ver como soluciono esto ya voy a llegar a mi casa, voy a llevar unas galletitas, voy a llamar a mi hijo para preguntarle si quiere pasar a tomarse un cafecito”, entonces tu empiezas a separar paulatinamente y trato de que no sea todo el rato del trabajo a la casa, del trabajo a la casa, yo creo que eso no funciona en ninguna pega ah, para inspirar y seguir porque si no trasladas los problemas de tu casa a tu pega y los de tu pega a la casa.

**Entrevistadora:** Y ¿Qué consecuencias ve usted que tienen los conflictos que se dan entre los estudiantes?

**Entrevistada:** Mira se dan dificultades a nivel de desarrollo de trabajo principalmente, lo que yo veo en el sentido práctico eh dentro de la sala de clases eh los problemas, los conflictos limitan a los chicos en la participación en grupo o sea alguien que haya sido vetado por un grupo nunca más vuelven a entrar, no se le da la oportunidad de modificar la actitud de mejorar como te decía po son muy blanco y negro y cuesta hacerlos entender que puede que exista la posibilidad de que esa persona cambie porque no, cuesta, cuesta mucho entonces cuando hay conflictos muy agudos cuesta y uno como profesor de repente no tiene todo el abanico de posibilidades, a mi me ha pasado que he venido a saber después de cuatro años que hay un chico que toca instrumento o sea si yo lo hubiera sabido antes quizás yo hubiera hecho una indagación mayor ¿te fijas? Igual te cuestionai,

porque yo habría podido utilizar lo que él sabe en beneficio de su incorporación al grupo. Los prejuicios son tremendos o sea de repente “no es que este cabro es malo, uno le habla y nada uno lo manda a cortar y no quiere cortar chuta no logro ahí, hace un mes vine a saber que el cabro tiene serios problemas de motricidad fina”, o sea si el especialista no me hace llegar la información, ¡oye por algo hay un especialista po!, si yo no le voy a aplicar un test no se cuantito al niño porque no lo sé hacer o sea mi realidad, yo trabajo con un grupo humano no un humano. Y bueno las principales consecuencias es que son aislados de repente no considerados y que obviamente afecta dentro de su autoestima para algunos es desvalorización profunda y hay otros que fijate cuando uno habla de autoestima uno tiende a pensar que en una sala de clases hay puros cabros que se creen malos ah y ¡no!, hay un grupo importante que “creen que son los más magníficos sobre la faz tierra, ellos no se equivocan, ellos no dicen nada malo, ellos son perfectos” por lo tanto tu no le puedes decir usted no trate mal a su compañero y por qué “si él es malo, es hediondo, el es feo, el es negro, ¿te fijas?” Y a ese niño también se le aísla. Los conflictos provocan esas cosas concretamente en el ámbito académico y tu teni un cabro desordenado, problemático y siempre va a tener un parner son muy pocos los que se quedan solos y si es así es porque la cosa se viene fea hay algo que está pasando y cuando tu empiezas a indagar que ese algo que está pasando tiene directa relación con su entorno familiar, pero siempre mi abuelita tenía un dicho “a nadie le falta Dios” y oye yo tengo un montón de cabros desordenados ah y un detalle ah los hiperactivos tienen muy buenas relaciones sociales por lo general, son muy líderes en el grupo, son muy queridos y defendido por el grupo y ahí uno tiene que tener mucho cuidado, saber controlar las situaciones donde los líderes hacen de las suyas y poder tener un cierto orden, también están las mañosas, las amurra’ porque saben, porque lo aprendieron como conducta “me amurro y logro lo que quiero” ¡no po! yo les hago ver que si se amurran no van a lograr nada ni aquí ni con migo” “usted se sienta y se sienta bien y si es le resulta en su casa, bien pero aquí no, aquí es una más” y te hacen gestos, pero uno lo que hace en ese momento es revertir una situación de conflicto potencial u otro ejemplo “cuando una alumna azotó una mesa contra el suelo”, tal vez si le hubiera colocado una anotación negativa, ahora eso no hubiera provocado nada favorable ni para mí ni para ella, quizá ella hubiera aprendido que no lo tiene que hacer porque yo la voy a anotar, pero si esa niña yo ya sé que le importa un comino que yo la anote porque no va a venir ningún apoderado a retarla al final ella quiso causar un problema con el azote de la mesa o sea enfrentarme y al final lo que yo hice fue burlarme y eso le molestó mas y al rato después cuando ella quiso opinar “cuéntanos, dinos” porque también uno tiene que entender que es una niña o sea yo no puedo “a no ahora yo me desquito” y tú lo ves ah en distintos lugares y niveles.

**Entrevistadora:** Y según usted ¿Sus alumnos/as del segundo ciclo básico logran responsabilizarse de las consecuencias que tienen sus actos frente a la solución de un problema?

**Entrevistada:** Les cuesta mucho, yo diría que lo empiezan a aprender y no todos ya en octavo, porque en quinto están en un proceso muy complicado yo diría que psicológicamente, socialmente hay una sobre estimulación, por lo tanto hoy estos críos de quinto tienen vos y voto, tienen estilo, tienen cantantes favoritos cosa que hasta hace un tiempo atrás un cabro de quinto un cabro de 10 años no le preguntabai que se le va a comprar de ropa o que música escuchas y no te estoy hablando de unos cien años atrás po, no y hoy día ¡si son demandantes, son exigentes!, quieren esto sin esforzarse por ello y ese ya no es problema de los niños, es problema de los papás, es problema nuestro, porque nosotros les estamos inculcando que si hace la pataleta justa... yo tengo muchas mamás que han llegado acá "tía pero que quiere que haga si llamo a los carabineros" hay muchas cosas que de repente los cabros tratan de manipular, por una sobre estimulación de los medios de comunicación que le dicen cuestiones a los cabros pero que no lo hacen responsables de la otra po, o sea los papás quieren cabros que piensen o quieren cabros que sigan el ganao.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo se da cuenta usted si tiene un conflicto con sus estudiantes?

**Entrevistada:** La cara la comunicación gestual es muy, muy fuerte, yo soy muy expresiva con manos, con rostros, con ojos y soy muy observadora, yo no sé si por el trabajo que tengo o si siempre he sido así, no tengo idea, pero normalmente hay cosas que a mí me dicen, caritas o ojos, conversaciones, que alguien no me salude. A mí me saludan prácticamente todos los alumnos de mi jefatura 70% me saluda de beso y los que no lo hacen, siempre me dicen hola como está, "se ve bonita hoy día" "oh que le paso tiene una cara" o por ejemplo esta el que esta amurrao no quiere hablar y tu le dices "está enojado" y dicen si, entonces expresan mucho, pero tienes que fijarte, además mi asignatura permite yo doy las indicaciones y los primeros 15 min son de escucha atenta y ¡ahí yo me baso en todos los científicos que hablan que el grado de atención del ser humano, 15 min y ni un minuto más, okey! Entonces pesco yo mi objetivo, mi flecha mi mono y vamos trabajando, y les digo y los miro y les pregunto a caso entendieron si no me responden o ponen cara de no se entonces los interrogo hasta cuando ya tengo claro que entendieron y los dejo trabajar, paneo, camino alrededor de la sala, miras y te vas dando cuenta de a poco de a poco de las cosas. Al principio tu percibes solamente mensajes corporales ya, después si tu indagas te empiezan a aparecer cosas y si indagas más aún, aparece el conflicto hablas con la gente y tratas de resolverlo y algunas veces es bueno que lo resuelvan ellos solos sin que tú te metas, por otro lado en otros caso es como súper complicao, súper estresante y necesitai estar como muy activo mentalmente para poder decir, no en este minuto no debo intervenir para que desea manera sean los mismos alumnos que puedan decir "ya basta hasta aquí no mas con el abuso", pero cuesta aquí cuesta mucho, yo te digo cuando lo logras los chicos ya se están yendo de octavo y te sientes "todo este tiempo he invertido y es una frustración pa uno ah y pa que" y la recompensa a uno viene muy tarde y más que nada son recompensas emocionales, porque no te la dan ni siquiera tus pares, ni tu jefe, ni tu sueldo. Te la

da ese crío que sabe profesora “lo que usted me ha enseñado me ha servido, le hice caso”.

**Entrevistadora:** Y ¿Qué ocurre cuando usted se enfrenta o está en medio de un conflicto entre estudiantes o entre docentes? ¿Cómo enfrenta usted esa situación?

**Entrevistada:** Depende del conflicto, hay distintas soluciones si el conflicto ya pasa de lo verbal a lo físico tienes distintas opciones, aprendí con una lección muy dura que no me puedo meter en medio de dos chicos que tienen ganas de pegarse o los mandan afuera que se peleen o sencillamente buscas un balde de agua helada pero no te puedes meter y tampoco pedirle a otro alumno que se meta a interferir a separarlos ¡no!, tal vez esto no sea lo más pedagógico que te estoy diciendo ya, pero es mi experiencia, “si tienes dos alumnos que tienen ganas de pegarse se van a pegar aquí o en cualquier lao’... yo y lo siento mucho yo lo dije una vez abiertamente yo no arriesgo mas mi vida, yo tengo una familia que depende de mí, lo que había dicho antes o sea yo tengo que aprender a separar, por lo tanto si a mí me pasa algo a mí nadie me va a poner un monumento ni me va a pagar a mis hijos, ni les va a buscar una madre” “así que hasta aquí no mas llegamos, ustedes dos jóvenes quieren agredirse, agrédanse, pero afuera, vayan si vayan a fuera” y sabes eso los descoloca” “quieren pelear afuera por favor, no, salgan”, de todas las veces que lo he hecho una sola vez salieron, llegaron a la cancha y sabes lo que hicieron, se fueron a comprar un jugo (risas) porque en la caminata hasta llegar a la cancha ya les había dado risa lo que la profesora les había dicho, los había descolocado, esto ligado a lo mismo que te decía antes, hay situaciones ninguna es igual a otra, puede que sea prudente interferir inmediatamente, como puede ser que lo prudente sea no interferir ya, nunca hacer como que nada paso, porque ese conflicto que hoy día fue eso no mas chiquitito va a salir con yaya y tres veces más grande la próxima vez, entonces esto en algún minuto lo tienes que tocar si no lo tocas específicamente entonces lo tocas a nivel general, macro para que entiendan el mensaje, pero así como la receta no, no la tengo.

**Entrevistadora:** Y esto mismo pero ¿Cómo enfrenta la situación en medio de un conflicto entre ustedes cómo docentes?

**Entrevistada:** Depende, depende mucho de qué tipo de conflicto o sea aquí nunca se ha llegado por ejemplo a un conflicto físico, porque sé que ha ocurrido en otros lugares, ahora que se digan cosas si y se dicen cosas porque llega un minuto en que claro, porque no falta la que rebasó la línea de la tolerancia y hasta ahí no mas llegamos y queda la escoba entonces de repente, de repente a lo más que tu pues llegar es decir cuando a mi me molesta por ejemplo cuando estamos en la sala de profesores, estamos en un consejo, estamos en una reunión, en una comida, estamos tomando un té y empiezan a tirarse pesadeces “oye sabi que toy cansada y lo mismo que con los alumnos ah y si ustedes tienen problemas los pueden ir a solucionar afuera por favor que tengo ganas de tomarme un te tranquila” así como todas las demás no tienen ninguna ganas de escucharlas yo también he tenido mis discusiones con colegas y me he tirado sus gritos y

después he tenido la deferencia de decirles “si a alguien le molesto pucha les pido disculpas, pero a mí me sobrepaso, pero no es nada con ustedes”.

**Entrevistadora:** Bueno continuando con la entrevista, más que nada este punto se trata de la convivencia escolar y dice ¿Cuál es la percepción que tiene usted acerca de la convivencia escolar que se da entre sus alumnos/as del segundo ciclo básico? de quinto a octavo.

**Entrevistada:** .... Yo diría que es normal tomando en consideración todos los agentes, todas las cosas con las que vienen ellos, es normal po, podría ser mejor pero hay variables que ya se escapan a lo que podría uno manejar dentro de la sala de clases y vienen con algunos problemas de afuera, para mí es buena, no he tenido grandes dificultades hasta ahora yo con estos grupos.

**Entrevistadora:** Cuando usted dice que es normal ¿A qué se refiere?

**Entrevistada:** Si yo uso los parámetros de escuela municipalizada con este estrato socioeconómico con este nivel sociocultural yo diría que si es normal dentro de esos parámetros, ahora obviamente podría ser mucho mejor po, pero cuando uno ve que hay harta influencia del medio en el cual viven en una constante de agresión de agresividad y que esa es la tónica o sea aquí el que ruge mas fuerte o sea aquí el que garabatea más fuerte, el que pega más fuerte es el dominante y a él se le debe respeto ya, cuesta mucho hacerlo entender que se puede utilizar otra manera de resolución de conflictos en vez de groserías, golpes o insultos, pero como te digo nosotros acá nosotros tenemos muchos niños que tienen problemas serios, no reciben medicamentos en los centros de salud llámese no se po, CESFAM los CESFAM no dan a vasto porque nosotros podemos mandar a un chico 4 o 5 veces, y la hora la pedimos el año pasado y la hora se la vinieron a dar recién para marzo de este año o sea también ahí existe el cuento de que muchas veces van a los servicios y se pierden las horas porque la gente no las retoma y cuando lo hacen se la dan para tres meses más y ya después de un tiempo determinado un problema que era puntual que se pudo haber solucionado con una dinámica de trabajo después de cuatro meses ya no viene al caso en realidad retomarlo, por eso te digo dentro de esos parámetros, ahora si tú me dices ¿cómo es?, mala po o sea se insulten que se traten mal no es bueno, pero dentro de la convivencia escolar no hay grandes peleas, grandes dificultades, por lo menos todavía tenemos la capacidad de contener, porque en algunas situaciones se torna bastante difícil, porque se involucran tanto los apoderados como otros agentes que se ve la situación que si todos funcionamos de nuestra parte podríamos solucionarlo rápidamente y también te encuentras con apoderados que quieren que se haga lo que ellos dicen para solucionarlo. Además cuando uno conoce su entorno ahí uno se da cuenta que en realidad de la cual viene cada persona hay que tomar en cuenta el entorno familiar del que él viene. En parámetros por eso te digo comparativamente con escuelas del mismo nivel normal.

**Entrevistadora:** Y A su manera de ver ¿Cómo es abordada la convivencia escolar por sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** Algunos no tienen como mucha idea de que es la convivencia escolar, si tu le preguntas a cualquier niño, de quinto de sexto incluso de séptimo que es la convivencia escolar, pa empezar no te va a entender ni siquiera el concepto, porque tu no la trabajas a nivel de convivencia escolar, no lo tienes como un tema, salvo en octavo que se trato como tema o en sexto que también lo vieron como tema, pero en otros cursos no está tratado puntualmente a la resolución de un conflicto que involucra a varios miembros de un curso. Entonces lo que se hace principalmente es establecer normas de convivencia y en algunas salas está este cartel de convivencia que ellos mismos han planteado que ellos mismos han escrito. Lo conversamos en el consejo a veces, normalmente todo profesor cuando hay una situación emergente trabaja el concepto de convivencia escolar o sea las buenas maneras, como te tienes que tratar, además tenemos chicos en distintos niveles algunos en diferencial entonces ahí tratar el tema de convivencia se hace más complicado.

**Entrevistadora:** Y según su experiencia docente ¿Cómo definiría usted la convivencia escolar que se da en los diferentes estamentos educativos de su establecimiento?

**Entrevistada:** Yo diría que hemos pasado por etapas, ha habido momentos que la convivencia entre alumnos ha sido muy mala y los profesores hemos tenido que afiatarnos de alguna manera para poder contener con mayor eficacia, separados en realidad es poco lo que podemos hacer, como te digo en ese ámbito son muchos los nombres. Te digo que hemos pasado por etapas porque en alguna otra oportunidad por ejemplo entre los auxiliares o el personal paradocente no ha sido bueno y eso también es creado dificultades y eso también el trato de los profesores no han sido de los mejores, entonces pasa por ciertos momentos, además también tenemos el problema con los apoderados, que muchas veces vienen con una predisposición “es que lo tiene que pasar de curso”, o sea vienen a acordarse de que tiraron a este crio a principio de año y como ahora está repitiendo “pucha y cómo voy a perder un año de plata gastada” y ¡el problema no es que repita, el problema es que va a gastar más plata!, entonces tienes como momentos tristes también, como la definiría yo dentro de todo es buena, hay situaciones puntuales que afecta más a unos que a otros, pero eso depende mucho de cada persona, yo creo que en cierta medida también va a estar regulada por la parte administrativa, es lo mismo que una casa cuando alguien en el hogar fija las reglas y establece límites y esos límites se respetan, todo marcha bien, pero cuando madre y padre fijan límites y después de la vuelta de la esquina los cambian, los modifican o dan permisos o les dan más garantías a unos que a otros tu empiezas a generar conflictos por ahí hay también detalles que yo diría pueden ser solucionables, yo diría que con una administración más efectiva.

**Entrevistadora:** Y en lo cotidiano ¿Cómo es abordada la convivencia escolar entre los/as profesores/as del segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** Entre los profesores del segundo ciclo, fíjate que tenemos más problemas entre los del segundo y primer ciclo que segundo precisamente, porque son realidades distintas o sea los del primer ciclo generalmente son como

más maternas por decirlo de alguna manera, mientras que los de segundo ciclo lo hacemos por subsector, la mayoría somos especialistas o por lo menos acá hay como cuatro o cinco especialistas o sea somos profesores de enseñanza media hacemos en básica, entonces yo soy especialista en un área, entonces yo hago mis clases yo me preocupo de eso y yo sé que es lo que tengo que hacer para mejorar el programa y todo ese cuento y realmente no tengo tanta dificultad con el cuento de dominio de grupo, conozco bien a mis alumnos, se con quienes puedo contar y con quienes no, a quien puedo en cierta medida buscarle por el lado y encontrarle caminos más viables de convivencia, yo diría que no hay grandes dificultades, porque cada uno se hace cargo de su área y se responsabiliza de ello, hay algunos más difíciles que otros eso sí, por ejemplo si me encontrái mal parada probablemente te voy a contestar mal si es que me preguntai una idiotez digamos. Hay personas dentro de todos los grupos sociales que son capaces de reciclar o dar vuelta la página y visualizar que esta fue una situación puntual, hay otras que no y quedan resentidas y yo creo que ahí de repente se focalizan algunos problemas de convivencia que se mantienen, pero honestamente por mi lado trato de no molestar al otro y cuando alguien me molesta se lo digo, entonces como que mis problemas no son muy a largo plazo.

**Entrevistadora:** Y con respecto al otro tema de las políticas de convivencia escolar ¿Conoce usted las normativas de la política de convivencia escolar implementadas por el Ministerio de Educación en su establecimiento educacional?

**Entrevistada:** Si las conocemos, nos hicieron una charla, nos mostraron ¡una cantidad de diapositivas!, fue largo, tedioso, daban vuelta sobre lo mismo, utilizan una montonera de términos que de repente uno no entiende bien y tu le preguntas a al especialista y responde ahh! “no po no sé, no tengo porque saber, ni tampoco me tengo que avergonzar por no saber por algo lo estoy preguntando” y esas políticas llegaron tarde ¡pa empezar! y después de llegar tarde se tuvo que hacer en muy poco tiempo. Entonces lo que a ti te gustaría es que fuera un análisis real “que es lo que nosotros vamos a hacer con esto que nos tiran” porque tu primeramente separas la paja del trigo, el ministerio me puede decir muchas cosas, pero yo tengo que adecuarme a mi realidad y que es lo que realmente puedo hacer y esos tiempos no se dan, porque ha que cumplir metas, porque es una escuela que puede ser intervenida, porque viene la amenaza del gobierno de que si esta escuela no sube tanto en el simce se cierra la escuela “y usted profesor pierde su fuente de trabajo” o sea es una amenaza constante y tu al final optas por cumplir el papel y lo académico y te olvidas de esto. Hoy día estamos llenos de reforzamiento y que el reforzamiento sea lúdico, lamentablemente puedo enseñarlo lúdicamente, pero el trabajo no va a quedar “lo siento hay que volver a ciertos mecanismos”, “lamentablemente no tengo Montessori acá, si hubiera implantado Montessori desde quinto, pero no lo tengo” o sea que te quiero decir con esto, que a mitad de camino los genios de escritorio se dan cuenta que esta cuestión no funciona las políticas de convivencia escolar, que hago con un alumno que le saca la mugre a otro y el ministerio si yo le digo que a este alumno lo voy a expulsar, me lo devuelve, o sea, que hago con un alumno que con intencionalidad

golpea a otro y le rompe el tabique nasal “le digo a una mamá que tiene miedo porque el chico que es de una familia de delincuentes que tiene” que es lo que puede hacer la escuela, expulsarlo, y que te pide el ministerio, hay que darle un seguimiento, que seguimiento va a tener si es primera vez que lo hace dentro de la escuela o sea de repente nos dicen un montón de cosas ahora “es de bullying, el bullying, el bullying, el bullying” ¿Qué puedo hacer o cuando se agreden a través de facebook? y se insultan de la manera más baja que tú te puedas imaginar ... cuando la persona que debería estar vigilando ese facebook es su mamá o su papá, incluso en el mismo de computación uno realmente la piensa tres veces como profesor antes de ir al laboratorio, porque tienes que llevar una clase tan estructurada, tan minuto a minuto pauteada para que en un clic no te habrán el facebook y te manden de uno u otro lado una pesadez.

