

“PROYECTO RESOLUCION PACIFICA DE CONFLICTOS Y MEDIACION ESCOLAR”

ESTUDIO CUALITATIVO-EXPLORATORIO:

“DIAGNÓSTICO CONVIVENCIA ESCOLAR EN CENTROS EDUCACIONALES DE CERRO NAVIA”

LICEO LOS HEROES DE LA CONCEPCION
COMPLEJO EDUCACIONAL
DE CERRO NAVIA
COLEGIO SAINT ORLAND

ANA MARÍA VALENZUELA
ADIMARK

FUNDACIÓN PAZ CIUDADANA
PEACE EDUCATION FOUNDATION

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	5
II. OBJETIVOS	6
A. Objetivo general	6
B. Objetivos Específicos	6
III. METODOLOGÍA	7
A. Diseño	7
B. Grupo Objetivo	8
C. Número y Composición de Focus Group	8
D. Número y Composición de Entrevistas en Profundidad	8
E. Número y Composición de Observaciones	9
F. Período de Evaluación	9
IV. ENTORNO SOCIOECONÓMICO Y FAMILIAR	10
A. Antecedentes de la Comuna de Cerro Navia	10
1. Antecedentes Generales	11
1.1. Localización	11
1.2. División Político Administrativa	11
1.3. Contexto Urbano	11
2. Antecedentes Demográficos	12
2.1. Población	12
3. Antecedentes socioeconómicos de la población	12
3.1. Pobreza	12
3.2. Empleo	12
3.3. Ingresos	13
3.4. Vivienda	13
3.5. Educación	13
B. Características de las Familias	14
C. Influencia del Entorno en la Comunidad Escolar	15
V. DESCRIPCIÓN DE LOS COLEGIOS	18
A. Características	18
B. Imagen del colegio: Fortalezas y Debilidades	19
1. Liceo Los Héroes de la Concepción	19
A) Imagen Externa	20
B) Imagen Interna	20
B.1. Aspectos Positivos	20
B.2. Aspectos negativos	22
2. Complejo Educacional Cerro Navia	22

A). Imagen Externa	22
B) Imagen Interna	23
B.1. Aspectos Positivos	23
B.2. Aspectos Negativos	23
3. Colegio Saint Orland	25
A) Imagen Externa	25
B) Imagen Interna	25
B.1. Aspectos Positivos	25
VI. DESCRIPCIÓN DE LOS ACTORES	29
A. ALUMNOS	29
A) Descripción	29
B) Imagen	30
1. Liceo Los Héroes de la Concepción	30
A) Imagen de los Alumnos	30
B) Imagen de los Alumnos percibida por los Profesores	32
2. Complejo Educacional Cerro Navia	33
A) Imagen de los Alumnos	33
B) Imagen de los Alumnos percibida por los Profesores	34
3. Colegio Saint Orland	35
A) Imagen de los Alumnos	35
B) Imagen de los Alumnos percibida por los Profesores y Padres	35
B. DOCENTES	37
A) Descripción	37
1. Liceo Los Héroes de la Concepción	37
2. Complejo Educacional Cerro Navia	37
3. Colegio Saint Orland	37
B) Imagen de los Profesores	38
C. DIRECCION DEL COLEGIO	40
A) Características	40
B) Imagen	40
1. Liceo Los Héroes de la Concepción	40
2. Complejo Educacional Cerro navia	41
3. Colegio Saint Orland	41
VII. DE LOS SISTEMAS DE RELACIONES HUMANAS AL INTERIOR DE LOS COLEGIOS	42
A. Marco Conceptual	42
B. Relación entre Alumnos	43
B.1. Motivos o problemas que originan los conflictos	44
A) Problemas típicamente juveniles	45
B) Problemas de comunicación	46

C) Faltas de respeto	46
D) Conflictos que se arrastran desde sus barrios	47
E) Problemas conductuales	47
B.2. Formas de expresión del conflicto	47
A) Formas violentas	48
B) Formas no violentas	48
B.3. Formas de abordar el conflicto reconocido	48
A) Por parte de los alumnos	48
B) Por parte del colegio	49
B.1. Medidas pacíficas	49
B.2. medidas punitivas	50
B.4. Actores involucrados en el conflicto	50
C) Relación entre Alumnos y Profesores	52
A. Motivos o problemas que originan el conflicto	53
A.1. Actitudes del alumnado que generan una reacción en el profesor	53
A.2. Actitudes del profesor que generan una reacción en los alumnos	55
B. Formas de expresión del conflicto	55
C. Actores involucrados en el conflicto	57
D) Relación entre Profesores	58
A. Motivos o problemas que originan los conflictos	58
B. Formas de expresión del conflicto	59
C. Formas de abordar el conflicto	59
D. Actores involucrados en el conflicto	59
E) Relación entre Profesores y Dirección	60
A. Motivos o problemas que originan los conflictos	60
B. Formas de expresión del conflicto	61
C. Formas de abordar los conflictos	62
F) Relación entre Alumnos y Dirección	62
G) Análisis general de observaciones en instancias de reunión	63
A. Sala de clases	63
B. Recreos	63
C. Reuniones de Profesores	64
VIII. CONCLUSIONES	65
A. Carencias del entorno y familia	65
B. Convivencia escolar	66
C. Tipos de conflictos	66
D. Formas de abordar los conflictos	66
E. Fortalezas	67
F. Propuesta de intervención. Modelo Peace Education Foundation	67

I. INTRODUCCION

Fundación Paz Ciudadana está realizando un programa de intervención para la resolución de conflictos y mediación al interior de tres colegios de la Comuna de Cerro Navia (Liceo Los Héroes de la Concepción, Complejo Educacional de Cerro Navia y Colegio Saint Orland), que permita a los escolares y adultos desarrollar actitudes, habilidades y destrezas que les facilite resolver conflictos de manera pacífica en un clima escolar basado en la confianza y respeto mutuo.

Antes de implementar el programa, se hace necesario desarrollar un diagnóstico que permita conocer el clima de convivencia escolar que existe en cada establecimiento, los conflictos que se presentan, la actitud observada hacia los conflictos y las competencias o habilidades que existen para resolverlos y manejarlos.

En el primer capítulo se presentan las características socioeconómicas y demográficas de la comuna, para luego analizar los rasgos principales de las familias que en ella viven y cómo la influencia del entorno incide en éstas y en los colegios.

El segundo capítulo describe los tres colegios con información básica respecto a ellos, fortalezas y debilidades que presentan según la percepción de la comunidad escolar.

En la tercera parte se realiza un análisis descriptivo objetivo de los actores de la comunidad escolar (alumnos, docentes y padres o apoderados), para luego relacionar la percepción e imagen que de cada uno de ellos tienen sus distintos miembros.

En el cuarto capítulo se presenta una breve conceptualización teórica del conflicto. Luego se analizan los sistemas de relaciones humanas al interior de los colegios entre los distintos actores involucrados, el tipo de relación que se establece y los patrones de comunicación. Se identifican los principales conflictos, su origen, formas de expresión y abordaje.

El quinto capítulo refleja las conclusiones del diagnóstico y los principales aspectos que deberán ser considerados para diseñar o implementar una estrategia de intervención de resolución pacífica de conflictos que mejore el clima de convivencia escolar.

II. OBJETIVOS

A. OBJETIVOS GENERALES

Obtener información básica relativa al colegio, sus actores y su entorno, que permita contar con una fotografía acabada de la realidad sobre la que se va a intervenir.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Realizar una caracterización de la Comuna de Cerro Navia, analizando sus variables económicas, políticas, legales y sociales (entorno), con el fin de determinar, en última instancia, cómo el entorno en el que se desenvuelven los tres colegios influye en la convivencia escolar de cada uno de los colegios.
- 2.- Descripción de los colegios y de la comunidad escolar, así como de los actores que se relacionan con ésta. Esta descripción se realiza a nivel objetivo (datos estadísticos tales como número de alumnos en cada colegio, número de profesores, etc,) y a nivel subjetivo (percepciones de todos los actores involucrados sobre el colegio, los alumnos, profesores, directores y padres)
- 3.- Describir el estilo de relación y los patrones de comunicación que se dan al interior de los colegios entre los distintos actores involucrados, identificando los aspectos positivos y negativos de estas relaciones.
- 4.- Reconocer los conflictos que se dan al interior del colegio en los diferentes niveles evaluados, definir las fuentes y origen de los conflictos generados.
- 5.- Indagar en la actitud que existe frente a los conflictos e identificar las formas o estrategias para resolverlos, determinando los valores, creencias y aspectos normativos involucrados. (¿Cómo los enfrentan?; dificultades para resolverlos; ¿Quiénes intervienen?; ¿Cómo los resuelve el colegio?; ¿A través de qué personas?.

III. METODOLOGÍA

A. DISEÑO

El estudio fue de carácter cualitativo exploratorio. La investigación cualitativa utiliza la observación participante y entrevistas (individuales y grupales), de manera de conocer las percepciones, creencias, motivaciones y actitudes de los agentes involucrados en los fenómenos a investigar.

El objetivo de la Investigación Cualitativa apunta a intentar ver las cosas desde el punto de vista de otras personas, a conocer, analizar e interpretar.

Este tipo de investigación consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables, incorporando además lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal y como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.

De esta manera, los instrumentos de recolección de información que se utilizaron fueron:

Focus Group (Profesores, Alumnos y Padres), los que permiten reunir a un grupo de entre 8 a 10 personas para conocer sus percepciones frente a los temas tratados a través de la discusión entre los participantes, recogiendo así diversas tendencias posibles de observar en la realidad.

Entrevistas en profundidad (Directores), las que están dirigidas hacia la comprensión de las perspectivas que tienen las personas entrevistadas respecto de sus experiencias, situaciones e interrelaciones en el contexto de estudio, tal como las expresan con sus propias palabras. Estas entrevistas no son estructuradas sino abiertas, no directivas, flexibles y dinámicas, y siguen el modelo de una conversación entre iguales.