O sea como te digo hay políticas de convivencia, las conocemos, sabemos que las podemos aplicar, pero sabemos también que podemos aplicar algunas, pero que a la vuelta de la esquina vienen con otra cosa y devuelta otra vez algunas que el objetivo de las políticas de convivencia escolar ah y lo otro que se manejan, se pasan demasiado rápido, o sea explicar o dar a conocer a las escuelas ciertas políticas y hacerlo en dos horas o en una hora, no te da el tiempo, no te da el tiempo para aterrizarlo a tu realidad, para analizarlo de verdad o sea es imposible hacerlo en una sola clase y después que llego atrasado ya cuando tú tienes más o menos planificado la mitad del año, tienes que hacerlo por hacerlo nada mas, ahora cuales son las normativas, nosotros tenemos un protocolo de convivencia escolar, también se hace entrega a los apoderados de lo que son las faltas graves, menos graves que están dentro de este protocolo y cosas que se le hacen saber a los jóvenes a principio de año sobre cuales serian sus faltas graves, se les llama al apoderado y al alumno cuando empiezan a aparecer muchas anotaciones negativas, pero se habla en la reunión de consejos de profesores que desde primer año hay apoderados que no vienen y que no han venido en todo el año y son específicamente los apoderados de alumnos con conflictos y que hacemos con esto, si el apoderado no está interesado, si se le cita y no viene, dejan registrado nomas y al final uno se queda con que “yo cumplí con esto” pero al final se queda con que yo nunca solucioné el problema, nunca se pudo generar un ambiente para una solución real y eso ocurre en todos los cursos.

**Entrevistadora:** Bueno aquí ya me respondió varias preguntas de las que tengo porque aquí dice ¿Tiene conocimiento usted si se implementan o no estas políticas de convivencia escolar en su establecimiento? Pero si me gustaría saber ¿Cual es la percepción que tiene usted a cerca de las políticas de convivencia escolar implementadas en su establecimiento?

**Entrevistada:** Si no, si están implementadas, cuesta, cuesta implementarlas porque a ver te digo “se va a ser esto pero pa este otro día” o sea llegan muy tarde, muy encima entonces claro tu cumples con el papeleo, pero no se hace eficientemente y al final a uno le da lata, porque podría ser mucho mejor tratada, ehh hay poco tiempo, o sea yo creo que aquí los orientadores en cualquier escuela con niños debe tener a orientadores solo dedicado a los alumnos, porque

la realidad nuestra no es la misma realidad de veinte, treinta años atrás, hoy día tenemos grupos familiares en donde el niño está solo, su eje de aprendizaje social es la escuela, porque la mamá trabaja, el papá trabaja, llegan los dos tarde, los dos están cansados. Entonces esta escuela con jornada escolar completa, esta cuestión es una guardería cuidan no mas a los chiquillos... yo te digo o sea si yo le dijera en este minuto, sabe señor apoderado no tenemos más jornada escolar completa, pero nosotros vamos a mejorar 100 % el aprendizaje y ustedes van a poder estar toda la tarde con sus hijos, yo te digo que levantan la bandera de lucha inmediatamente, porque yo te digo que si tenemos alguna actividad reclaman porque tienen que cuidar a su hijo. Entonces hay situaciones en que este tipo de "políticas de gobierno en Chile" para que los niños aprendieran mejor los contenidos nunca fue, antes teníamos mejores resultados al trabajar, ¿por qué razón? porque cuando teníamos una jornada teníamos toda la tarde para preparar material, hoy día el profesor no tiene tiempo para preparar, no tiene tiempo tomar un descanso para despejarse como ser humano. Por lo tanto las políticas educacionales apuntan supuestamente a mejorar el nivel de los niños, pero resulta que el que hace el trabajo de fondo es el profesor y si el profesor esta en un ambiente que no es bueno, que lo sobre exige, que lo estresa, que lo mantiene en constantes altos y bajos emocionales es obvio que no va a hacer bien su pega po, yo creo que hace muchos años ¡años! Que no se toma en cuenta al profesor y el que hace la clase es el profesor, si el profesor hace mal su clase aunque tenga la infraestructura que tenga si él hace mala su clase va a ser malo el resultado y un profesor puede ser muy buen profesor, pero si está cansado, si está agotado y no tiene tiempo va a hacer mal su clase así de simple, porque yo no tengo la misma energía que tenía hace dos años atrás, ¡no!, no las tengo porque es una presión sobre otra y las políticas de estado te dicen esto, esto y eso y más encima viene la amenaza, entonces uno dice bueno "esta cuestión está bien, evalúenlo, estoy de acuerdo con la evaluación", pero tu vez en la práctica que siguen quedando los malos profesionales los coteos políticos, de derecha, de izquierda, de centro, de donde venga me entendí sigue la misma cuestión. A mí no me cabe en la cabeza que venga a reemplazar a una colega que está enferma un caballero que tenga más de 65 años o sea yo no digo que el caballero no sepa, pero lamentablemente no tiene la misma energía de siempre po, porque hay que conocer a estos críos.

**Entrevistadora:** Y por último, el material que envía el ministerio de educación sobre las políticas de convivencia escolar para implementarlos a su colegio:

¿Se adecuan a la realidad de su establecimiento? ¿Les son útiles?

**Entrevistada:** A ver a mí que me ha llegado, el libro de "yo quiero ser" pero te lo digo o sea a los cabros los motiva la cosa ninguna y no es que tenga que ser más caro ni mas colorido, ni más de lo uno, ni más de lo otro, viene con un DVD que llegó posterior al libro y el libro llegó a mediado de este año, ahora donde estaba guardado el libro, no sé y después teníamos que tener del modulo no se cuanto a la sesión no se cuanto, entonces non po, ahora sin haber visto el libro en el caso de los cursos grandes yo punteo lo que ellos quieren saber o cuáles son las dificultades donde crees tú que hay problemas, o sea de repente te encontrais con

chicos con una autoestima horrorosa están muy menoscabado o muy sobre estimulado, te encuentras con niños que tienen problemas familiares, pero que herramientas les das tu para que ese chico, pucha logre vivir, o sea lo mismo que te decía del profesor, si está cansado no va a ser bien su pega, lo mismo con el alumno que está mal no te va a atender porque no le interesa, son muy pocos los niños hoy que entienden que la educación es un medio para salir, para proyectarse, para progresar, ellos no lo ven así por lo tanto no hay ese interés que tu veías antes, hoy día ellos tienen un concepto de vida por ejemplo “yo vengo porque están mis amigos, porque aquí converso, porque está el niño que me gusta” o sea repiten conceptos pero no tienen fondos, no saben porque ni para que, hoy en día te dicen y como mi primo trabaja ahí haciendo malabares, entonces las políticas de estado por un lado te dicen una cosa, pero por el otro lado también avalan el poder contratar a menores de edad ... no hay por dónde lo que, lo que te decía, que le dices tú a un chico que te dice, textual “no pero si en tal escuela igual no estudia na el sapo del cuarto medio po” y te estoy hablando de colegios particulares no municipalizados, vienen de una cultura de lo fácil, entonces luchar contra una sociedad que les muestra referentes, que hablan mal, que pelan, hablan pestes, se agreden física y verbalmente y se la muestran por la tele, que satanizan a los cabros de las protestas, porque los muestran apedreando, pero no muestran a estos cabros que muestran la tremenda construcción en papel maché para hacer una figura o sea al cabro creativo y que está luchando porque realmente quiere algo bueno a ese no lo muestran “muestran al delincuente”, entonces tu al mostrarlo que le estas enseñando al final, le estas enseñando todo lo malo “y lo malo es bakan”, entonces uno nada como profesor, nada en contra de la corriente. Te dicen las políticas de estado y te dicen las prácticas en orientación que no sean exitistas, pero te tienen con el simce y te muestran un semáforo y te lo discriminan. Últimamente estos gobiernos que uno esperaba más de ellos, o sea yo te lo digo en educación, en salud en reforma, no plata pa dejar callao a los pobres, no es educación y no quieren educación porque cabros que estudian son cabros que cuestionan, que exigen y piden derechos y eso no le conviene a “ningún gobierno” eso es mi humilde opinión, entonces cuando tu nadas en contra de la corriente ligerito te explotan “saquemos todas las artes artísticas, eliminemos la artes medias, eliminemos la música” todo lo que al ser humano le permite crecer como ser humano, porque para maquinas tenemos las computadoras “cuando la maquina la ocupan los niños dicen y para que voy a multiplicar, para que voy a saber las tablas si tengo el celular” y te lo dicen ah y muchos profesionales que están saliendo hay pa que, pa que te las vai a aprender y se ríen de los cabros cuando sacan las cuentas con los dedos. Por eso yo te digo los resultados no miden al alumno miden al profesor, ahora recién están saliendo unos resultado por niños. Entonces uno como profesor paga ser el malo de la película, porque es por donde tú puedes cortar. El profesor en otro sistema “es por donde yo puedo atacar”, “yo no puedo atacar a los niños, porque son niños” te fijas, ahora o no te niego que hay profesionales en todo el rubro, lo que pasa es que nosotros somos más recordados, porque

independientemente, se forma, crece y pasa un porcentaje importante en la escuela y este profesor o profesora es un referente que le obliga a hacer algo que él no quiere y es complicao, entonces estai una de dos, “poder buscar estrategias para poder encantar a este cabro” o dos “media vuelta” y lamentablemente nosotros tenemos muchos profesionales que han salido de universidades o sea no me cuadra un profesor que después de dos años no demuestre dominio, la gente puede saber mucho pero si no es capaz de mantener a la audiencia no me va a servir aunque tenga todas los conocimientos en la cabeza, un profesor que no sea capaz de adaptarse tampoco me va a servir y eso no lo ve la evaluación docente, no ve que trabajo bien, si a nosotros por todo el trabajo que tenemos que hacer nos pagaran el sueldo de un medico, y si fuese así te aseguro que nosotros tendríamos muy buenos profesionales ... porque también tiene que haber un cuento de querer esto po. Y lo otro creo yo que las políticas de gobierno establecen una gran cantidad de años de trabajo para un profesor, una gran cantidad de años que no debería ser, un profesor no debería jubilar o verse obligado a jubilar a los 65 años para poder sacar una miserable jubilación de 300.000 pesos ... cuando has forjado la base social de este país, o sea, un cabro inteligente que va a estudiar pedagogía sabe perfectamente a lo que va y yo te voy a decir o sea ¡“no es que los profesores del sistema subvencionado particular son mejores”!, falso yo te digo yo creo que son muy pocos los que podríamos aguantar el ritmo y lo digo por conocimiento y causa y porque trabajo en los dos tanto en uno subvencionado escolar como en un subvencionado municipal y yo te digo sinceramente si traigo a un profesor subvencionado particular para acá (a colegio municipal) le va a costar, sin embargo creo que los que salen de aquí para allá (de sistema subvencionado a municipal) y son buenos, siendo buenos se peinan ... ¡eso fue catarsis ah!.

**Entrevistadora:** ¿Dónde estudio usted en la básica y en la media?

**Entrevistada:** Yo estude la básica en Santiago en la escuela Estados Unidos, era una escuela particular sin fines de lucro, porque era una escuela de monjas que se habían salido de las congregaciones y recibían a todos los niños que los colegios no querían recibir, porque se daban el lujo de no recibir niños y la media, la media la hice en el liceo Javiera Carrera en Santiago en donde tuve muy buenos profesores y también tuve malos profesores, pero el nivel muy bueno de Javiera Carrera yo creo que ahí tuve de los profesores que te marcan y en la básica también, y tu lo ves cuando chiquititos y lo ves con tus colegas si pa que tamos con cosas es como que cada profesor tiene su gracia y es capaz de ir modelando, al profesor se le entregan las bases y los profesores son capaces de hacer y crear. Si tú me preguntas a mí, a mi me gusta más trabajar con media alguien me diera a elegir media, porque soy más directa, soy más franca, no tengo pelos en la lengua. Y debo decir que sí que tuve buenos profesores, algunos, otros.

La variable de que los profesores trabajamos no se contempla, la variable profesor, la variable política del estado, las variables de materiales, las variables estructurales, las largas cantidades de aporte del estado, pero hay una variable que no se contempla, que no se habla abiertamente y es la variable humana, el

material con el que nosotros trabajamos es humano, que es lo que pasa con una familia que no almuerzan juntos, que pasa con un niño que no tiene con quien conversar o discutir una noticia, que pasa con una familia que no lee las noticias no lee un diario.

#### **Entrevistado/a N°4**

**Entrevistadora:** ¡Buenos Días Profesora!

Luego que usted firmó el consentimiento informado, el objetivo de la entrevista es la experiencia docente. Y me gustaría que recordara cuando usted estaba en el colegio, ¿Usted sentía que los profesores sabían enseñar, como lo notaba?

**Entrevistada:** Haber...mmm yo creo que sabían porque ...ehhh a ver, empezando el trato con nosotros era, yo tuve diferentes tipos de maestros durante mi época escolar, tuve profesores que eran muy afectivos, con un trato muy cercano a nosotros, eh, y otros que eran bien, mm podríamos decir bien, eran parcos, muy severos, severas más bien, eran damas, pero uno notaba que sabían enseñar porque uno tenía aprendizajes muy significativos que yo hasta el momento recuerdo, y creo que eso indica que ellos sabían enseñar, porque si uno es capaz de recordar cosas que aprendió desde muy niño, a la edad que yo tengo casi 60, implica que si fueron significativos para mí.

**Entrevistadora:** Y con respecto a la misma época, en su etapa escolar de quinto a octavo, ¿Cómo definiría usted el trato emocional que tuvo con sus profesores?

**Entrevistada:** También, más o menos parecido, en la época secundaria hay un cambio muy grande con respecto al trato, pero antiguamente los profesores yo creo que eran todos de una misma línea, eh, la disciplina era la parte prioritaria, en la sala de clases, infundían mucho respeto, cosa que ahora no se ve, y yo creo que lo marcaba mucho el hecho que en la casa de uno también existía un grado de disciplina muy parecida, por lo menos en mi caso. Por lo tanto el respeto, era una cosa primordial para dirigirse a un maestro, por ejemplo. Eh y uno los miraba casi dioses, era una cosa que por sí solos, no era llegar y acercarse al profesor, uno tenía que tener bien visto lo que tenía que preguntar. No existía esa confianza que existe ahora, ahora veo que los chicos tienen esa confianza para acercarse a uno, en la misma media eso se da, pero antiguamente el profesor era demasiado severo, a uno le costaba no era tan fácil. Había que tener un grado de confianza, pero ni así, infundían temor.

**Entrevistadora:** ¿Esa era una de las emociones que usted tenía?

**Entrevistada:** Esa era una de las emociones que yo tengo, a pesar que después yo ya subí mas escalones en tercero y cuarto medio, el hecho que uno era más conocida de parte de los profesores, ya sea porque uno rendía bien, por su buen comportamiento, se notaba un grado más de, cómo de afecto hacia uno, que uno se encariñaban con los profesores, aun sabiendo que ellos eran severos, por el trato que daban, pero aún así igual con mucho respeto no era muy fácil llegar igual.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo definiría usted su experiencia emocional frente a la convivencia que mantienen hoy los niños de quinto a octavo?

**Entrevistada:** Yo por lo general me llevo bien con los chicos, cuando yo decidí estudiar para ser maestra habían cosas que yo, no me gustaban entre los maestros que era ese poco afecto, que no le gustaba mucho esa cercanía entre el profesor y el alumno, siempre el profesor estaba en un pedestal bien arriba y el alumno bien abajo, como el señorío. Y yo como yo sufrí eso en carne propia, decidí que yo el trato que iba a tener con mis alumnos, iba a ser muy distinto, pero manteniendo siempre los límites, porque no me gusta mezclar el afecto con mi trabajo, yo mientras estoy haciendo mi clase él alumno tiene que entender que tiene que tener una cierta eh digamos un cierto respeto hacia mí como persona pero eso no implica que yo me acerque a él o a ella y le hable con cariño con afecto más si tiene una situación complicada, no trasgredir los límites porque cuando ocurre o uno le da demasiada confianza, demasiada cercanía como que ellos pierden el sentido de la ubicación y yo siento que ese es el error que uno comente en los maestros que son jóvenes, el creer que tener buena onda, el tener mucha cercanía hacia ellos los va a hacer que se lleven bien, puede ser, pero eso hace que uno pierda la disciplina interna que debe tener una sala para entregar la materia. Porque si no es así, si no se tiene un sentido de presencia se pierde, ¿dónde está la autoridad? Y dentro de todo uno es una autoridad en la sala, sin perder el, digamos la parte de convivencia que debe de tener que debe ser buena. Y yo personalmente creo que tengo una muy buena llegada con los chicos, que me llevo bien, siempre he trabajado con el segundo ciclo, de quinto a octavo y nunca he tenido problemas, nunca he tenido problemas. Entonces los chicos siento que hay afectos entre ellos y yo, porque donde me ven, me saludan como mucho cariño, sobre todo los que se han ido, y si no fuera así creo que me ignorarían, y además lo noto también porque los mismos apoderados cuando saben que yo voy a ir a tal curso y que tal curso me va a tocar, ellos me buscan, me buscan que yo les haga la clase entonces hay como cierta familiaridad que me buscan, entonces yo digo que habrá marcado algo de lo que yo entrego que les gusta, porque si no, no me buscarían. Esa es la experiencia que yo tengo.

**Entrevistadora:** Y ¿De qué manera usted cree que transmitió los afectos hacia los alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Ehhh creo que por la forma que ellos me hablan, me abrazan, me hablan con mucho cariño, Señorita me gustaría que usted le haga clases a mi hermana, o bien llega una niña que fue alumna mía y alumno y me dicen: Yo le traigo mi hijo ahora! Y quiere que le haga clases, entonces se fija, que para uno es muy emocionante y confortante a la vez, eso implica que uno marca algo en ellos sobre todo en la parte afectiva.

**Entrevistadora:** Y con respecto al saber enseñar, ¿Cómo sabe usted que sabe enseñar?

**Entrevistada:** A ver, yo siempre he sido muy crítica conmigo misma con respecto a lo que hago, Ehhh nunca me he sentido como que ehhh doy mi 100%, siempre quedo con la duda que a lo mejor, ehh podría haber hecho más.

Normalmente cada vez que termino mi clase yo mentalmente me hago mi autoevaluación, a veces salgo muy decepcionada porque creo que me faltó algo, pero cuando los niños egresan de acá de la escuela o de otras escuelas que he estado también, los chicos que se encuentran conmigo me dicen: Señorita, ¿sabe qué? Todo lo que usted nos pasó es justamente lo que me hacen en el liceo, y yo he sido el único que ha sabido contestar! Ése es un buen antecedente. Y lo otro en que yo me fijo que en lo que uno les pregunte, siempre están ahí y lo saben realizar, puedo dar una tarea y ellos lo hacen de forma independiente, entonces yo digo: yo soy capaz de enseñar! estuvo bien lo que entregué! Esos son más o menos los parámetros que tengo para más o menos sentir que yo lo que yo enseño está bien, que soy capaz de enseñar y que los chicos aprendan.

**Entrevistadora:** Y ¿Con respecto a las estrategias didácticas que usted implementa con sus alumnos de segundo ciclo, que piensa a cerca de ello?

**Entrevistada:** Mis estrategias, bueno con la asignatura que yo enseño ehh la parte modernidad para mí es relativa, porque lenguaje es una asignatura que se enseña a través de, yo diría de experiencia propia pero yo contextualizo mucho la parte ambiente que ellos viven, yo la tomo como algo primordial para enseñar mi ramo, porque resulta en el caso del lenguaje o es una asignatura muy abstracta que los niños no pueden memorizar, los niños deben relacionar, contextualizar y pensar mucho o sea, creo que ellos deben aplicar toda su experiencia para entender lo que tienen que hacer. Tienen que leer mucho y para lograr esa estrategia de leer mucho, en mi caso busco textos que estén apropiados a la edad de ellos, que el contenido sea interesante y que les guste. Porque yo no saco nada de entregar, pucha yo se que existen muchos libros que son muy buenos, pero ellos no los van a entender, en su ambiente que ellos viven, que muchas veces es muy precario. Y que no tienen muchas veces un respaldo de sus padres, con un nivel cultural que les ayude. Yo no puedo enseñar de la misma manera que enseñaría en un colegio particular. En donde yo veo que hay un nivel cultural de los padres que a esos niños les dan un soporte muy importante para aprender, entonces yo uso estrategias muy simples y sencillas que yo se que a ellos les va a ayudar mucho. Como digo lo contextualizo y utilizo todo lo que encuentre a mi haber que ellos tienen en base a lo que ellos manejan, sin perder el objetivo que es que ellos vayan aprendiendo más cosas. Utilizo todos los medios de comunicación que ellos manejan, todo lo que ellos tienen y en base a ello hago mi clase. Utilizo estrategias que no hacen pensar tanto pero son muy sencillas y efectivas.

Pero ellos utilizan varias estrategias sobre todo en la parte digital, ellos son capaces de utilizar un pendrive, un power y eso lo tenemos en la escuela así que lo utilizamos, en las disertaciones que ellos utilicen sus pendrives o un power. Y si no lo tiene, que haga un papelógrafo, utilice recortes de diarios, de revistas de lo que sea o si no tiene nada que haga un dibujo, nosotros trabajamos de lo que sea. Y lo ponemos ahí y trabajamos. La idea es que el niño nunca se sienta discriminado porque no tiene lo que tienen sus compañeros. Hay un grupo de niños que no tienen nada de recursos eso y otros que lo tienen todo, pero no por

eso el niño va a dejar de aprender o se consigue con su profesora de enlace y hace su trabajo y lo aplica y participa como el resto. Pero aquí nunca un niño se va a sentir porque él no tiene los medios sino que utilizan los medios como cualquier niño de escuela particular. Tal vez no tendrá los recursos económicos para comprar los textos, pero la biblioteca tiene un montón de libros que, una niña me dice: Señorita ¿por qué no leemos las crónicas de narnia? Por ejemplo y yo le digo: no espere que yo le diga que lea eso, porque si a usted le encanta, léalo, y es algo que le sirve a usted, porque a usted le gusta leer, y yo le digo mi experiencia personal, le digo, miren chiquillos, cuando yo era muy niña yo recuerdo con mucho cariño y me dejó muy marcado y tal vez eso marcó mi carrera profesional, sin querer mi padre, estando muy enfermo en Santiago en un hospital durante muchos meses, en que yo no lo veía y cuando él llegó me trajo dos regalos, y en esos dos regalos, nunca me voy a olvidar que fueron libros los que él me trajo. Y esos libros nunca los he olvidado porque fueron los primeros que yo leí como enserio, además me traía unas revistas muy bonitas y empastadas de la pequeña lulu y para mí eran novedosos para esos años, los años 60. Y de ahí fue como que nunca paré de leer, con esa ansiedad de leer y leer. Y siempre fui una asidua lectora al igual que mi padre, y yo creo que eso me marcó.

Y yo le digo a los chicos la lectura enriquece el alma, enriquece a las personas, los lleva a viajar por mundos que nunca recorrerán. Les va a enriquecer la fantasía cosa que la televisión en éstos momentos a ustedes les da todo, pero hay algo que la televisión no puede hacer es que no puede entrar a la imaginación mental de cada uno, nunca va a plasmar eso en la realidad de un dibujo animado, porque la fantasía es solo de ustedes. Y eso lo tienen que enriquecer con la lectura.

Y por eso tal como me paso a mí, busco lecturas que a ellos les interese, y yo se que les va a gustar, porque cada vez que les doy un libro me dicen: señorita, realmente entretenido, claro que yo antes de eso les hago una pequeña introducción picándoles el bichito. Les digo: Miren, esto se trata más o menos de esto, y los dejo hasta ahí! Si ustedes quieren saber que va a pasar con éstos personajes van a tener que terminar de leerlo, entonces esa es una estrategia. Como cuando a uno le dicen: la película tanto se trata de esto y de aquello pero si tú quieres saber el final tú tienes que ver la película.

Entonces yo hago lo mismo pero con los libros, porque es la única manera que yo se que yo voy a entrar con ellos a esto de la lectura que es vital para que ellos puedan mejorar su nivel de lectura, de comprensión y de ortografía y redacción. Aquí entra todo, esa es una de las formas que yo utilizo. Y con eso marco una cercanía también, porque estamos hablando en el mismo idioma, entonces ya ellos pueden conversar, porque nosotros conversamos de lectura, de libros, ¿por qué ustedes creen pasó esto? Porque éste personaje... Porque a mí en lo personal les digo, y ahí comienza la discusión y ellos aprenden a argumentar, a sacar sus propias ideas y van aprendiendo a ser críticos también, es fácil, claro que es un trabajo de muchos años, porque yo tengo 35 años de servicio y trabajando en los mismo. Y cuando uno recién comienza no es tan así, y uno pasa por muchos ehh yo diría momentos de... uno se dice que no sirve para esto!

Parece que debí estudiar otra cosa, pero son momentos cuando uno duda también, como cualquiera, que uno se siente con pocas armas para trabajar en esto de enseñar, que no es muy fácil, no es tan fácil.

**Entrevistadora:** Con respecto a las relaciones interpersonales, ¿Cómo son las relaciones interpersonales que se manifiestan entre los alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Yo diría en toda época porque se dice que los niños de ahora son diferentes a los de antes, yo diría que uno a veces olvida los momentos que ha vivido, pero yo no los he olvidado, eh parece que fue ayer que salí de la básica y yo creo que los grupos humanos a veces repiten, muchas actitudes y se van repitiendo en el tiempo, los niños pueden ser, muy buenos compañeros entre ellos, llevarse muy bien como también estar en grupos que son grupos complicados que provocan en los chicos eh diferencias, división en todo el curso, eh y son niños a veces muy crueles, que hacen que un chico se sienta muy mal y que no quiera venir a la escuela y que tome odio a la escuela, que le tome temor. Y fíjese que eso yo también lo viví y también fui de alguna medida excluida porque yo era diferente, yo era una niña muy tranquila, muy pacífica, temerosa, porque .. uno no tiene por qué tener confianza con todo el mundo y siempre hay niños que son un poco más expresivos, más seguros de sí mismos y hay otros que no, y cuando hay un niño muy tímido que teme a algunos que son explosivos en su forma de ser, se aprovechan de ellos y son víctimas de burlas, que son el punto de cómo habla, de cómo camina, de cómo se expresa y eso se ha dado siempre, pero en esta escuela yo noto que por el hecho de no ser un colegio de muchos alumnos, hay casos pero no terribles y siempre nosotros nos damos cuenta que hay un poquito de problema nosotros somos hemos tratado de remediar al tiro, y lo vamos encausando y le decimos que no debe ser así que su forma de ser hace daño, que debe ayudar a la unidad de sus compañeros, y que ellos son una familia dentro del curso, y tienen que ayudarse y no destruirse porque esa es la realidad, ellos se ven todo los días y a cada rato, y yo les he dicho y la orientadora también, nosotros somos una sola línea, en cuanto a eso, en que ellos deben quererse como hermanos aunque no lo sean, pero el hecho de convivir todos los días en un lugar en común, ellos deben mantener un afecto un respeto y ayudarse mutuamente, porque son una familia aunque no les guste, porque ellos son una familia y deben llevarse bien, pero yo creo que en cierta medida se da, se da, pero igual tiene que haber un punto, que no marcha como el resto, pero yo diría que en ésta escuela, las relaciones son muy buenas.

**Entrevistadora:** ¿Y cómo puede definir su experiencia docente en la relación que tiene con sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Yo diría que buena, muy buena. Los chicos me buscan, yo doy las instancias para que ellos se acerquen a mí, cuando yo veo que hay un niño me explica su problema, porque puedo ser a lo mejor muy drástica en alguna medida, pero si hay un niño que me busca y me dice: Señorita mire yo tengo tal problema, y si yo no he respondido es por esto, conversamos más a fondo, lo traigo a la oficina, y le digo que yo no tengo ningún interés en perjudicarlo, porque no es mi

desafío pero yo no puedo adivinar si usted tiene éste o el otro problema, ahora si usted se acerca a mí y me dice que quiere otra oportunidad, yo se la doy y si me pide otra, yo se la vuelvo a dar, claro que a la tercera va a ser la última y definitiva, y él ya va a saber que no fui una persona inconsciente con él, que no lo entendí, que no lo escuche, si no que él o ella sola se da cuenta que pasó todas las oportunidades y ya no fue mi culpa, entonces yo de digo, yo lo siento mucho, pero te di todas las oportunidades y tu no las aprovechaste, así que no puedo porque sería muy injustas con el resto de tus compañeros. Y creo que en el trato también yo soy muy respetuosa, con mis alumnos por lo tanto no creo que nadie diría que la profesora me maltrata o me ofende, o me dice cosas hirientes. No llego a ese punto, porque yo como dije, no quise ser lo mismo que yo sufrí a veces con mis maestros que trataban a golpes injustamente que a lo mejor era esa la forma de enseñar antiguamente, pero pienso que en algunos casos era muy injusto el castigo porque no correspondía, entonces yo trato de mantenerme en ése punto de no llegar a éstos extremos.

**Entrevistadora:** ¿Y qué tipo de vínculos mantiene con sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Bueno a veces podemos ser amigos, hay niñas que a mí me confían muchas cosas porque ven en mí a una persona que no va a salir comentando lo que ellas me dicen, creo que ellos me tienen mucha confianza, me ven como una mamá yo les digo, ustedes pueden ser nietos míos, pero doy las instancias para que ellos tengan mucha confianza conmigo, sobre todo los que tienen problemas muy graves y me ven como una mamá, pero no una mamá mamá, si no que una mamá profesora porque ven que yo les puedo dar un cariño pero obviamente un cariño con límites, no llegando a excesos, sino que una persona que ellos pueden llegar aquí confiarme algo y van a sentir que yo los voy a orientar, les voy a dar un consejo que les va a servir para el resto de la vida, ellos sabrán si lo toman o no pero yo se los doy como experiencia propia. Ellos llegan y me dicen pero señorita yo... y yo les digo eso que tú me dices yo lo viví, porque ellos se sienten que son el único ser que les ha pasado eso, porque ellos sienten que a ellos no más les pasa, y yo les digo tú me ves ahora como una persona adulta, pero yo también fui niña y también fui víctima de un estúpido o una estúpida que me dijo una tontera que me dolió y que me hizo llorar, pero yo lo tomé como una experiencia que después le doy el arma, como debe defenderse, sin llegar a los golpes, por supuesto, pero si con el sabio consejo.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo ve usted que se expresan los afectos positivos y negativos entre sus estudiantes de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Los positivos cuando me ven, entran al tiro a la sala cuando ven que voy llegando, algunos se me tiran al cuello, me abrazan, son muy efusivos, pero hay otros que seguramente, no sé si me odian, en realidad no podría decir que hay gente que a lo mejor le desagrado, puede ser, porque a veces yo soy también pesada, porque ellos a veces se ponen muy densos y a veces yo juego con ellos a su mismo juego, en el sentido que a veces soy irónica, porque ellos quieren ser pesados conmigo y a veces les devuelvo con una ironía, entonces a

veces eso puede que no les guste y me encuentren pesada y no les guste mi forma de ser, porque como yo veo que no puedo entrar con ellos de ninguna forma y vienen con una actitud negativa también a la clase y en general a todo lo que es estudiar, entonces me da lata eso porque veo en esos niños que su interés no es estar en la escuela y su interés no es por aprender, sino que vienen por completar el día, entonces eso a mí me enfurece, y les digo: mira si tú no tienes interés por estudiar, no causes problemas para que el resto que si tiene interés pierda su tiempo, porque yo no vengo aquí a perder mi tiempo, al contrario me pagan para que ustedes aprendan, y si yo estoy por dos horas y no aprenden nada, me siento frustrada, porque resulta que me pagaron por nada, entonces me molesta ésa actitud en ellos y por eso soy, así sin llegar a ofender. Por ejemplo les digo: claro, como los sabios no necesitan aprender y vienen aquí a perder el tiempo de ellos y de los demás. Hay otras que no recuerdo, que los hace sentir mal pero yo lo hago para que ellos reaccionen, no puede ser que uno les diga muchas cosas y ellos se sientan impávidos y no reaccionen ante nada. Me dicen: yo total me voy a ir, y yo les digo: si, pero todavía falta para que termine el año y las notas que lleva no son para pensar que va a pasar. Y no esté pensando que yo le voy hacer un trabajo especial a fin de año para que usted pase de curso, porque no tengo alumnos especiales. Así que piénselo y cambie de actitud, es su problema. Pero yo hago todo lo que pueda para que ellos cambien de actitud. No sé si tengo niños que por detrás pueden decir la vieja tal por cual, pero a mí personalmente en mi cara no me lo han dicho, entonces no se.

**Entrevistadora:** ¿Y Cómo se expresan los afectos positivos y negativos entre ellos, entre los alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Muy preocupados del niño tanto, porque a veces yo digo. Ahh faltó fulano Señorita yo lo fui a ver y está muy enfermo Y cuando son negativos... mmm ah quién le importa si ése llevo hoy día!, ahí uno ve que como que ése negativismo o esa falta de indolencia que tienen entre ellos, se muestra al tiro, de ésa forma. ¿Y ustedes se dan cuenta que faltó Pedro? por ejemplo, y a quién le importa si vino ése, entonces le digo: ustedes no pueden ser así! Si es un ser humano, le gustaría que a ustedes les dieran lo mismo sus compañeros o a nosotros los profesores ustedes se estén muriendo y nadie pregunte por ustedes! Es fome les digo yo! Porque somos seres humanos y aunque ustedes digan que fulano no hace falta, claro que hace falta! Porque yo lo echo de menos, les digo, y lo echo de menos porque es un ser humano que convive con nosotros todos los días, por lo tanto tiene que importarme y si ustedes son compañeros con mayor razón!

**Entrevistadora:** Y con respecto a las interacciones cotidianas que mantiene con sus colegas de trabajo ¿Cómo las definiría? Y ¿Cómo influye en su vida laboral y personal?

**Entrevistada:** Yo en general, creo que, yo diría que soy en ése aspecto que Dios me ha dado una forma de ser que no soy engreída al decirlo, pero sí me siento querida por mis colegas, porque ellos me demuestran afecto siempre, con palabras, con atenciones yo también con ellos soy igual, eh! Yo soy muy afectiva

con mis colegas, no de andar de abrazos con ellos, pero en el trato, me gusta hacerlos reír porque me encanta decir tonteras, decirles cualquier disparate y ellos se ríen, eh me gusta que se ríen, me gusta que no haya esas caras amargadas o complicadas. Obviamente si alguien está complicada me voy a acercar y voy a ser partícipe del afligimiento que tiene ésa persona. Pero si no es así, y es un momento de recreo con las personas que estamos compartiendo, me gusta tomar a la chacota, a veces convertirme en cabra chica y decirles cosas como cuando era niña y que nos reíamos y que tengamos unos momentos de distracción y que nos olvidemos que somos maestras, me gusta eso jugar a que soy cabra chica. Y yo creo que a lo mejor eso le gusta a las colegas porque siempre me dicen: yo no sé porque pero la paso tan bien cuando conversamos o nos sentamos juntas a la hora de almorzar, o cuando vamos a una comida, porque pienso que cuando los seres humanos conviven todos los días en un mismo trabajo, deben hacerse la vida grata, y no ser un lugar donde a la persona le sea un dolor de cabeza llegar al lugar de trabajo y encontrar con gente ogra y gente que le haga la vida difícil más que la tiene en su casa, y llegue al trabajo y se encuentre con otros sufrimiento! Yo creo que es una lata, es terrible, porque yo lo he escuchado en otros colegios, en otras escuelas donde los colegas dicen: uh pero venir aquí es realmente un dolor de cabeza, y no hayo la hora de irme a mi casa de ojalá jubilar o no hayo la hora de poder cambiarme de escuela, porque éste es un antro de grillos, donde aquí a uno solo le hacen problemas y yo escucho que cada vez que viene un colega aquí a la escuela, que viene a hacer un remplazo o por equis motivo a hacer un trabajo, se van contentos y con ganas de volver, de hecho muchos buscan ésta escuela para volver cuando hay remplazos, porque se sienten gratos, se sienten acogidos y se sienten que es muy bueno trabajar aquí.

**Entrevistadora:** Y ¿El tipo de comunicación que mantiene con sus colegas y con sus alumnos como la definiría?

**Entrevistada:** Yo creo que es una comunicación muy fluida, muy abierta, no hay dobleces, a mi me conocen como soy, ellos saben que soy de una sola línea en mi casa y en el colegio, que como soy voy a hacer siempre, y que no van a encontrar una profesora hoy día de una forma y mañana de otra o marrato, entonces la comunicación con ellos es muy buena, con mis colegas igual. Siempre me van a encontrar para lo que ellos necesiten y de hecho todos somos igual, claro que existen diferencias, pero yo creo que todos mis colegas son yo pienso que por eso nos llevamos bien, porque somos todos igual, abiertos, somos sinceros, si tenemos que decirnos las cosas las decimos, nos molestaremos un rato pero decirse las cosas a veces hace bien, porque tener dobleces como no tener sinceridad en lo que yo digo, yo pienso que es lo peor que puede pasar en una relación, en una comunicación, guardarse las cosas y no decir las, eso es lo peor. Y eso mantiene un muy buen clima de trabajo cuando se dicen las verdades, hay momentos en que uno puede decir: tú dijiste tal cosa, te aclaro las cuestiones y se acabó! Es lo mejor ser así!

**Entrevistadora:** Y con respecto a los afectos entre los docentes, ¿Percibe usted que se manifiestan y si no se expresan porque cree usted eso?

**Entrevistada:** A ver entre los docentes yo creo que aquí, en ésta escuela, yo creo que nosotros somos muy afectivos, nos celebramos los cumpleaños, o el onomástico, nos damos el abrazo del onomástico, a ver, quién no se expresa es aquel que a veces se siente excluido, pero yo no lo veo aquí en ésta escuela, quizás haya una o dos personas, pero yo creo que han sido en situaciones muy puntuales, pero por lo general nosotros tratamos de cuidar ésa parte, porque si no se diera sería muy difícil trabajar, como nosotros somos un grupo pequeño somos afectivos, lo que le pasa a una, le pasa a todas y creo que ésa es una forma de sentirse más en familia también, si uno anda con un problema de salud, problema de un hijo enfermo, siempre andamos preguntándonos, ¿cómo está el niño?, ¿qué le paso?, nos tratamos de contactar por teléfono como está, de alguna manera hay una comunicación, donde se transmiten los afectos y si existe preocupación es por algo. Si no! no la habría creo yo.

**Entrevistadora:** ¿Con respecto a los espacios que hay en el establecimiento que ustedes establecen para relacionarse con sus colegas y con los alumnos?

**Entrevistada:** Existen muchas instancias, no tan solo las reuniones de curso y los consejos de profesores en caso nuestros, que son todas las semanas y que son instancias en que nosotros nos reunimos para compartir, hay algunos eventos que sirven para compartir entre profesores, apoderados y alumnos, tenemos las fiestas patrias que es una fiesta donde compartimos todos!, todos los estamentos. El aniversario de la escuela, la finalización de actividades antes de salir de vacaciones de invierno, tenemos la fiesta de la primavera que es otra instancia donde todos compartimos, en otro nivel, no de trabajo, en otro nivel y de vez en cuando compartimos una comida, compartimos una once entre los colegas, yo creo que siempre hay instancias de compartir, hay muchos momentos donde nosotros compartimos más allá de lo profesional.

**Entrevistadora:** Con respecto a su calidad de vida, ¿Cómo percibe usted su calidad de vida dentro de su escuela?

**Entrevistada:** Para mí buena, muy buena, porque yo llego a ésa escuela como si fuera mi segundo hogar, obviamente hay momentos de mucho trabajo y de mucho trajín o de mucho estrés, o que el trabajo mismo lo amerita que sea así, porque yo aparte de hacer clases yo soy jefa de utp, comparto con mi director muchas actividades importantes de la escuela que hace que sea más estresante que sea solamente profesora, pero yo me siento bien, a pesar que estoy por irme, me queda un año más de trabajo, pero siento que mi vida ha pasado en mi trabajo, como si fuera un día, eh sido feliz en mi trabajo, creo que he tenido la gracia de Dios de estar en colegios donde he trabajado que me he sentido bien, donde me he sentido realizada, donde yo he sentido afecto de mis colegas, de mis directores, ehh! Creo que yo no podría quejarme, de la calidad de vida que tengo en el trabajo, creo que es casi perfecta, sino fuera por los problemas de salud que tengo, a sido como digo como un día, como si fuera ayer cuando comencé a trabajar, parece mentira que me tengo que ir en un año más, a los cuarteles de invierno, que tengo que jubilar, no me siento para nada cansada, aburrida hay

momentos sí, pero por el mismo trabajo, pero de lo que yo hago en sí, yo me siento que estoy bien.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo influye en su bienestar psicológico la relación que mantiene con sus alumno de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Bien! Porque ellos me ven a mí como una persona, yo trato de ser una persona muy equilibrada, trato de no perder los estribos, porque uno no debe demostrar esos arranques que puede tener alguien, de ser a veces muy gritona, muy con ellos de ser muy buena y hablarles con arto cariño y mañana venir de mal y el trato es bien déspota con ellos, por eso digo uno tiene que dejar los problemas fuera de la escuela, yo entro del colegio para adentro y soy la profesora, mis problemas personales quedan afuera, sino ya estaría loca, psicológicamente uno no puede mezclar las cosas uno es la casa y el otro es el trabajo, aunque a veces a uno le siguen los problemas pero igual uno tiene que saber diferenciar, para que psicológicamente funcione.

**Entrevistadora:** ¿Y cómo influye en su bienestar emocional la relación que mantiene con sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Bien, bien yo me siento feliz de la vida, me siento feliz, una persona que vive intensamente, eh, yo soy una persona feliz, tengo todo lo que Dios me pudo dar, mis hijos, mi familia, mi madre, mis hermanos, mis colegas, mis alumnos con los que yo me siento realizada, cuando trabajo, no me siento para nada que me falte algo, nada, me siento realizada, plenamente con la vida, con los problemas y con las cosas buenas que a uno le dan la vida, no renuevo de nada.

**Entrevistadora:** ¿Con respecto a su bienestar social?

**Entrevistada:** Igual, estoy bien en una etapa de la vida, tengo todo lo que puede tener una persona normal y lo único que aspiro, es yo llego por ejemplo, mis hijos hagan sus vidas, por lo tanto yo casi he cumplido todas mis etapas, como profesional, como mamá, como hija también, como hermana, me siento muy querida, regaloneada por mis hermanos, yo me siento como digo, agradecida de Dios por todo lo que tengo, no soy ambiciosa, no quiero cosas materiales más que lo suficiente para poder existir, no quiero nada mas de la vida, no aspiro mas a cosas grandes.

**Entrevistadora:** ¿Y cómo influye en su bienestar físico la relación que mantiene con sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Yo creo que eso me ha ayudado mucho porque las enfermedades que yo tengo, son complicadas pero el hecho de vivir con mis alumnos, yo llegué con buena disposición a trabajar porque yo tengo una artrosis que tiene complicadas mis manos, mis rodillas que me cuesta trabajo caminar, sobre todo subir y bajar escalas, pero eso yo lo tengo como algo tan diario en mi vida, que casi no lo tomo en cuenta cuando llego al trabajo, también tengo problemas de hipertensión, que cualquier mal rato que uno tenga, de por sí que a uno lo altera, por eso mismo trato de no alterarme mucho, pero esa misma llegada que tengo con los chicos, hace que mi trabajo no sea complicado, yo tengo una muy buena asistencia al trabajo, mis licencias solo han sido por resfriados complicados, nunca han sido licencias por enfermedades muy complicadas, otras personas tienen

licencias por complicaciones psicológicas o psiquiátricas que no dan más, que los alumnos los estresan, pero yo no tengo esas complicaciones, al menos acá no. Y ninguna colega ha tenido licencia por eso tampoco, porque la disciplina en general aquí es buena. Puede influir el hecho que no tenemos tanta matrícula, los cursos algunos son numerosos, otros no tanto, eso influye también que sea más manejable la disciplina escolar.

**Entrevistadora:** ¿Y con respecto a lo mismo, cuáles son los conflictos más frecuentes que se dan entre los estudiantes de segundo ciclo? ¿Cómo usted cree que los expresan y los resuelven?

**Entrevistada:** Normalmente los conflictos, aunque uno no lo crea, estos niños están bastante avanzados que uno, los conflictos comunes son por el pololeo se pelean con los chicos porque fulano pololeaba con éste y me gusta éste y el otro, y se han dado por ése motivo, más que por otro tipo de problema y los hemos resuelto con mucha conversación, mediación, a través de la orientadora, mediamos, conversamos, buscamos el origen del problema y se conversa y se piden las disculpas, en otros casos llamamos apoderados para poder solucionar el problema, pero no han sido grandes problemas entre ellos, son más bien de ése tipo. Pero con agresiones así, como yo he visto que los niños se agreden, que pelean de forma dura, no, de ése tipo no!

**Entrevistadora:** ¿Cómo cree que los niños resuelven sus conflictos?

**Entrevistada:** Ellos a veces les falta un poco de tino, les falta eso de pensar más, como resolver, ellos a veces no se hablan, se agreden de forma verbal y por lo general a veces se logra entre ellos conversando, pero normalmente nosotros tenemos que intervenir, generalmente ellos no son capaces de resolver por sí solos ciertos problemas que son para la edad de uno son tontos, de poca envergadura, pero para ellos son una torre, muy grandes, pero normalmente nosotros tenemos que intervenir para que se aplaquen los ánimos, que no lo vean así que es algo tan importante.

**Entrevistadora:** Y ¿Qué consecuencias cree usted que tienen estos conflictos que se dan entre los alumnos?

**Entrevistada:** A veces las consecuencias han sido mínimas porque muy pocos niños han tomado la decisión de irse de la escuela, de un 100 un 1% más o menos, y otros simplemente con llegar a la resolución de conflictos en la conversación se ha solucionado el problema, pero en otros han tenido los niños han sido más soberbios y los mismos papas también los apoderados, han sacado niños porque no están dispuestos a conversar y prefieren tomar otra decisión y se los llevan, y otros con la mediación se soluciona, siempre.

**Entrevistadora:** ¿Usted cree que los alumnos de segundo ciclo logran responsabilizarse de las consecuencias que tienen sus actos de la resolución de un problema?

**Entrevistada:** No siempre, porque ellos son muy impulsivos y les falta algunos días, mucha madurez, se dejan llevar por sus instintos, y a veces esa agresividad a veces que la tienen escondida ellos, no les da la claridad que una simple palabra basta y sobra puede solucionar un problema, entonces son muy cerrados a veces,

entonces eso les falta a ellos para llegar a resolver un conflicto porque vivimos igual en una sociedad muy agresiva también, porque ellos están viendo la televisión y ven mucha agresión, se destaca mucho igual en las noticias que se dan con todo, yo creo que eso es una copia a veces de lo que ven ellos y lo tratan de imponer acá en el colegio, pero nosotros tratamos de sacar eso por todos los extremos cuando vemos un pequeño que aflore un poquito algo tratamos de apagar al tiro el incendio porque si no, si dejamos y hacemos caso omiso de eso, dejamos que la bola de nieve crezca aun más.

**Entrevistadora:** Relacionado con la convivencia escolar ¿Cuál es la percepción que tiene usted acerca de la convivencia escolar que se da entre sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Yo diría que es la normal, no es nada extraordinaria pero yo observo que los chicos se llevan bien, que no hay grandes discusiones, no hay peleas a gran nivel como uno observa en otros lugares, en otros colegios.

**Entrevistadora:** ¿Eso usted considera que es normal?

**Entrevistada:** Porque considero que en otros colegios los cursos se pelean entre ellos, se hacen daño, insultos, cosas por el estilo, los chicos acá no se dan ese tipo de cosas, pueden haber diferencias en uno o dos chicos, que se dan por los pololeos, hay disputas pero no son a gran nivel, o sea que dañe la convivencia escolar, no! A ese nivel no!

**Entrevistadora:** Y a su percepción ¿Cómo es abordada la convivencia escolar entre sus alumnos?

**Entrevistada:** Bueno nosotros hemos influido arto que ellos aprendan a ser tolerantes entre ellos, porque todos somos diferentes, por ende no podemos exigirle a otro que sea como somos nosotros, porque cada uno tiene su propia forma de ser, entonces uno no puede exigir que el resto, sea como uno quiere, porque eso es imposible, entonces les ha costado pero han tenido que aprender a ser tolerantes, porque de lo contrario siempre estarían discutiendo y eso no le hace bien a la convivencia diaria que ellos por fuerza tienen que vivir, han aprendido eso, han aprendido a mediar, porque aquí nosotros, hace muchos años pusimos eso de la mediación escolar y eso nos ayudado a nosotros a tener una buena disciplina, por tanto eso nos ha ayudado mucho a nosotros, porque hemos puesto en práctica eso de mediar primero antes de, entonces hay una costumbre en ellos también en que ellos tiene que solucionar, conversar y enseguida tomar decisiones, aprender a disculparse, a pedir perdón si han cometido primero el error o han insultado primero, entonces ellos tienen que aprender a disculparse y reconocer, si no es así peor para ellos, ahí estamos hasta que se logra cumplir el objetivo.

**Entrevistadora:** Y según se experiencia docente ¿Cómo definiría usted la convivencia escolar que existe en los diferentes estamentos educativos de su establecimiento?

**Entrevistada:** Yo creo que nosotros tenemos una convivencia escolar buena, no podría ser excelente, buena, que igual hay momentos en que hay crisis en que hay diferencias de opinión que hace que se quiebren esa sana convivencia

escolar, en todos los estamentos, a nivel de profesores hay una cosa, a nivel de los asistentes de la educación, también a veces hay malos entendidos que por el tiempo se suelen sanar, pero eso se da por el carácter y temperamentos de las personas, que no todos somos tolerantes con la forma de pensar de otros, entonces excelente no es pero si es buena, porque se logra unir a todos, compartir todos una misma actividad y hay momentos de sana alegría, de amistad, aunque solo por momentos, se agradece.

**Entrevistadora:** ¿Y en lo cotidiano cómo es abordada la convivencia escolar entre los profesores?

**Entrevistada:** Tratamos, tratamos en lo posible, de no caer en la intolerancia, porque creo que a veces hay que aplicar criterios si hay colegas que no está muy bien, uno prefiere callarse y no seguir con el tema, porque uno nota para donde va a veces, que la gente espera que uno tire el guante para recogerlo, entonces en buenos términos, como que espera que uno reaccione mal para que seguir la discusión y nosotros a nivel administrativo y a nivel de unidad técnica tratamos en lo posible de no caer en eso, porque ¿para qué? Empezando que uno todos los días se está mirando las caras, y es arto triste llegar acá y saludarse con algunos y con otros no, y eso daña la convivencia y daña las ganas de trabajar, el buen compañerismo, entonces a veces es mejor hacerse el tonto o la tonta y dejar pasar cosas porque uno ve ¿para qué? Si no se va arreglar nada con eso, y la gente es como es no más! Y ellos no cambian, uno sabe eso, entonces uno no va a insistir que la persona vea blanco cuando uno lo ve negro, entonces da vuelta la hoja y punto se acabó, normalmente porque a uno le gusta la tranquilidad, la paz, le gusta que todos nos saludemos, le gusta que exista compartir, es triste llegar al lugar de trabajo y saludar a esa persona, o si está esa persona x y mejor dar vuelta e irse a la sala, y no le hablo no más.

**Entrevistadora:** Respecto a las políticas de convivencia escolar, ¿Conoce usted las normativas de la convivencia escolar implementadas por el Ministerio de Educación en su establecimiento?

**Entrevistada:** Sí, si nosotros recibimos ése documento a principio de año, y de hecho nosotros tuvimos que adecuar nuestro documento de convivencia porque había que hacer muchas modificaciones con respecto a eso, de a cuerdo a esas normativas, para poder estar a doc. con lo que el Ministerio exige. Por lo tanto se hizo el estudio a nivel del consejo de profesores y todos los colegas opinamos con respecto a eso como hacerlo, lo que nos gustaba, lo que no nos gustaba, los derechos, hasta donde no tiene el derecho de exigir o alegar y hasta donde tiene los deberes que cumplir y respetar, los límites que uno tiene dentro de su trabajo para actuar, opinar y hacer un montón de cosas.

Lo adaptamos a nuestra realidad, porque yo creo que en donde hay un grupo humano es diferente uno de otro, por el trabajo que se realiza, la forma de convivencia que se da, son distintas, nosotros aquí trabajamos con seres humanos, todo el día, con personalidades, con diferentes formas de pensar, con criterios también, algunos amplios y otros estrechos. Uno tiene que aprender a entender a las personas lo mas que se pueda, igual hay momentos en que uno

dice: me colmó ésta cosa! Entonces para que vamos a decir a algo que realmente no se da, pero tratamos!

**Entrevistadora:** Y ¿Cuál es su percepción de éstas políticas de convivencia escolar implementadas por su establecimiento?

**Entrevistada:** Yo pienso que están bien, que debe ser así, porque desgraciadamente nosotros los seres humanos necesitamos que nos rayen la cancha, somos animales, pertenecemos al reino animal, a veces nos dejamos llevar por nuestros instintos y no pensamos, como dice el dicho uno tiene que pensar o contar hasta 10 hasta 100 hasta lo quemas pueda antes de contestar una mala palabra y herir a alguien y aunque le pida disculpas el daño ya está hecho, una ya la hirió a esa persona, yo pienso que si que debe haber hasta donde es el límite para contribuir a una buena convivencia.

**Entrevistadora:** Y el material que le envía el Ministerio de Educación sobre las políticas de convivencia escolar ¿Se adecúan a la realidad de su establecimiento, Les son útiles, son aptos para ser implementados en su establecimiento?

**Entrevistada:** Nosotros tenemos la convivencia escolar, está adecuado específicamente a la educación, a nuestro rubro, que es muy distinto creo yo, a una industrial, donde están los obreros, en que son otros tipos de actividades que tienen que realizar, el nivel educacional de los grupos, todo eso debe influir para cambiar la convivencia, se supone donde hay una institución que tiene sus empleados, que tienen un nivel educacional superior, se supone que debe haber mayor entendimiento y mejor calidad de vida para los empleados, se supone, creo que también deben haber excepciones a la regla, pero creo que yo creo que todo está adecuado a nuestro trabajo diario, entonces, está bien, además el Ministerio se preocupa además de enviarnos profesionales a trabajar esto de la convivencia, a mejorar nuestra calidad de vida, como profesionales, entonces estamos ayudados por ambos lados, por las normativas, como por la parte de la ayuda profesional. Con psicólogos, con asistentes sociales, que están velando por nosotros para que podamos sentirnos apoyados, uno se desgasta mucho cuando tiene que trabajar con personas.

**Entrevistadora:** Agradecemos su disposición, su tiempo,

**Entrevistada:** Me alargue mucho parece, pero uno tiene que dar algunos ejemplos, por lo mismo que uno ha vivido y la experiencia mía no es igual para otras colegas, porque somos distintos, tenemos distintos puntos de vista de la vida, de la convivencia humana, y eso hace que uno se explaye mas en algunos temas.

**Entrevistadora:** Muchas gracias, todo el material se lo agradecemos!

**Entrevistada:** Con mucho cariño para ustedes, y que todo salga muy bien y en lo que podamos cooperar ahí estamos.

## Entrevistado/a N°5

**Entrevistadora:** Hola buenas tardes hola, mi nombre es Yoely Parra, soy licenciada en psicología, junto a una compañera estamos haciendo nuestra tesis la cual se titula experiencia docente acerca de la convivencia escolar, principalmente se refiere como dice su título a la experiencia, las vivencias que usted tiene como profesora acerca de la convivencia que tienen sus niños ya, específicamente este segundo ciclo de quinto a octavo ya, entonces para ello también va a ser gravado, también se le hizo presente con anterioridad el cual fue asentado por usted. Por otro lado si en algún momento se siente incómoda con alguna pregunta usted puede decir yo no quiero responder esa pregunta y si no quiere seguir con la entrevista, también puede decir lo mismo como lo decía en el consentimiento eh bueno agregar que es absolutamente voluntario y en anonimato si así lo decide. Entonces ahora dicho esto podemos iniciar la entrevista primero me gustaría preguntarle a cerca de su experiencia docente llevándola primero a su pasado y piense cuando usted estaba en el colegio ¿Siente que sus profesores/as sabían enseñar?, ¿Cómo lo notaba?

**Entrevistada:** Sii, yo creo que sabían enseñar, mas encima que yo era, era de las que te sacaba buenas notas, ordenadita entonces nunca tuve problema con los profesores y todavía me acuerdo de ellos los voy a ver y toda la cosa así que encuentro que si sabían enseñar.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo lo notaba usted en que lo notaba?

**Entrevistada:** Por lo, yo me acuerdo de repente po, me acuerdo, como nos hablaban o como nos trataban, yo creo que si yo era capaz de aprender con ellos, mis compañeros también lo podían hacer, por lo tanto se notaba que los profesores tenias una buena pedagogía con nosotros, pasaban todos los contenidos, se esforzaban por que todos entendiéramos y podía repetir una y otra vez las cosa para que así fuera y, y eso, no me acuerdo de muchas más cosas.

**Entrevistadora:** Ya y en esa misma época cuando usted estaba entre quinto a octavo más o menos ¿Cómo definiría usted su experiencia emocional que mantuvo con sus profesores/as? Reconozca la mayoría de las emociones que sentía frente a sus profesores/as.

**Entrevistada:** Es que yo mas encima vivía en Bulnes ahí en un pueblo y nos conocíamos casi todos entonces yo vivía en frente de la escuela, las profesoras eran vecinas, éramos siete hermanos, todos eran profesores de alguien, entonces yo tenía buenas relaciones con mis profesoras y todavía de repente las veo y mantenemos contacto.

**Entrevistadora:** Y ¿En el ámbito emocional qué sentía?

**Entrevistada:** Buen contacto po, alegría, cariño, respeto, no tenis ningún drama con ellas y eso.

**Entrevistadora:** Okey y hablando de experiencia emocional como la definiría si la traspasamos a la actualidad ¿De qué manera trasmite sus afectos a sus alumnos/as del segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** Claro, yo trato de transmitirle afecto a los niños, pero de repente no se puede como antes, ahora en esta época porque uno, les das mucho afecto, los niños al tiro, te toman por otro lado, te faltan el respeto, se portan mal, uno trata, yo todavía trato de como se llama de tener más afinidad con ellos, pero no resulta (mueve la cabeza negativamente) yo me doy cuenta cada vez que tengo un curso ahora tengo un 7º he llevado un octavo, ya entregue un octavo ya llevo hartos años en esto pero los niños ya no son ellos malinterpretan todo, todo, todo, todo entonces no mucha afectividad al niño porque anda, al tiro ellos empiezan a ser patuitos, empiezan a faltar el respeto y ahí problema ahí entonces los niños están tan distintos.

**Entrevistadora:** Y ¿Qué diferencia puede contrastar con cómo eran los niños antes por ejemplo?

**Entrevistada:** Si po es que antes no se po no había, no había yo creo que el computador esa cosa del facebook, preocupado por llegar a la sala de computación, los niños lo primero que hacen meterse a facebook, juegos entonces no hacen nada de lo que tienen que hacer, entonces es puro, en eso andan pensando ellos, o te miran y tu lo mirai, ya sacan el celular, creen que todo es estar con esa cosa y antes no había eso po, no había eso, entonces antes tenían más respeto, tenían no se mas tiempo para dedicarse a estudiar, ahora no quieren estudiar, quieren puro irse a jugar en el computador a jugar al celular todas esas cosas, entonces yo creo que ese es el cambio que hay.

**Entrevistadora:** Y ¿En cuánto a esto mismo relacionado con la experiencia emocional pero referente a la convivencia que mantienen sus alumnos entre si, como la definiría usted?

**Entrevistada:** El curso que yo tengo ahora es pelear, pelean, son amigos, después no se quieren, después por que esta si porque esta no, si a una la dejar que vengan con un cintillo y a otra no, entonces de repente son muy amiguitas y después, más el curso que yo tengo, que pelean por los niños, los pololos que ah es puro show, ahí grupos si ahh. En mi curso hay niños son como seis, que son niños más sanos que las mamás están pendientes de ellos, que son personas que van de acuerdo a su edad que no pololean, ellos son amigos, son amigos yo los veo en el camino, vienen van, la mamá se preocupa del otro, pero hay muchos grupos.

**Entrevistadora:** Y ahora si nos abocamos mas a un ámbito más cognitivo ¿Cómo sabe usted que sabe enseñar?

**Entrevistada:** ¿Qué yo sé enseñar? Eh, no se po cuando. A ver yo les hago Ciencias entonces si yo veo por ejemplo que ellos con un experimento entienden lo que estamos haciendo, después lo vaciamos a la pizarra, hacemos y ellos se acuerdan lo que hicieron y lograron ahí yo veo que aprendieron algo po, pero no todo, pero igual ahí uno cree que algo sabe enseñar. Igual los niños que se van, por ejemplo yo tuve hartos niños de primero a octavo, entonces uno ve que sacan buenas notas, que se van al mejor colegio y algo aprendieron po, ahí se nota más si de primero a cuarto, porque uno los ve leer, los ve sumar, los ve de todo, mas cosas aprenden, pero ya los otro de quinto son.

**Entrevistadora:** Y referente a lo mismo ¿Qué piensa usted de las estrategias didácticas que implementa usted con sus estudiantes?

**Entrevistada:** Mira uno trata de hacer hartas estrategias didácticas pu yo tarto de hacer en Ciencias, por ejemplo aquí en la escuela yo comparo con otras escuelas, no tenemos, ahora recién tenemos un laboratorio, que llevo un mueble, un mueble que ni siquiera están puestas las cosas ahí, pero por lo menos llevando a los niños que trabajen, que aprendan que lo que es una probeta y armarle un mechero y esas cosas uno ve que ellos algo aprenden y esas estrategias trato de hacerla con todos los cursos o llevarlos a la sala de computación, que busquen por internet ocupo hartos datos entonces trato de que las estrategias sean motivadoras y sean distintas, porque ahí uno ve más aprendizaje y no están tan aburridos.

**Entrevistadora:** Y pasando a otro ámbito en cuanto a las relaciones interpersonales primero. ¿Cómo puede usted definir su experiencia docente en la relación que tiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** Si, no yo tengo buenas relaciones con los niños, no, no soy de esas que los andan anotando o que por todo llaman a la mamá, entonces por eso algunas veces uno tiene problemas porque si tu dejas pasar mucho tiempo sin anotarlos, no llamar a la mamá a cada rato, entonces una sola vez que uno lo rete o lo anote hacen un show cierto, de que va a venir la mamá y como puede hacer eso, entonces, pero las relaciones no son malas, por eso que de repente se portan mal (risas) se suben por el chorro.

**Entrevistadora:** Bueno y ¿Qué tipo de vínculos mantiene con sus alumnos/as del segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** No, los vínculos igual ahí relaciones de afecto, ponte tu ya saben necesitan el celular, yo se los voy a pasar, si necesitan plata pa esto que les falta les voy a pasar, que si están enfermos ellos siempre a mi me... saben que yo soy así o si voy en el auto, los veo, los traigo o los llevo, no tengo muchos problemas así de distancia con ellos no.

**Entrevistadora:** Ya y ¿Cómo son las relaciones interpersonales que se manifiestan entre sus alumnos/as del segundo ciclo básico dentro de la escuela?

**Entrevistada:** Ellos yo creo que aquí como en casi todos los colegios los niños se ubican, por ejemplo de quinto a octavo se ubican y son amigos entre ellos juegan a la pelota son del mismo barrio entonces se conocen tienen buenas relaciones, pololean también po, entonces uno a veces ve dándose besos, mándele besos, mándele saludos y ves que hay hartas relaciones. Ahora apenas llegan ya les gusta la niña y al tiro andan besándose por todos lados.

**Entrevistadora:** ¿Y estos afectos que recién me mencionaba cómo se expresan de manera positiva y negativa? describiendo un poquito.

**Entrevistada:** De manera positiva eh a ver hay niños por ejemplo enfermos y los compañeros los amigos lo van a ver, llaman, se preocupan de ellos o les pasa algo están preocupados, pero por otro lado hay otros que solo andan pensando en hacerle cosas malas, que escondamos el celular, que hagámosle esto, que ojala que la reten a ella, que todos haciéndole la ley del hielo, no si hay de todo, hay

buenas relaciones y otros que andan pensando en lo malo no mas, grupos es que todo es por grupos, hay de todo.

**Entrevistadora:** Ya, hablamos en diferentes niveles cierto, entre usted con los niños, entre los niños y ahora entre ustedes como colegas de trabajo ¿Cómo definiría usted las interacciones cotidianas que mantiene con sus colegas de trabajo? Y ésta ¿Cómo influye en su vida tanto laboral como personal?

**Entrevistada:** Es que yo no ando buscando conflicto con mis colegas y si tengo que decirle algo se los digo entonces, entonces ellas saben que yo soy así, si les digo oye sabi que esto esta malo teni que hacerlo de nuevo y no peleo, antes yo creo que era más que andaba con cosas, pero ahora ya no, así que no tengo dramas tampoco con lo colegas y con algunas tenemos más amistad, nos vemos después en el verano, nos llamamos, pero con todas no tengo, no tengo drama de que no le hablo a esta no y ellas igual saben po si necesitan café que no tienen café o pásenme azúcar o préstame un computador, ellas saben que yo no les voy a decir que no po.

**Entrevistadora:** ¿Ya entonces de que manera influye eso en su vida personal y laboral?

**Entrevistada:** Es que uno aquí está casi todo el día po, entonces uno tiene que tratar de tener buenas relaciones, pero después personal, que sea después que te vas y estai en tu casa te olvidas de la escuela así que en la escuela lo que es de la escuela y en la casa lo que es de la casa, no hay mas amistad de así de ir a la casa y cuestiones no po, pero tengo buenas relaciones con ellas aquí, por ejemplo si se muere alguien me llaman a mí y yo llamo a todas y digo a qué hora se juntan, hay que andar en todos lado armando, armando y así hay que andar hasta con el jefe (risas) jefe tiene que hacer esto, esto, esto, así que no tengo drama, pero les tengo que decir las cosas eso sí.

**Entrevistadora:** Y ¿Qué tipo de comunicación mantiene con sus colegas de trabajo y con sus alumnos/as del segundo ciclo básico?, porque lo anterior era interacción.

**Entrevistada:** Fluida, no si no tengo problemas de comunicación yo, cualquier cosa uno le dice le pregunta, ellos te preguntan, no hay ninguno que tenga si yo no le puedo hablar o me da cosa decirle no.

**Entrevistadora:** Ya ¿Y la comunicación con sus alumnos?

**Entrevistada:** Anda por ahí también po.

**Entrevistadora:** mm.

**Entrevistada:** Ellos no tienen miedo de preguntarme cosas a mi porque yo no les voy a gritar ni a retar aunque sean los más pesados que haya.

**Entrevistadora:** mm.

**Entrevistada:** Porque pa poder estar en paz aquí en la escuela uno tiene que ser así, imagínate que nos pusiéramos a pelear aquí en la escuela, pero a veces hay que entrar antes a la sala y persignarse o cualquier cosa, porque uno no sabe que le va a pasar. Si cambian po los niñitos cambian oye si tu les dices déjate de comer y te dicen y que se mete usted y cosas así entonces hay que tener mucho tino.

**Entrevistadora:** Volviendo nuevamente a la relación con sus colegas ¿Cómo percibe usted que se manifiestan los afectos entre ustedes, de qué manera? Y si no se expresan, ¿Por qué cree usted que ocurre eso?

**Entrevistada:** Yo creo que lo que más ahí aquí es compañerismo no mas no mucha amistad ni nada mas uno conversa como colega lo que necesita la colega y nada mas po bueno si sabe que tiene un hijo enfermo uno le pregunta cómo está el hijo pero más allá no hay mas afecto que de este tipo laboral.

**Entrevistadora:** Ya y relacionado con eso ¿Qué espacios hay en el establecimiento para relacionarse con sus colegas de trabajo?

**Entrevistada:** No po aparte de la sala de profesores no teni ma espacio porque tú de la sala de profesores a la sala, de la sala a la sala de profesores y después uno se va y chao y ese es el espacio que hay, no hay muchos espacios, es que no, no hay tiempo pa eso, imagínate que nos vamos a las siete y ahí en la casa seguí haciendo el portafolio porque estamos evaluando, entonces no tenemos ni siquiera tiempo pa conversar oye ayudémonos con el portafolio, porque no te da el tiempo, no hay. Antes se daban más espacios porque, celebremos los cumpleaños, todos los meses había celebración de cumpleaños había algo, entonces ahora no que el recreo que no pueden dejar a los niños solos, entonces ni siquiera se celebran esas cosas. Antes hacíamos un poquito más largo el recreo para que celebráramos, ahora no. Igual cuando nos quedamos aquí hasta las siete, somos un grupito que nos quedamos pero no tomamos ni un cafecito como a las cinco, nada porque estamos llenas de pega por eso, entonces no hay muchos espacios. El único espacio es cuando es el día del profesor, en esa estamos viendo que vamos a hacer. Pero ni eso de una vez al mes juntémonos vamos a comer, no tampoco hace años que ya no, antes se hacía mas eso, que ahora trabajando todos días hasta las siete y antes trabajábamos medio día no mas, ahora no, entonces se ha perdido.

**Entrevistadora:** ¿Y los espacios con los alumnos y alumnas?

**Entrevistada:** No, no hay mucho, no hay espacios a parte de las horas de clase

**Entrevistadora:** Mmm.

**Entrevistada:** Tu poco vas a conocer o a juntarte con ellos en otro lado, porque ya supongamos es ir al extremo pero lo que ha pasado conmigo por ejemplo que se ha muerto el pariente de alguien, uno tiene que ir al velorio, habla con la mamá un ratito, o cuando a fin de año los paseos de curso o las convivencias pero mas allá no.

**Entrevistadora:** Y en cuanto a su calidad de vida ¿Cómo influye en su bienestar psicológico la relación que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** Si, de repente si tu pasas un problema con los niños te vai mal pa la casa andai mal, andai pensando que por qué paso esto porque no lo evite que no debería haberle llamado la atención tan fuerte o que no se de repente te preocupan las cosas o porque ellos no quieren estudiar qué les pasa y porque les va tan mal en las pruebas, tú te vai preocupa por eso, de repente llegas a la casa pero hay que tratar de olvidarse de eso porque tienes que estar en la casa, no

como profesora en la casa po, tienes tus hijos y todo así que ..., pero igual te influye de repente pensar, bucha mañana voy a llegar otra vez y otra vez se van a sacar mala nota y no hayas como hacerlo.

**Entrevistadora:** ¿La preocupación aún persiste?

**Entrevistada:** Claro uno no puede cerrar al tiro no po, no se puede.

**Entrevistadora:** Y que ¿Cómo influye en su bienestar emocional esta relación que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

**Entrevistadora:** También po, también cualquier problema que tengan a mi me llaman a la casa las mamás y me dicen que sus hijo está enfermo o que se cayó, entonces tu igual al otro día le preguntas como anda igual te influye un poquito po porque pensai en las cosas que les pasan a ellos.

**Entrevistadora:** Y a nivel físico ¿Cómo influye la relación que mantiene con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** No, no yo no, no he tenido problemas, antes cuando estuve en otra escuela si, ponte tu los días jueves ya no tenias vos po, porque era de esas escuelas que era toda de hombres, tanto gritar y gritar yo andaba todas las veces ronca, pero en esta escuela no es tanto, porque no tienes que gritar tanto, pero en lo físico no, no.

**Entrevistadora:** Ya y ¿Cómo influye en su bienestar social la relación que mantiene usted con sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** No yo no tengo mucha influencia por ejemplo con los papas cuando me llaman, aunque claro a veces te llaman por cualquier cosa, porque como yo ya les contesto porque tienen mi número, porque hay otras profesoras que no dan ni el celular ni nada, entonces me preguntan de repente pero aparte de eso, no me influye mucho.

**Entrevistadora:** Y ahora pasando a la resolución de conflictos a su manera de ver ¿Cuáles son los conflictos más frecuentes que se dan entre los/as estudiantes de segundo ciclo básico, como los expresan y los resuelven?

**Entrevistada:** De repente ellos tienen problemas, que sea, conflictos con uno, por, por ejemplo el uniforme, no quieren venir con uniforme, no quieren venir con uniforme, la otra es del celular, no quiere sacarse los audífonos, con lo que más tontean es con eso que andan con la música, con la música, que quieren andar sin uniforme y lo otro la flojera que no traen los materiales, no traen lápices, entonces ahí. Uno lo que más pelea con ellos es por eso sácate ese jockey o porque viniste sin uniforme, sácate el audífono a cada rato hay que andar con eso o quitándole los celulares a veces le quita 8 celulares y después cuando se termina la clase los entrego.

**Entrevistadora:** A si lo expresan entonces y ¿Cómo resuelven esos conflictos?

**Entrevistada:** O ahí conversando no más y llamando a los papas y nada mas aparte de eso porque no hay ninguna otra forma de resolverlo aparte de eso, hacer que puedan conversar y de que asuman y se comprometan y no hay mas po.

**Entrevistadora:** Ya y si ahora llevamos esto a los niños ¿Cómo lo resolverían entre ellos sus conflictos?

**Entrevistada:** Es que yo veo que ellos pelean y yo no sé cómo después se ponen de amigos otra vez pero duran mucho tiempo peleados y después vuelven a ser amigos y yo no sé qué es lo que harán para ser amigos otra vez, pero más allá no sé como lo hacen ellos, porque acá cuando tienen peleas los hacen que se den la mano, pero yo creo que eso es para la foto no más que se den la mano, pero igual quedan ahí enojados y ahí yo no sé cómo lo arreglarán a veces tan de amigos otra vez, a veces, porque si no quedan peleado pa siempre.

**Entrevistadora:** Pero de lo que ve en lo cotidiano ¿Cómo son abordadas por sus alumnos/as del segundo ciclo básico las diferencias de opinión?

**Entrevistada:** Ellos se gritan no más po, a ellos no les importa nada se sacan la madre son más ordinarios algunos, se gritan, se pelean pero no se agreden tanto físicamente como verbalmente po, porque eso es lo que más hacen, se gritan.

**Entrevistadora:** Y ¿Qué consecuencia usted ve que se dan entre los estudiantes cuando se encuentran frente a un conflicto?

**Entrevistada:** Bueno a veces trae malas consecuencias, porque las niñas andan mal, quedan bajoneada, por ejemplo ellos, a principio de año se hicieron agresiones por el computador, se mandaban mensajes hirientes a ellas las castigan pero ellas igual siguen con lo mismo, si son así, entonces se sienten mal andan solas, se sienten sientan en otro puesto y pierden sus amigas y les dura, pero andan mal un tiempo se bajonean, se deprimen también y también le influye a veces en los estudios, porque menos ganas tienen de estudiar.

**Entrevistadora:** Y según usted ¿Sus alumnos/as del segundo ciclo básico logran responsabilizarse de las consecuencias que tienen sus actos? ¿De qué manera?.

**Entrevistada:** Algunos si se hacen responsables se dan cuenta que lo que hicieron estuvo mal pero todo va en la familia en como la mamá le dice, aparte de lo que la profesora le habla le habla la mamá, pero si la profesora le habla y la mamá le encuentra que tiene la razón ella nunca se van a dar cuenta po y los hijos seguirán el ejemplo de sus padres y nunca van a dar su brazo a torcer aunque estén equivocados por eso le digo todo va en la crianza.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo usted se da cuenta si tiene un conflicto con sus estudiantes o pares?

**Entrevistada:** Yo me doy cuenta por la forma en que ellos me miran o me contestan a veces uno ve que contestan mal, uno les dice oye porque no estás escribiendo, entonces algo les pasa y uno le pregunta que te paso que te hice yo y entonces te dice es que usted a esta le acepto que hiciera eso, usted no me dejo en la sala de computación o cosas así yo sé por la carita que ellos ponen po o como te tratan que a veces andan enojados contigo por cualquier cosa otras veces uno ni siquiera se da cuenta por eso uno tiene que tener cuidado en alabar mucho a uno porque ello al tiro se sienten mal, andan mirando escuchando.

**Entrevistadora:** Y ¿Qué ocurre cuando usted se enfrenta o está en medio de un conflicto entre estudiantes o entre docentes? ¿Cómo enfrenta usted esa situación?

**Entrevistada:** No hayai como hacerlo porque ellos, lo primero es tratar de calmar la situación y calmar los ánimos pero uno de repente no sabe cómo hacerlo frente a una pelea por ejemplo porque están llenos de ira, hay que tratar de

abrazarlos/as contenerlas/as cuando es posible hacerlo para que se les pase un poco, acogerlos y luego hablar con todos los implicados, pero eso hablarlo después de la discusión o pelea porque durante te puede llegar un palmetazo a ti po.

**Entrevistadora:** Y ahora abocándonos un poquito a la misma pregunta pero ¿Con sus colegas?

**Entrevistada:** Ah me quedo callada mejor y oigo que se dicen cosas uno trata de no meterse no mas po porque aquí el que se supone que debe conciliar es el director entonces uno si se mete también te pueden decir también, porque te metes tu, si tú no tienes nada que ver, entonces evitar meterse en los conflictos no más.

**Entrevistadora:** Ya pasando al punto de la convivencia escolar ahora que tocamos este punto ¿Cuál es la percepción que tiene usted a cerca de la convivencia escolar que se da entre sus alumnos/as del segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** No la veo tan mala la convivencia entre ellos claro que lo que de repente altera toda esa convivencia es cuando llegan niños de otros lados y empiezan a tratar de separar esa convivencia por ejemplo que llegue un grupo de alumnos a séptimo que vienen de otros lados y eso hace que esa convivencia que había en el curso cambie y a veces cambia para mal porque ellos por ejemplo que grupos bien unidos se separen y la convivencia también en la sala de clases cuando estamos haciendo clases de repente por uno o dos que te hagan en la sala desorden se rompe todo el esquema que hay y siempre pasa eso, pero no aquí no es tan mala la disciplina si ah pero como eso va de la mano con la convivencia po y si no hay disciplina eso manda todo.

**Entrevistadora:** Y a su manera de ver ¿Cómo es abordada la convivencia escolar por sus alumnos/as de segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** Claro ellos tratan de que de hacer las cosas bien pero no faltan los que andan siempre tratando de hacer cualquier cosa o no falta el que llega tarde y le dicen uhh y así ya empiezan los otros a enojarse po o lo mismo si responden mal a una pregunta y todos lo empiezan a molestar, pero a esta altura del año como que ya son los menos, se han dado cuenta que así no están logrando nada, porque son las notas las que les preocupa a fin de año.

**Entrevistadora:** Y en lo cotidiano ¿Cómo es abordada la convivencia escolar entre los/as profesores/as del segundo ciclo básico?

**Entrevistada:** Nosotros tratamos de que haya una buena convivencia entre nosotros cuando por ejemplo en los recreos o por ejemplo en los consejos de profesores tratamos de que el ratito que estamos juntos tratar de que no hayan peleas, tratar de por lo menos tomarnos un café juntos, de repente nos compramos un helado y en la hora de consejo que es la única parte que estamos mas así, igual que los recreos po tratamos todos de bajar excepto una o dos que le gusta quedarse en los recreos arriba pero tratamos de en el recreo de darnos el espacio para aunque sea reírnos un ratito y después para volver otra vez a clases.

**Entrevistadora:** Sii.

**Entrevistada:** Así que tratamos de que se dé y que los cursos igual po nos contamos y esto paso y no pude hacer esto acá con tu curso y tratamos de, de mantener armonía.

**Entrevistadora:** Y según su experiencia docente también ¿Cómo definiría usted la convivencia escolar que se da en los diferentes estamentos educativos de su establecimiento?

**Entrevistada:** Bueno yo veo desde mi percepción que no hay malas relaciones aquí en la escuela porque los asistentes de la educación siempre ellos están por ejemplo uno te pide uno les pasa o uno les pide las cosas de una manera me puede ir a hacer el aseo quien me puede ir a sacar fotocopias y no, no hay malos tratos, partiendo del director pa abajo que trato de que la convivencia esa era su meta cuando él llegó acá que la convivencia se mejorara y que hubiera buena convivencia y en general no hay nadie que ande con malas palabras no.

**Entrevistadora:** Y en cuanto a las políticas de convivencia escolar ¿Conoce usted las normativas de la política de convivencia escolar implementadas por el Ministerio de Educación aquí en su establecimiento educacional?

**Entrevistada:** Tratamos nosotros de que el reglamento de convivencia lo conozcamos todos y lo hayamos hecho entre todos más que yo soy del equipo de la UTP entonces estoy al tanto de lo nuevo que hemos cambiado, de los reglamentos igual con lo que llega del ministerio po siempre en comunidad escolar están todas las cositas uno las saca y las vas colocando yo por lo menos estoy al día en lo que se ha tratado de cambiar, es que yo siempre toy al tanto de esto porque soy la que llevo el manejo de, entonces llega siempre lo de la comunidad escolar y estoy sacando todo lo que llega nuevo de convivencia y a nosotros aquí en los consejos se nos dice que a cambiado no andamos con las cosas, que los saben unos solos no estamos todos al tanto.

**Entrevistadora:** Y ¿Cuál es la percepción que tiene usted a cerca de las políticas de convivencia escolar implementadas en su establecimiento?

**Entrevistada:** Si po no si aquí está todo así como delimitado por ejemplo si un apoderado tiene problemas con una profesora primero tiene que hablar con la profesora y después tiene que hablar con la orientadora, la jefa de UTP y el director, entonces sabemos que esas acciones tiene cada uno de estos niños que tú los mandes por algo que primero se queda anotado, que después se llama al apoderado y luego el director toma una decisión, pero sabemos que paso tenemos que seguir para saber qué hacer.

**Entrevistadora:** Ya y a su entender, el material que envía el ministerio de educación sobre las políticas de convivencia escolar para implementarlos a su colegio: ¿Se adecuan a la realidad de su establecimiento? ¿Por qué?

**Entrevistada:** Si igual hay cosas que viene como muy exageradas por ejemplo los niños portan armas y aquí en la escuela nunca se ha visto eso como que la realidad de repente de algunos establecimientos de Santiago sobre todo no son igual a la realidad de la escuela de nosotros o de otras escuelas de aquí de Chillán que se ven hartas cosas distintas po, aquí no tenemos niños tan violentos que anden con armas, que anden fumando marihuana cosas así que vienen unas

normas para eso entonces aquí no es tanto, están adecuadas si pero hay algunas que son muy exageradas como pa esta escuela, no van por lo que pasa aquí con la realidad.

**Entrevistadora:** ¿Les son útiles entonces? y ¿Por qué?

**Entrevistado/a:** No si el material es útil sobre todo lo que llega de comunidad escolar que dice como trabajar en la convivencia o del respeto, las normas del respeto, como hacer una clase más acogedora y eso te sirve para los alumnos y yo se los di también a los apoderados y te sirve para ellos también así ellos saben que vienen a hacer los hijos y todas las normas que hay que tener que vienen de allá delimitadas, yo encuentro que es bueno ese material y con esto del bullying con el protocolo de bullying también se está conociendo mas.

**Entrevistadora:** Y finalmente ¿Cree usted que son aptos para ser implementados a su establecimiento educacional?

**Entrevistada:** Si po yo creo que son aptos, aptos de acuerdo a como trabajamos a aquí y mas encima es bueno que esto venga de allá porque así tenemos nosotros un respaldo que esta pa todos igual y que te sirven po entonces uno tiene que irlo adecuando no mas y haciendo su reglamento de convivencia de acuerdo a lo que se vive entonces ahí uno cundo lo ve uno dice ah esto no es de nosotros esto si, como hay tantas escuelas distintas y bueno de tener alternativas de no solo anotar en los libros y también que los papas puedan poner ordenes y reglas diferentes.

**Entrevistadora:** Bueno no sé si antes de finalizar por completo la entrevista ¿Usted tiene algo que quisiera agregar?

**Entrevistada:** Eso que te estaba comentando de que falta el rayao de cancha para que los papas puedan funcionar mejor con sus hijos en las casas para nosotros también funcionar mejor con ellos acá en la escuela porque ahora tienen mucha libertad, por ejemplo nosotros no sacamos nada con decirle no traigan sus celulares porque los traen igual, si en la casa no le dicen nada o otras veces los mandan uniformados y traen ropa en la mochila para cambiarse y se mandan solos.

**Entrevistadora:** Me gustaría preguntarle cómo se sintió con la entrevista.

**Entrevistada:** Bien po no tuve problema, no se po como me viste tu.

**Entrevistadora:** No yo la vi bastante fluida, comprometida con las preguntas eso igual quisiera agradecerle la disposición, el tiempo también que se dio para contestar bueno y también me gustaría sugerirle si en algún momento me faltara un poco mas de información en una pregunta si pudiese recurrir nuevamente a usted.

**Entrevistada:** Si presupuesto si yo siempre estoy aquí y en la tardes tengo desocupado.

**Entrevistadora:** Y nada más que agradecerle nuevamente, su información es muy útil y de gran importancia para nuestra investigación.

**Entrevistada:** Ya po ojala que les sirva.

**Entrevistadora:** Obviamente que mucho, muchas gracias.

## Entrevistada N°6

**Entrevistadora:** ¿Cuando usted estaba en el colegio, usted siente que sus profesores sabían enseñar? ¿Cómo lo notaba?

**Entrevistada:** Antes... sii yo era buena alumna, y encuentro que sii... sabían enseñar. Estuve en un colegio solo de niñas y después me fui a estudiar al liceo de niñas, después me fui a la Universidad, encontraba yo que bueno la profesora nos enseñaba muchos cantos, muchos dibujos, mucha, a ella le gustaban muchos las flores y nos hacía participar en el club de jardín en arreglos florales. Siempre me a gustado eso.. Soy profesora de inglés pero siempre me ha gustado eso del arte pero yo creo que es por mi profesora que como que ella influye indirectamente en los gustos de uno en todo. Y siempre la tuve a ella.

Incluso hay algunas amigas que me dicen que yo tendría que haber estudiado medicina o otras cosas, pero yo era regalona así que me quedé estudiando aquí, pero me gustaba arto el inglés, como profesora no me gustaba mucho pero después uno le va gustando lo que hace. Pero al principio me gustaba el inglés por eso yo empecé a estudiar pedagogía en inglés. Y empecé como a los 19 años a trabajar, porque era lolita y estaba en la U como 17 años, y después uno salía súper nueva, y como a los 19 años, comencé a hacer clases, en una escuela de puros hombres y los niños me miraban como vicho raro ya que en ése tiempo eran todas señoras y yo era más lola y me iban a mirar a través de la ventana. Pero me gusta lo que hago.

**Entrevistadora:** Y en su época de estudiante, los profesores de 5to a 8vo ¿Cómo definiría usted la experiencia emocional que mantuvo usted con sus profesores?

**Entrevistada:** Si buena experiencia, yo tuve problemas si, es que yo era súper buena alumna y después uno se pone a pololear y una profesora nos decía que no nos quería ver con los uniformes del colegio pololeando, menos de la mano en ésos tiempos. Ahora hay más libertad. Pero antes no!. Yo estuve en el liceo de niñas de 7mo a 4to medio, la mayor parte del tiempo estuve con niñas.

**Entrevistadora:** Y si usted identifica los sentimientos ¿Qué sentía usted hacia sus profesores, cuáles serían? Cuando estaba de 5to a 8vo básico.

**Entrevistada:** Buena relación con los profesores, como yo era matea igual tenía mis bajones de notas, tenía una profesora y era joven, había harta gente joven, había un profesora de física bien joven. Nosotros lo admirábamos, después nos hacía ensayo para la Pa académica, nos permitía fumar en la sala y mi curso era bueno, en el liceo. Salió como uno de los mejores 4tos. Antes me recuerdo la profesora de historia nos enseñaba de una manera que nosotros fascinadas, nos motivaba de tal manera que nosotros lo imaginábamos, ahora son otros niños, otros intereses. Antes no había ni siquiera fotocopias, teníamos que ir a la biblioteca, teníamos que escribir, sintetizar, ahora es tan diferente a como uno estudió.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo definiría su experiencia emocional frente a la convivencia que mantienen hoy día sus alumnos?

**Entrevistada:** Si buena, pero los 8vos los encuentro extremadamente ordinarios, muy ordinarios, no tienen ningún respeto por el si uno está ahí le llama la atención y too pero ordinarios, como que cuesta motivar, cuesta eh! Nosotros tenemos que seguir una un programa, ver éstos contenidos, otros, pero yo me salgo de ahí, porque el libro tiene temas para el 7mo y 8vo que no le interesan, los encuentran fomes, cuesta motivarlos un poco, entonces hay que buscar otras estrategias... pero hay gente muy ordinaria se ha perdido ese respeto al profesor encuentro yo! No es como antes que uno le mostraba una lámina y los niños fascinados, ahora tiene acceso a otras cosas. Como que cuesta motivarlos para el aprendizaje, para que ellos les entretengan en el 7mo las canciones, canciones que les pueda gustar, pero cuesta!, como que antes nos enseñaban más gramática y uno aprendía más y ahora es comprensión, entonces a veces no entienden el español y difícil que el inglés vayan... no se po! Hay que buscar diferentes estrategias, las palabras claves para interesarlos.

**Entrevistadora:** Eso es más que nada ¿Las estrategias que usted ha implementado para que aprendan más?

**Entrevistada:** Si para que se interesen más, hay desinterés, hay una desinformación. Pero no en los chiquititos. Porque yo soy profesora de media y años atrás con una colega hicimos la básica y nos dieron la enseñanza básica. Y yo aparte del inglés hago talleres de lenguaje y matemática a los de segundo, también de arte a los de 5to, hacemos anillos, collares, inventan cosas, mariposas, libélulas y ahora estamos decorando cajitas, trabajamos con material desechable.

**Entrevistadora:** ¿Cómo sabe usted que sabe enseñar?

**Entrevistada:** Uno hace evaluación en todas las clases, y ahí se da cuenta, y a veces uno se va súper frustrada siempre hay unos 5 que entienden inmediatamente y otros que aprenden pero al otro día no saben nada. En el 5to me pasa eso. Con las evaluaciones no mas, y tenemos varios niños con necesidades educativas especiales transitorias y les tenemos que tener otras evaluaciones, hay otras con necesidades educativas permanentes hay que hacerles otras actividades con dibujos, es arto trabajo. Yo en las noches realizo arto material, afortunadamente en inglés de 5to a 8vo tenemos la ayuda del libro que nos podemos guiar el libro y el casete que aunque sea fome hay material antes uno tenía que buscar el material desde el 2000 viene todo claro y llegaron los libros, los 5to y 6to son bastante buenos, 7mo y 8vo son una lata, son textos demasiados difíciles hasta uno le cuesta, que uno siempre tiene el oído y cuesta entender, les escribo le saco fotocopias, a los mas chiquitos les cuesta, a los más grandes les cuesta son más difíciles.

**Entrevistadora:** Con respecto a los afectos ¿De qué manera trasmite los afectos los niños de 5to a 8vo?

**Entrevistada:** Yo soy bien de piel con ellos, los chiquititos son como regalones, andan a la cola mía, después se ponen más... ¿Cómo demuestro yo los afectos? no se po! De 5to y 6to son como de piel, de 7mo y 8vo andan como en otra. Yo soy como de piel con ellos

**Entrevistadora:** ¿Y de 7mo y 8vo?

**Entrevistada:** Yo me pongo más pesada, como que se nota que no voy con muchas ganas, algunos son bien ordinarios no son todos sí! Hay algunos niños bien educados, pero son los menos. No sé si será la edad que no están ni ahí o serán los contenidos muy elevados para ellos. No sé, uno no pasa todos los contenidos en 5to, lo ideal sería que nos entregue el ministerio sería de 5to y 6to y otro de 7mo y 8vo. Y así los niños lo aprendieran bien, y no saltarse para el otro libro, hay mucha gramática muchas materias que ellos no dominan. Ellos no entienden textos en español y en inglés cuesta, aprendiendo las palabras claves ellos podrían aprender las palabras generales, yo trato de pasarle lo mas de vocabulario que puedo y la gramática no la toman en serio no la entienden ahora se le da más importancia a la producción como ideas cortas y a la comprensión auditiva que les cuesta mucho, hasta a uno le cuesta!

**Entrevistadora:** ¿Y con respecto a las relaciones interpersonales, cómo son las relaciones interpersonales que se manifiestan en sus alumnos de 5to y 8vo?

**Entrevistada:** Si siempre hay alguno que lo molestan, que es gordo, en todos los cursos pero el 5to es más bien, como que es solidario entre ellos, igual hay algunos que... En el 6to hay algunos que no los acepta el grupo y hay problemas...

**Entrevistadora:** ¿Cómo definiría su relación docente en la relación que tienen entre ellos? ¿Qué tiene usted con sus alumnos y alumnas?

**Entrevistada:** Ellos me confían cosas, cuando pololean ellos me cuentan! De sus pololos, me dicen a veces sus problemas, aquí hay una buena orientadora, y yo veo que no los puedo ayudar les digo que vaya a la orientadora. Y eso de los pololeos ellos me confían a veces y algunos no todos!, el año pasado tenía un curso éste año no.

**Entrevistadora:** ¿Y qué tipo de vínculos mantiene con sus alumnos?

**Entrevistada:** A veces les puedo dar un consejo, pero hasta por ahí no mas, pero los chiquititos son diferentes se me cuelgan aquí...después uno se pone más diferente... no se po pueden decir que uno... a veces uno se para adelante .. y una mamá me dice que la voy a acusar que le estoy golpeando a su hijo, ahora no se po... no está bien tampoco, pero son diferentes de 5to a 8vo... de 7mo a 8vo se ponen más diferente, la clase y si alguien se le acerca uno los escucha. El año pasado los retaba a mi curso el 8vo, les citaba el apoderado, ahora ya no tengo curso.

**Entrevistadora:** ¿Y cómo ve que se expresan los afectos negativos y positivos entre los alumnos?

**Entrevistada:** ¿Entre ellos? ¿En 7mo y 8vo hay varios que pololean y uno los ve que están de la mano y cosas así y uno ve que pololean o comentan ellos a veces y negativos? Si a veces uno tiene que decir que ha tenido que separarlos en el 7mo hay uno niño que siempre molesta, ellos dicen que les hacen bullying pero siempre ha existido eso, ahora como que le dan tanta importancia yo siempre yo me acuerdo que cuando yo llegué a esta escuela los niños se juntaban en la cancha y eran más de mil alumnos, era un barbaridad y los cursos eran sumamente.. Teníamos otro material humano eran padres más preocupados para que sus niños aprendieran Como que la gente le da un estatus el hecho de tener a

sus hijos en un colegio particular aunque aquí se trabaje bien y nosotros nos estamos llenando con gente que... con niños con necesidades educativas especiales hay muchos por cada curso habían 15 niños por sala con problemas de aprendizaje ahora hay tantos niños con hiperactividad y con déficit atencional... eh hay otros con déficit atencional que son tranquilos y otros con necesidades.. Antes teníamos uno solo ahora hay que son limítrofes y con deficiencia mental. En el 6to yo atiendo como a 5 que son transitorios y hay varios que son permanente que les gusta el inglés igual cuando estaban los sorditos igual iban... les enseñaba cosas prácticas, señales en inglés open cosas así mas prácticas.... les gustaba asistir.

**Entrevistadora:** ¿Y con respecto los afectos entre los docentes cómo se manifiestan? ¿Y si no es expresan por qué cree usted que es así?

**Entrevistada:** ¿Cómo eso de los afectos?

**Entrevistadora:** ¿Percibe que se manifiestan entre los docentes los afectos? ¿Y si no es así porque cree usted que no?

**Entrevistada:** Si hay algunos... si alguien me cae mal no opino no miro no mas pero en general como que estamos bien encuentro yo hay gente que no se soporta si aquí pero han venido igual gente de las habilidades para la vida... psicólogos... han ayudado... pero yo veo que hay gente que no aporta... pero yo llevo años aquí ya soy abuela claro que hay gente que uno tiene más afinidad... pero en general no veo yo que o sea yo... yo trato de conciliar... pero veo que hay gente que no la soportan.

**Entrevistadora:** Y ¿Cómo definiría usted las interacciones cotidianas que mantiene con sus colegas?

**Entrevistada:** Buenas...

**Entrevistadora:** ¿Y cómo influye en su vida laboral y personal?

**Entrevistada:** Claro si la tuviera mala no habrían deseos de trabajar po Lo que pasa cuando yo tengo que hacer con el 8vo oh que lata pero con los otros cursos no me pasa... los encuentro ordinarios se pasan pa la punta pero aquí con los profesores. Bien el director es como muy él ve siempre pa los concejos lee sus reflexiones... es una buena persona él es amable a veces la gente abusa con esa gente cuando es muy amable pero en general igual hay gente que no se soporta... pero serán unas 3 personas no más.

**Entrevistadora:** ¿Qué tipo de comunicación mantiene con sus colegas y con los estudiantes de segundo ciclo?

**Entrevistada:** Yo me llevo bien con todos con todos comparto si bien y con los niños de repente uno anda simpática pero en general buena relación pero son sin respeto hay gente que uno lógico que no toda la gente te cae bien y no a todos les va a gustar y uno se pone exigente y uno se pone como pesa o sea uno trata de que no le tomen fobia al ramo trata de ser amable de no faltarle el respeto yo trato de igual con mi apoderados yo nunca tuve problemas con ellos tampoco soy amigos de ellos pero siempre tratarlos bien con amabilidad... con respeto igual que los niños... si me piden alguna pero a veces no se po no les gusta o tienen mala base o le tienen fobia en 5to año yo tengo un niño que le hago taller de

matemática y le va súper bien y le hago taller de arte y no da una y veo que la profesora de arte le tiene hartas anotaciones yo también le anoto pero encuentro que no es artista nomás lo anoté y como que no está ni ahí y no le interesa y en el taller de matemática y lenguaje es participativo igual me consigo material con otros colegios y busco en internet... hay que ponerse en el lugar del niño... que temas le pueden interesar... con el data ... yo no me manejo mucho... pero uno tiene que ponerse al día.

**Entrevistadora:** Y con respecto a los espacios... ¿Hay espacios en el colegio para relacionarse con los alumnos y con los colegas?

**Entrevistada:** No muchos... no como mucho espacio y con lo mismo con los colegas estamos tan llenos de trabajo estamos un ratito en la sala de profesores... y yo hago mis treinta horas y yo me voy y fuera de las horas que falta tiempo falta en los talleres se comunican más con ellos ahora estaban en matemática y habían poquitos hoy... pero faltan las instancias... pero ellos son muy participativos... en la fiesta de la primavera yo estuve a cargo de la decoración... Del escenario y hay niñitas que me ayudaron y los bailes... resultó todo muy bonito de las diferentes zonas... el profesor de educación física. Hizo un buen trabajo... todos en general... los apoderados igual... a la gente le gusta participar en esas instancias... pero para las fiestas patrias... Hicieron diferentes stands por curso... igual faltaron cosas para comer.

**Entrevistadora:** Y con respecto a su calidad de vida... ¿Cómo percibe usted su calidad de vida dentro de la escuela?

**Entrevistada:** Si bien pero un cada vez está como desmotivada... porque los niños cuesta más motivarlos cuesta hay en todos los cursos. Son como 5 a 8 que so pero el resto... como una desmotivación y es en general... igual a uno le queda poco tiempo para retirarse pero yo veo que la gente está más es puro trabajo trabajo! La gente que está con mucho trabajo y uno llega a la casa como a las 19 hrs... y tiene que pensar que va a hacer al otro día que voy a dejar de almuerzo.. son muchas cosas ya estoy cansa... ya tengo ya ganas de jubilar ya.

**Entrevistadora:** ¿Y cómo influye en su bienestar psicológico la relación que mantiene con sus alumnos de 5to a 8vo?

**Entrevistada:** Noo... como que ... no le dan muchas ganas de venir... igual... uno tiene que ser fuerte y hacer su trabajo o sea... trato de que si esto no me resulto... hacerlo de otra manera traer textos que sean más novedosos para interesarlos mas es que si uno está bien con el marido... en la parte de las emociones... esta bien... y si tiene problemas con el marido y too por tanto problema que tienen los niños... en sus casas influye igual en los talleres que les hago... igual hay varias formas novedosas de enseñar... he tenido que ir aprendiendo tengo un hijo que es profesor... eso te cansa igual... debe estar in!! Si uno se deja estar. No se puede.

**Entrevistadora:** Y en su bienestar emocional ¿Cómo influye en la relación que tiene con sus alumnos?

**Entrevistada:** Si a mi hace poco se me disparó la presión... Estuve toda la noche buscando material y le dije a los niños que se portaran bien y claro po se estaban portando mal y les dije y luego terminé la hora y se me disparó la presión igual no

tengo que echarle la culpa a los niños pero la noche anterior había trabajado arto dormí mal y eso me hizo mal yo he conocido a profesoras... que era tanto que no le gustaba sus niños y estuvo arto tiempo con depresión pero yo salgo luego... igual los niños entendieron que estaba mal... incluso uno bajó a buscarme agua... y les dije que no me sentía bien y ellos entendieron eran los de 7mo claro que se me paso. Y todo no me dieron pastillas por la presión debe ser que se juntan cosas.

**Entrevistadora:** Y con respecto a lo mismo ¿Cómo influye el bienestar físico que tiene en la relación con sus alumnos en que influye?

**Entrevistada:** Si a uno le resultan bien las clases anda bien po... si uno ve que no aprenden que de repente andan según el día... eso es normal... andan medios eléctricos a veces uno se pone crítica y siente que no le resulto... ¿cómo hacerlo? ¿Qué cosas le resultan bien?

**Entrevistadora:** ¿Y cómo influye en su bienestar social en la relación que mantiene con sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** He... si a uno no le resultan las cosas pero no uno trata de buscar otras cosas... yo hablaba con ellos y le decía porque una niñita decía que todos nos íbamos a morir yo le decía que solo Dios sabe que era para ser mejor persona... pero... no tampoco... igual abusan los anoto y cito apoderados.

**Entrevistadora:** ¿Cuál es la percepción que tiene usted a cerca de la convivencia escolar que se da entre sus alumnos de segundo ciclo?

**Entrevistada:** De repente pelean en clases un día con la profesora de práctica en 8vo y yo tuve que ir a separarlos... pero es... otros que pololean entre los 7mo y 8vo... se da mucho si unos pocos pero es poco, ellos están conscientes igual había un problema con las reglas y ahí se le enseñó hay algunos son mas estudiosos y a otros que son diferentes... a los que les cuesta los molestan siempre.

**Entrevistadora:** ¿Y de 5to y 6to? ¿Qué piensa usted?

**Entrevistada:** Si en todos los cursos hay niños que no los aceptan... los que son diferentes... pero ahora y como se le ha dado arto con el bullying... ellos dicen: me están haciendo bullying!

**Entrevistadora:** ¿Y cómo piensa usted que es abordada la convivencia escolar por sus alumnos?

**Entrevistada:** Había antes niños mediadores era un programa de mediación escolar... era entre pares habían mediadores de diferentes cursos... una directora trajo ése proyecto.. y era bastante bueno los niños tenían que acatar las normas... ellos estaban acostumbrados los niños decían llévenme a mediación!. Los presentaban en el acto, hacían como unos esckets. Y explicaban como los iban ayudar era como el año 2003 mas o menos.

**Entrevistadora:** ¿Y ahora cómo es?

**Entrevistada:** Ahora ya no es así hubo un tiempo con mediación familiar igual se podría volver a eso pero no hay tiempo hay que hacer tantas cosas otros proyectos.

**Entrevistadora:** ¿Y cómo es abordada la convivencia entre los profesores?

**Entrevistada:** Hace tiempo estaba el habilidades para la vida, entre profesores he uno ve a veces que hay gente que choca a mi no me gusta ver la gente peleando cuando tienen el carácter muy fuerte y siguen entonces es difícil.

**Entrevistadora:** Y según su experiencia docente ¿Cómo es la convivencia escolar entre los diferentes estamentos educativos?

**Entrevistada:** Sería como de regular a buena pero no es óptima... pero no es buena... Yo trato de no tengo problemas pero el director trata de que haya un buen ambiente con alguna reflexión por ejemplo resultó la convivencia entre todos los estamentos... súper bien también cuando fallece alguien son bien solidarios van todos cuando falleció mi mamá estaban todas mis colegas.

**Entrevistadora:** Con respecto a las políticas de convivencia escolar, ¿Conoce usted las normativas de la política de convivencia escolar implementadas por el ministerio de educación en su establecimiento?

**Entrevistada:** El reglamento de la convivencia escolar hace tiempo hicimos uno... pero hay que estarlo actualizando todo el tiempo... nosotros hicimos un documento sobre convivencia escolar en el colegio... cuando estaba en la unidad técnica realizamos uno y se ve cada año... Que está de más...

**Entrevistadora:** ¿Y cuál es su percepción que tiene usted a cerca de las políticas de convivencia escolar implementada en su colegio?

**Entrevistada:** Si... yo creo que se adecúan a la realidad del colegio... igual no lo tengo muy claro, pero sé que hay un documento de convivencia escolar en el colegio.

**Entrevistadora:** Muchas gracias nos va ayudar mucho su entrevista!

## VIII.4.2 Grupo Focal

**Moderadora:** Buenas tardes, le agradecemos su asistencia y le recordamos que el objetivo del grupo focal es para complementar la información que obtuvimos de las entrevistas personales, lo que estábamos trabajando es sobre la convivencia escolar desde el punto de los/as docentes. Es conocer su experiencia en éste tipo de temas, la información que obtengamos es muy importante para nuestra investigación, en ésta actividad no hay una respuesta correcta e incorrecta sino que la diversidad de opiniones es muy beneficiosa para nuestra investigación. No se debe llegar a un consenso de las opiniones. Es bueno que se sientan con libertad de expresión, porque todas las opiniones van a estar gravadas y sus datos como la entrevista anterior sus nombres van a estar protegidos.

Se trata de conocer la opinión individual de cada uno de los temas que vamos a plantear y la dinámica del grupo focal, es obtener una opinión individual en una situación social, y también conocer la dinámica relacional que se da.

Son cuatro preguntas generales, y en cada una de ellas hay sub preguntas, y como les dije anteriormente necesitamos conocer sus opiniones, pensamientos, percepciones y sentimientos de dichos temas. Y se pasará a otro tema cuando exista saturación de la información, cuando ya se empiezan a repetir las ideas pasamos al siguiente tema.

Y el rol que desempeño es de mediadora y mi compañera es de observadora es más que nada de tomar nota y observar las dinámicas grupales.

### **Primer tema es el Exceso Laboral**

**Desde su experiencia como docente, ¿Qué opinan ustedes a cerca del exceso laboral en su establecimiento?**

**Entrevistada 2:** Voy a empezar yo primero, para mí el exceso laboral encuentro que uno tiene que ser ordenada para no tener exceso laboral, si se tiene alguna cosa, hacerlo al tiro, si una tiene un trabajo que hacer al tiro, no ir acumulando porque si no ahí comienza el exceso laboral, eso pienso yo.

**Entrevistada 6:** Exceso laboral, exceso de trabajo, últimamente... jején en la noche me dan las 1 buscando material... no sé si... estaré desordenada tengo muchos cursos... o preocupada no sé y pensando en hacer el almuerzo, en muchas cosas, a pesar que ahora no tengo cursos... pero igual me he dado cuenta que vivo así, que tengo que revisar pruebas y en la cama tengo o si no buscando material, en la cama llena de libros.

**Entrevistada 2:** La cama es para dormir.

**Entrevistada 6:** Y en la cama buscando... tirando y ahí... entonces tengo el desorden.. jeje..

**Entrevistada 4:** Bueno a veces el exceso laboral no por ser ordenada o desordenada, yo creo que depende de las circunstancias y eso se da en algunos períodos del año... en que se ve uno con exceso, porque coinciden con muchos periodos de información... a veces... digamos que ...en el caso nuestro el

sostenedor, el ministerio, que la secretaría regional de educación, no se ponen de acuerdo, no, no como que ellos tiran el paquete sin saber que hay otras situaciones que ya han pedido la misma información a veces incluso, y ellos lo piden todo con una rapidez tan grande que a uno la satura porque uno no esta pendiente solo de hacer trabajo de oficina, sino que también está el trabajo de aula, entonces eso es exceso laboral, cuando aparte de el trabajo rutinario que uno hace, se ve enfrentada a otro tipo de trabajo, que obviamente es anexo, pero lo piden para ayer, y eso es lo que a uno la satura. Y ahí se provoca el exceso... pienso yo... es mi opinión...

**Entrevistada 1:** Yo pienso igual que la Entrevistada 4 jeje lo mismo... nos toca cumplir varios roles... no solamente hacemos clase, y aparte de eso hacer toda la pega en dos o tres o en cuatro personas... en lo que se refiere a se junta mucho... uno se ve colapsada... Cuando uno pide ayuda... se sule... pero uno es la responsable... le ayudan... pero yo soy la responsable... yo no trabajo en la cama... yo me quedo dormida en el computador y le dan las 2 o las 3 buscando material... relacionado con orientación ... hacer la jefatura y todo lo que tiene que ver con religión... todo lo que tiene que ver con el cuento de uno no queda tiempo para uno de verdad que... todos los días a la hora que me acuesto... además todas tenemos distintos roles en la casa yo tengo tres hijos los dos más chicos... dependen prácticamente de mi... entonces es distinto... revisar mochila, revisar tareas, estudiar... mañana tengo prueba de matemática... tengo ... todo lo que tengo que hacer afuera... pero uno... es del colegio... yo estoy... y así y todo... trato de hacer lo mejor posible... y cumplir con todo..

**Moderadora:** ¿Y eso en que le ha repercutido en su vida personal?

**Entrevistada 1:** Me enfermé po! Y a la larga te pasa la cuenta... no tengo nada grave pero te bajan las defensas... te ataca el cuerpo po! En el fondo el cuerpo está sufriendo... la entrevistada 4 tiene artrosis.

**Entrevistada 4:** Tengo artrosis, hipertensión, diabetes...

**Entrevistada 1:** Todo eso uno lo somatiza en el cuerpo, y cada una de las enfermedades viene por la carga familiar... el trabajo... y todo...

**Entrevistada 4:** En el fondo el trabajo es tan mal apreciado... creo... no se dimensiona el trabajo del maestro... digamos la forma en que se trabaja, aunque yo creo que se sabe... pero no se dimensiona... no se vive... porque uno no termina su tarea de maestro en el aula en la clase... sino que uno la termina en su casa... y se proyecta para el otro día... llego a mi casa... obviamente a tomar once... pero tomar once implica... un poco vulgar... pero hecho bolsa... yo me siento y me quedo dormida... duermo un poco... me doy ánimo me levanto a lavar la losa..a cocinar para el otro día y cuando termino eso... me siento al .computador y veo que es lo que tengo que hacer para el otro día... empiezo a programar esto a programar esto otro... o responder el correo... a buscar información a recibirla a ordenar... y todo para mañana... entonces a qué hora me acuesto.. a la una de la mañana... y al otro día me levanto a las 6.30..cuanto duermo? Cuatro horas y tengo que funcionar al otro día... mas de las ocho horas de trabajo...entonces... ese es el training del profesor y cuando uno se enferma le cuestionan las

licencias...porque piensan que uno se hace la enferma te fijan... y toda esas cosas...por eso como te digo la profesión nuestra..es una profesión ingrata...yo siento que es mal devaluada por la poco valorada...toda esas cosas porque se generaliza mucho...porque dicen... no si los profesores son flojos...no saben nada... son unos incultos...generalizan porque...tal vez al ganar poco...somos unos amargados..

**Entrevistada 1:** O porque no estudió...y no le alcanzó para más...

**Entrevistada 4:** No es porque tú no tienes vocación...como que todos tendrían que ser médicos... todos ingenieros...todos tendrían que ser arquitectos...para ser valorados?...entonces...esto es lo que me molesta..Eso se ve con las autoridades para abajo...a mí no me molesta que una persona con pocos estudios... porque obviamente es una persona inculta... Que no sabe...pero cuando uno ve... que valora poco el presidente de la república para abajo...entonces ahí molesta...porque ellos tendrían que ser los primeros... en reconocer la labor de cada ciudadano..

**Entrevistada 1:** El exceso es por la falta de tiempo no mas...que a uno se le junta tanto...tanta cosa aquí en la escuela...eh...todas las profesoras estamos ocupadas en algo..no tenemos tiempo libre para ahí estar un poco relajadas... y ahí...nos saturamos de tareas..

**Moderadora:** ¿Y Cómo le afecta en su relación con sus pares? ¿En su vida personal?

**Entrevistada 1:** La escuela... en la vida personal...aquí en la relación con los pares tampoco afecta hay que controlarlo no más...y tratar de no sentirse colapsada...con tanta pega... y tomarlo todo más relajado...

**Entrevistada 3:** Bueno... nos afecta a todos po...haciendo treinta mil cuestiones al mismo tiempo y no todo resulta bien po...hay mucha carga y mucha presión eh administrativa que viene emanada desde el ministerio desde la misma provincial o del o de la SEP. o lo que esté en boga en éste minuto, y todo eso es un papel para allá el día de ayer, entonces eso significa que tú estés trabajando lo que es la parte cognitiva, lo que es la parte administrativa, técnica y fuera de eso... te deja muy poca instancias para reforzar la parte valórica y obviamente mucho de estos conflictos parten porque hay una política social de antivalores po.. un exitismo que no importe quién pise pero tú tienes que ganar entonces eso provoca que tú estés con mucha carga de trabajo, y con pocas posibilidades de hacer realmente tú labor, que es una labor pedagógica en todo sentido de la palabra, no solamente de contenidos, no solamente de instrucción.

**Moderadora:** Segundo tema con respecto a las relaciones agresivas de parte de algunos alumnos, entre ellos o hacia los profesores ¿Cuál creen ustedes que es el origen de esto? ¿Por qué esa reacción... esa conducta?

**Entrevistada 4:** Porque los niños... lo veo y lo entiendo así...están contenidos... están llenos de rabia...Y toda esa rabia no la expresan en su casa... la expresan aquí...y los papás dicen... pero si este es tan tranquilo... en la casa...pero acá se

le sale la madre el padre...quedan todos colgando...y poca tolerancia...en general nosotros los chilenos ... tenemos poca tolerancia...pero aquí en la escuela... que es como la vida misma que después ellos van a estar listos...se ve el temperamento... se ve el carácter...por eso uno tiene que guiarlos...porque se supone que nosotros estamos educando y no podemos ponernos a la altura de ellos...si un papá se pone a la altura de ellos hay que decirle al papá yo por ejemplo si tengo un papá citado...yo no puedo tratar en la calle a un niño ... oye tal por cual! Él es el papá que está educando....no puede gritar a un compañero de un hijo lo mismo...entonces... en general nos falta eso... somos muy agresivos...estamos muy poco dados a las bromas...todo lo mal interpretamos de repente porque andamos muy así como a la defensiva...yo pienso que a mí en lo personal me ha ayudado mucho...eh la parte espiritual...me ha ayudado o si no sería muy grave o ando sensible o con mala cara y los niños también.... yo lo veo en los niños hay más sensibles que otros y algunos tienen el desarrollo de lo femenino más que otros...por lo tanto ellos son llorones...son alaracos... son igual que las niñas y lo molestan... hay que es gay, que es homosexual o con ese no juego y ahí tenemos que entrar nosotras a entrar a picar finito.. A educar... porque son poco tolerables los niños son distintos... una pata un combo y al otro rato están compartiendo...en cambio las niñas son mas rencorosas...En la escuela una las ve..

**Entrevistada 6:** Yo opino lo mismo...

**Entrevistada 1:** ¿No pero cómo?

**Moderadora:** ¿Les recuerdo la pregunta? con respecto a las relaciones agresivas de parte de algunos alumnos, entre ellos o hacia los profesores ¿Cuál cree usted que es el origen de esto? ¿Porque ellos se comportan así?

**Entrevistada 2:** Por la sociedad... en la social donde están los niños...el ambiente..

**Moderadora:** ¿Por qué cree que es el ambiente?

**Entrevistada 2:** Porque hay niños que tiene hiperactividad e impulsividad, y justamente esos mismos papás más bien la pareja el niño ve a la pareja al tío o alguien que llega a la casa pasan 3 meses y llega otra pareja eso puede ser el motivo creo yo.

**Entrevistada 4:** Yo pienso más o menos parecido eh no siempre claro...pero mucho influye el hogar y coincido igual con entrevistada 5, que la agresividad a veces nace por alguna razón...eh lo que gatilla ello en un momento determinado.. y lamentablemente a veces le toca recibir la hondonada...esa que ellos traen... la rabia contenida de algo...a veces vivida por ellos ya sea en su casa o el mal rato que le ha dado alguien...ya sea un compañero que le ha dicho algo duro.. y ellos se han sentido tocados...porque a veces....ellos vienen con esa sensibilidad de piel...si han pasado alguna mala noche con un problema familiar...ellos llegan con la sensibilidad a flor de piel...y uno les dice cualquier cosa y ellos están como saltando, como a la defensiva al tiro...noo si usted lo está diciendo por mí! Que yo soy así! Y lo toman a lo personal...y uno a veces tira al voleo no mas...por decir: Ustedes que no estudian... ustedes que se portan mal....ahh y lo dice por mí...yo

fui el que se portó mal...yo fui el grosero...entonces es eso... porque a veces o hasta uno misma... a veces uno va pasando un mal rato. Y viene como se dice con el pie atravesado...entonces alguien dice algo para la galería y dicen ah! Lo estás diciendo por mí! Entonces yo pienso que a veces...porque algo...ocurrió un hecho...que la persona viene como pre dispuesta a veces inconscientemente a que a lo mejor todo el mundo está contra ella...pero no es así...pienso que es eso...pero también puede ser... como dice.. Entrevistada 3 también en su casa... en el ambiente...hay un ambiente de agresividad...continua.

**Moderadora:** ¿Cuál es el ejemplo que ven?

**Entrevistada 4:** Claro ellos están como acostumbrados, uno lo ha visto en la misma televisión, hay reportajes, ayer mismo veía yo el caso de una niña que vivía con su padre alcohólico, que agredía a su madre, y la agredía con cuchilla, entonces la niña le decía papá conversemos cuando el papá estaba con trago porque tratas así a mi mamá porque nosotros queremos mantener la familia, pero si tú sigues así tomando...no va a poder ser porque nos vamos a tener que ir de la casa porque ya no podemos seguir soportando eso entonces el caballero le decía yo te quiero tanto, tanto a tú mamá también la amo y yo no me doy cuenta y tú mamá me saca de quicio claro! Como él venía con alcohol no se daba cuenta que él provocaba la situación, y que la señora lo único que hacía era defenderse... entonces yo decía cuantos casos como éste uno tiene en su escuela y obviamente que los niños no van a decir porque para nadie es grato decir que mis papás se agarraron y mi mamá tuvo que salir arrancando... que llamaron a carabineros, que esto, que lo otro o yo tuve que salir de noche arrancando hacia mi vecina... porque hay casos así de niños que salen arrancando en la noche y llegaban al otro día... señorita sabe que no pude hacer la tarea porque sabe que mi mamá se agarró con mi papá y tuve que salir donde la vecina con mi hermanito y apenas pude dormir esas situaciones así obviamente que van a provocar en un niño agresividad, inestabilidad emocional, y un montón de cosas que ellos hacen y ellos están agresivos y que reciben ellos Nada! Nada de la vida? Todo es negativo puras cosas negativas y tampoco sienten que uno les puede dar algo como estabilidad, como afecto como que puro están esperando puras cosas malas...

**Entrevistada 2:** Y es como que la familia también claro yo estuve matriculando un curso el otro día y eran tres niños y yo después sacaba la cuenta en mi casa y tenían como tres apellidos distintos la mamá estuvo con tres gallos distintos y otra mamá que dijo yo vengo a matricularlo pero yo no soy su mamá soy su tutora, porque esa niñita la dejó la mamá y era la pareja del caballero parece y así uno sin querer se entera y del total son los mínimos que tienen una familia normal constituida eso es lo que hay pareja.

**Entrevistada 1:** Hay como un libertinaje ahora como vas a ser tan moralista! Pero el no vivir en familia a provocando una inestabilidad emocional en los niños... Antes existía también pero no tanto como ahora es algo tan simple como los royos yo por ejemplo me muero si muestro un rollo! Y las cabras ahora con las charchetas colgando y con unas poleritas cortitas, eso mismo se da en la moral le da lo mismo los presentan: es mi pareja! Y otra pareja y yo le digo: Claro! Es como

normal es como normal ver dos cabros besándose afuera del colegio, y porque tengo que verlos yo si me chocan! Y dicen la tolerancia mal entendida... pero yo puedo tener tolerancia pero no tengo porque permitir que se estén besando fuera de la escuela o drogándose no es cierto! Es todo un cuento y yo digo como las mamás mandan a estas niñitas que se ven mal que se están criando un rollo en las caderas... le perjudican la salud...a los 40 años van a ser diabéticas... Obesas mórbidas... tienen más cuerpo que uno! Mala alimentación, pura bebida.... comida chatarra.

**Entrevistada 4:** Un día les decía a los octavos ustedes verán que soy una vieja gorda pero tengo 60 años yo a la edad de ustedes era una flacuchenta...era flaca, flaca y me desmayaba sola y tenía cuerpo y me podía poner la ropa que quería ¿ustedes pueden hacer lo mismo? Se fija hay situaciones y situaciones...yo soy vieja pero engordé por problema hormonales problemas que he tenido en salud...pero ustedes no! Ustedes no viven nada! Cuando tengan las guaguas imagínate! No van a poder tener hijos Por eso yo digo ese desorden moral que existe en que la tele que tanto predicán y predicán...que la tolerancia que la tolerancia que la discriminación mal entendida! Por eso tenemos el desorden y no hayamos como ordenar porque ya permitimos el desorden es como cuando uno permite el desorden en un curso todo el año y a fin de año. Ya pues niñitos háganme caso! Cuando lo van a obedecer! No po.

**Entrevistada 2:** Los niñitos ven violencia en sus casas y reaccionan con violencia y no hacen lo que se les dice... lo peor que pudieron inventar es la tele y los celulares... Algunos andan viendo porque le llaman la atención para reaccionar con los compañeros igual... no los pueden tocar y no les pueden decir nada malo porque reaccionan son poco tolerantes.

**Entrevistada 1:** No me toque! Algunas veces yo hacía así con la mano y algunos alumnos agachan la cabeza y uno les dice ¿qué pasa? Y dicen yo pensé que me iba a pegar y porque te voy a pegar en la casa lo pasarían pegando pasa que tienen coscacho que les llega y uno no puede ni mover mucho los brazos ya que piensan que es con la intención que uno los va a golpear..

**Entrevistada 3:** Hay una cantidad de situaciones familiares y también del contexto que son y que generan mucha violencia tienes poco tiempo, los papás nos hemos transformado en eso de vivir trabajando, no sé si a full time si sobre la máquina no sé si rendimos tan bien se piensa que si pero en realidad un no rinde así, pero tú te encuentras con papás que son que remplazan el afecto que remplazan las normas porque aquí hay que entender algo afecto no es lesefer no es dejar hacer, afecto decirle a un hijo estas son las normas y estas normas tienes que seguir y si te estoy haciendo el camino así porque yo quiero tú beneficio, cuando el chico logra entender que tú le pones normas para ayudarlo y no para atacarlo!, diste un paso más grande que si hubiera aprendido no se po! Hacer un análisis sintáctico del mío cid, cuando él entiende que tú le llamas la atención y no es porque lo odias si no que es por algo mejor para él, y él logra captar eso, y logra entender que alguien aquí lo aprecia, y quieres lo mejor... tienes un camino andado tremendo. Otra razón bueno es como te digo que vivimos en una sociedad muy

exitista, en una sociedad que muestra que una persona con cero educación formal o informal, puede llegar lejos a punta de exhibir su cuerpo de mostrar conflictos pauteados en realitis, a punta de hacer escándalos, o sea le estás enseñando a punta de antivalores, y es como nadar contra la corriente es que va a llegar Navidad y no me van a comprar el nintendo, wii ¿Bueno y usted se lo merece? Porque uno las cosas debe ganársela, tú tienes un promedio 4.8 ¿te lo ganaste? No! Y porque lo exiges! Y los papás se transforman por no estar con ellos y por tenerlos tranquilos a los pequeños monstruos que hemos engendrado en la cosa, yo te compro la cosa si pasas de curso... no es yo tengo que hacerlo para mi beneficio, es por ésta cosa, y entonces comenzamos a enseñarle desde pequeño a los niños que las cosas se hacen solamente a cambio de una recompensa pero está bien hacer cognitivismo pero hay que enseñarles desde chicos que las cosas que hay que hacer es para hacerlas bien, porque uno es bueno aquí y en la quebrada del ají, no es bueno para que me vea el resto, la solidaridad es mal entendida, vamos a ir a abonar! Cuando a la hora de los quiuvos no somos capaces de ayudar a un compañero o no le prestas tú cuaderno por miedo a que te lo ensucien, o este es malo éste es hediondo y nunca lo vamos a tomar en cuenta, y cuando tú le ves algo positivo y lo tratas de realzar la autoestima cuando éste chico está tan en desmedro emocionalmente el resto hunde, porque tenemos eso de, en la cultura de chaqueteo ah! No puede haber alguien mejor que yo! Ése hay que hundirlo.

**Entrevistada 4:** Y los buenos se juntan con los buenos! No integran al que le cuesta!

**Entrevistada 3:** Y te vas y sigues en ése círculo vicioso, ahí se forman los conflictos! pásame la goma! No! Trae tú tus materiales! Tú nunca traí porque eres flojo!

**Entrevistada 1:** Mi mamá me dijo que no me juntara con él!

**Entrevistada 3:** O me dijo que no me juntara contigo porque tú tienes piojos! Pero igual no podemos estar en esa que hay no le digan nada a nadie! Porque tampoco es bueno, hay que estar en la justa medida,

**Entrevistada 1:** Ya se lavará! Le digo yo.

**Entrevistada 4:** La garrapata es de los perros y los piojos de los humanos!

**Moderadora:** Y sobre la mediación de conflictos ¿De qué manera ustedes enfrentan los conflictos de sus alumnos?

**Entrevistada 5:** Hay que generar tolerancia pero hay que tratar de entenderlos primero que es lo que pasa y a los dos po porque no hay como, no se puede ir pa ninguno de los dos laos uno tiene que ser de los dos laos y mediar ahí po no irse ni pa un lao ni pal otro, tiene que ser justo.

**Entrevistada 1:** Yo lo hago por separado, le pregunto a uno y le pregunto al otro y después los siento a los dos, los hago que se miren a los ojos primero y que se digan las cosas mirándose a los ojos porque es fácil decírselas por celular o ponérselo en algún papel, ahí todos somos valientes “dile lo que le dijiste a tu compañero” “es que no puedo señorita” y yo los hago que se pidan disculpas.

**Entrevistada 2:** Yo lo hago igual como la Entrevistada 1 yo también los llamo a los dos y converso con ellos, pero primero los llamo de a uno y luego uno los hace darse la mano, pero igual po de repente se golpean y en mi curso pasa mucho porque tengo niños con déficit atencional y con impulsividad entonces ello lo primero golpe, entonces después llegan a la casa y no es que el me pegó, entonces en eso tengo que tener mucho cuidado por ejemplo si se toma la decisión de que en la tarde no vengan pero para los dos igual a pesar de que uno reconoce que él es el que le había pegado al otro primero y el le respondió y todo es difícil porque así también las mamás vienen a reclamar al otro día.

**Entrevistada 4:** En realidad siempre se ha hecho así, llamar primero a un alumno, escuchar las dos versiones por separado, porque ahí cuando se hace al mismo momento siempre el otro quiere que prevalezca su versión, en cambio, cuando uno los toma de ideas de cada uno y se cruzan estas ideas y ve quien está mintiendo, porque si se dice la verdad tiene que haber un punto de encuentro en alguna de las versiones y tiene que ser así po, por separado y después ya sentarlos y que se pidan disculpas, arrepentimiento y se toman las medidas si es grave medidas que sirvan para los dos igual pero no punitivas sino que formativas, cosa que después sepa que si se vuelve a producir este problema la sanción va ir subiendo de grado también que sea gráfica y clarificadora para el resto como por ejemplo con acciones que provocan daño físico, es tomar una medida disciplinaria frente a un hecho que es grave (interrupción externa).

**Entrevistada 3:** Eh depende del conflicto po, depende de la situación o sea, si es con agresión si es solo verbal, si en realidad es algo que tú ves que si tu no la pasas en ese minuto se va a hacer grande, tomái consideración con respecto a la instancia que estai viviendo en la sala y si tienes antecedentes, normalmente todas nosotras manejamos antecedentes de los chiquillos de otras situaciones por lo tanto depende mucho de cuáles son las circunstancias.

Eh como enfrento un conflicto, normalmente llamo a las dos partes a conversar y tratar de ver que es lo que está pasando, porque están agresivos, los saco de la sala y se llama a la orientadora, con los niños grandes es bueno que tu busques la ayuda de la orientadora porque algunos de ellos sienten que tú no eres o que tu puedes ser subjetiva, entonces para eso es bueno de repente tener la colaboración de otra persona que está viendo en frío.

**Entrevistada 1:** Claro!

**Entrevistada 3:** Porque tú también tienes que ver como tratas el conflicto pero cuando tu estas en un lugar y hay un conflicto, tú también eres parte de ese conflicto, por ultimo porque estás ahí y ya altero tu sistema y ya altero tu clase y ya altero tu ritmo normal, por lo tanto tu también estas metida en eso y la persona externa puede hacer la diferencia que la pasión de los ánimos se calmen.

Cuando ya el conflicto es de grueso calibre uno trata de solamente calmar, contenerlos para que después para que después en frío se pueda conversar y lo que veíamos la o través con esta cuestión que hicieron estos chiquillos que normalmente la pelea puede tener una significancia pero es solamente la punta del iceberg, entonces hay una raíz, porque me cae mal y conversarlo, con los

chicos lo hablo y les digo que no tendría porque caerle bien, pero tiene que respetarlo y el respetarte a ti.

**Moderadora:** Y por último finalizaremos con la siguiente pregunta **¿De qué manera los/as profesores/as expresan los afectos hacia los/as alumnos/as? Más que nada y ¿En qué situaciones se da?**

**Entrevistada 5:** No tenemos mucho tiempo para expresar los afectos, porque, porque siempre esta alguien mirando y viendo porque a este mas y a este menos, porque a mí no, porque uno como que no tiene mucho, mucho tiempo, mucho espacio para expresarle los afectos, no es tan, no es tan demostrativa.

**Entrevistada 1:** Los afectos de que, los afectos piel, los afectos de palabra.

**Moderadora:** Como usted lo quiera ver, si nos da alguna situación mejor todavía.

**Entrevistada 1:** Yo creo que todos los días uno está demostrando afecto, en la sala de clase, conteniendo, cuando un niños se cae, cuando un niño llora, cuando otro le gritonea, le pega, o sea independiente de todas las situaciones, yo creo que todos los días uno está demostrando los afectos, si somos personas po, sino seríamos maquinas! Entonces si uno ve llorar a un niño uno lo acoge y le dice que te paso, aunque no sea de uno, o si ve a los niños peleando y los separa y contenerlos po, contenerlos cuando están bajoneados y casi llorado y uno les dice hay que pensar que es bueno de repente cuestionarse para que vengo a la escuela llorar no vale la pena y esto es para todo aquí se llena de experiencias y a madurar y de alguna manera uno eh afectuosa con ellos, aparte que del árbol caído no vas a hacer más leña, como “yo te dije no te iba a funcionar”, uno tiene que contener po.

**Entrevistada 2:** Eh bueno también hay otras formas de expresar afecto, por ejemplo preocupándose por ellos, eh haciéndoles dinámicas...

**Entrevistada 5:** Es que también uno a veces tampoco no puede dar afecto de piel así no mas...

**Entrevistada 2:** Claro porque o si no gente mirando... el mismo tono de voz también eso influye que uno debe hablarle cariñosamente o preguntándole como están, que hicieron ayer.

**Entrevistada 6:** Yo con los chiquititos soy cariñosa, sobre todo los chiquititos se me acercan!! Y me abrazan, son más de piel los chicos, no con los grande no!

**Entrevistada 4:** No pero hay niños grandes que la ven a uno y también la abrazan, por ejemplo de chicos que yo los tome de quinto han sido igual y aunque uno los haya retado y le haya dicho pa tu abuela ellos se despiden chao tía, chao profesora, de beso y porque ellos saben que por ejemplo un reto bien intencionado, porque el reto ese es conveniente porque ellos tienen que también reaccionar frente algunas situaciones que ellos no han cumplido, entonces yo en esa parte soy dura y la disciplina con afecto, es decir no porque yo los quiera les voy a pasar cualquier cosa, lo que es malo es malo aquí y en la quebra del ají, ustedes me conocen (dirige la mirada a sus compañeras) yo soy buena como el pan, pero como decía mi abuelita “en una mano el pan y en la otra la correa” (risas del grupo), ella tenía ese dicho “en una mano el pan y en la otra la correa”, pero en

otra mano en la correa significaba disciplina, enseñanza y no tenía porque uno abonar lo que no estaba correcto entonces yo soy de las antiguas, yo puedo querer mucho a los niños pero si ellos hacen algo indebido obviamente que eso tendrá sus sanciones.

**Entrevistada 3:** Cada profesor tiene su estilo, cada ser humano es absolutamente distinto y expresa sus afectos de distinta manera, eh la profesora de inglés es tremendamente afectiva la miss es la que usa el lápiz de color, la cosa bonita, los niños la asocian a ella a color a belleza a cosas bonitas “ella me presta el lápiz, ella me presta... te fijas”, o sea cada uno tiene su estilo de ser afectivo, esta otra profe de religión les da unas reflexiones y unos discursos así de laaargos! a los alumnos o sea o lo cansa o lo convence una de dos, esta otra profesora también es muy de piel es muy de jugar es muy lúdica con los niños y eso es fantástico yo honestamente yo soy más de tirar la talla, mis afectos de repente quizá un abrazo eh es un tomar de la mano, es un, una mirada, yo tengo que esperar tengo que sentir que esa persona quiere que yo me involucre en esa situación o sea si el alumno a mi me dice si la necesito una mirada un gesto, “necesito que me abrace, necesito que me saque de aquí, necesito que me escuche” yo lo hare pero si no quiere, porque hay niños que no quieren ah, o sea para ellos definitivamente tú no eres su paño de lagrimas, porque los chicos mas grandes sus afectos los eligen ellos, ellos eligen sus confianzas, uno no puede tratar de sonsacarle a ver qué es lo que le pasa, no presionarlo, a lo mas yo busco por ejemplo una profesora que sea a fin al alumno que tiene un problema y le digo mira aquí hay algo raro, porque no indagas tu que tú tienes más cercanía con cierto alumno y también ha ocurrido que hay algunos profesores que me han dicho oye que le pasa a tal y he tenido alumnos que me empiezan a llorar, la lloran algunos otros te cuentan, otros están muy enrabiaos, hay mucha rabia y mucho enojo contra la vida y nosotros tratamos de orientarlos para que ellos logren cosas que ellos saben, surgen se levantan y tratan de hacer algo mejor entonces de repente quedas tu solo como referente, quedas tu haciendo el papel de apoyo emocional, porque ellos en la casa no lo tienen.

**Moderadora:** Y a raíz de eso ¿Cómo creen ustedes que se expresan los afectos entre los estudiantes de segundo ciclo básico?

**Entrevistada 3:** La verdad es que entre los alumnos tú ves de todo los afectos pasan por el lao de preocuparse por el que no vino, avisar si está enfermo pasarle o llevarle las tareas por ejemplo no profe si el faltó por tal cosa o le paso esto otro, entonces ahí tú ves que, el afecto no pasa tanto por el abrazo o el beso, sino mas bien por ayudar a los otros o sentirse apoyaos no mas, pero por el lao de las niñitas, yo te diría que si se ve más abrazo, mas apapacho, que el beso, que la manito, que los detalles y la cosita, te fijas, pero por otro lao te diré que últimamente las niñitas de hoy en día están demasiado agresivas, inclusive llegan a agredirse utilizando las mismas herramientas que los niños a empujones, la cacheta y eso lo analizan como si fuera lo más normal del mundo y así se continua repitiendo lo mismo y en este caso para los niños es de lo más normal pegarse,

porque lo toman para el chacoteo, otros te dicen “pero señorita si es de cariño, es de cariño, si nos queremos” y así tu vez que se expresa el afecto no po, no debería ser así.

**Entrevistada 4:** Se expresan los afectos en la preocupación del otro cuando falta al colegio lo van a ver y cuando están en la sala le cuentan a los demás compañeros que padece su compañero enfermo. Eso pasa cuando les cae bien ése niño, pero cuando no les cae muy bien mmm dicen: a quién le importa que falte ése fulano! Y ahí uno interviene y le hace entender que nadie se merece que lo traten así.

**Entrevistada 5:** Mira la verdad es que a los niños se preocupan bastante por sus compañeros ya sea cuando están enfermos o cuando les pasa algo y los llaman y los van a ver a sus casas o sea que así demuestran el cariño que le tienen a sus amiguitos o me preguntan a mi si se algo de tal compañero o como, si está bien me entiendes, entonces ahí tú te das cuenta que hay cariño de por medio, pero por otro lado te diré que hay otros niñitos que como, te dije en la entrevista buscan hacerle la vida imposible al otro cuando le hacen bromas pesadas o cosas malas, no se po hacerle la ley del hielo por ejemplo a uno que no hace lo que ellos quieren, así son muy malos, y así también son muy crueles entre ellos mismos, que le esconden las cosas o no se po cualquier cosa, pero por eso te digo hay de todo en el colegio tienen buenas relaciones, tienen malas relaciones, de todo y como también te dije antes todo esto se da porque hay grupos, hay grupos que les gusta burlarse de sus compañeros, pero también tú ves otros grupitos que son tan tranquilitos y se llevan pero súper, súper bien, hay de todo, eso po.

**Entrevistada 1:** Yo los observo súper cariñosos es súper raro eso que tú sabes que los maltratan en la casa un gran porcentaje y expresan igual sus afectos no se ve tanta tranca en ellos con respecto a ése tema igual uno no cree que son los que más golpean en la casa son los que buscan más afecto las niñitas sobre todo te abrazan andan a la cola tuya... y entre ellas son bien buenas amigas.

**Entrevistada 2:** A ver yo creo que los niños expresan sus afectos de manera brusca, pero ¿Por qué lo hacen? porque sus modelos que son sus padres, también lo hacen así con ellos, y ¿Por qué te lo digo? porque lo he visto, uno aquí todos los días trata con los apoderados de estos niñitos y niñitas y te diré que a veces uno a veces logra entenderlos de porque se tratan así, si hasta las niñitas como decía la colega se han puesto tan groseras y agresivas, se pegan entre ellas mismas, pero también de repente le pegan a los niños y ahí se nota que no se tienen respeto entre ellos po, pero todo viene del hogar creo yo, porque qué tipo de afecto van a poder entregar si solo reciben retos y groserías de sus papas y ellos repiten lo mismo no más. Pero con esto no te digo que no haya niñitos que se traten con más cariño, pero son los menos, pero sí! también se preocupan, se abrazan y se cuidan entre sí.

**Entrevistada 6:** Ahhh sii ellos varios pololean sobre todo en 7mo y 8vo andan de la mano sobre todo en los recreos y cuando salen del colegio, claro que no faltan los problemas, peleas en 7mo hay un niño que siempre molestan. Según ellos le

hacen bullying como está de moda, le dicen así, pero si las peleas siempre han existido.

**Moderadora:** Bueno agradecemos su tiempo, su disposición, sus opiniones, muchas gracias y si alguien quiere decir algo.