Observación participante (Sala de clases, recreos y Reuniones de Profesores), a través de la cual se intenta estudiar los fenómenos tal y como se desarrollan en su ambiente natural. El contexto y el aspecto a ser abordado no se analizan en forma separada sino que son estudiados en su interrelación espontánea y natural. La información del hacer obtenida a través de esta técnica es un complemento importante al análisis del decir que se ob-

tiene a través de las técnicas anteriormente planteadas, permitiendo un diagnóstico más completo y con mayor consistencia interna.

B. GRUPO OBJETIVO

El Grupo Objetivo estuvo compuesto por:

- 1.- Alumnos de Primer a Tercer Año de En. Media
- 2.- Profesores de Primer a Tercer Año de Enseñanza Media
- 3.- Directores

- 4.- Padres (pertenecientes a los Centros de Apoderados)
- 5.- De los siguientes colegios de la comuna de Cerro Navia: Liceo Los Héroes de la Concepción, Saint Orland y Complejo Educacional Cerro Navia

C. NÚMERO Y COMPOSICIÓN DE FOCUS GROUP

Considerando al grupo objetivo del estudio, se llevaron a cabo un total de 15 focus group. Su composición se presenta a continuación:

Segmento	Liceo Los Héroes	Saint Orland	Complejo Educacional	Total
1^ Medio	1	1	1	3
2^ Medio	1	1	1	3
3^ Medio	1	1	1	3
Profesores	1	1	1	3
Padres	1	1	1	3
Total	5	5	5	15

D. NÚMERO Y COMPOSICIÓN DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

Se llevaron a cabo un total de 3 entrevistas en profundidad en los siguientes segmentos:

Entrevistas a Directores

Colegio	Total
Liceo Los Héroes	1
Saint Orland	1
Complejo Educacional	1
Total	

E. NÚMERO Y COMPOSICIÓN DE OBSERVACIONES:

Se realizaron un total de 13 observaciones, distribuidas de la siguiente manera:

Colegio	Salas de Clases	Recreo	Reunión Profesores	Total
Liceo Los Héroes	1	1	1	3
Saint Orland	3	1	1	5
Complejo Educacional	3	1	1	5
Total	7	3	3	13

F. PERÍODO DE EVALUACIÓN

Los Focus Group, Entrevistas y Observaciones se llevaron a cabo entre los días 3 de Noviembre y 15 de Diciembre de 1999

IV. ENTORNO SOCIO-ECONÓMICO Y FAMILIAR

Previo a entrar a analizar los aspectos puntuales de cada colegio en materia de convivencia escolar y conflictos, se realizó un diagnóstico del contexto en el cual se desenvuelven estas comunidades escolares. Se profundizó en primer lugar en las características socioeconómicas y demográficas de la comuna, para después entrar a analizar los rasgos principales de las familias que habitan en la comuna, y cómo el entorno, incide en éstas y en los colegios¹.

A. ANTECEDENTES DE LA COMUNA DE CERRO NAVIA

Los tres colegios participantes del Proyecto están situados en la Comuna de Cerro Navia. Esta comuna es una de las zonas de Santiago con peores índices socioeconómicos. Presenta altos índices de pobreza, producto de la alta cesantía y los bajos ingresos. Si se compara con la Región Metropolitana, la población pobre no indigente repre-

senta casi el doble respecto de la R.M. La tasa de desempleo alcanza al 12,4%, tanto en términos absolutos como relativos, superando en alrededor de un 30% el de la R.M. En educación también es una comuna en manifiesta desventaja respecto de el resto de la R.M. Así, presenta bajos índices de logros SIMCE, teniendo un índice de analfabetismo de 5.5%, más del doble que en la R.M.

Presenta zonas de alto riesgo para la población, donde se generan conductas antisociales, con fuerte presencia de drogas y alcohol.

Por todas las limitaciones descritas, los lugares para la recreación, vida cultural y esparcimiento son escasos, lo que, unido a la distancia geográfica y falta de oportunidades, impide que los jóvenes tengan facilidades para ampliar sus conocimientos y realicen actividades que promuevan un sano desarrollo.

A continuación se describe con más detalle cada uno de los aspectos mencionados.

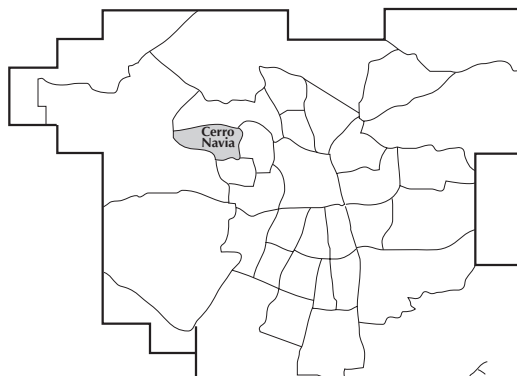
¹ Si bien las familias son consideradas actores relevantes de la comunidad escolar, los que son analizados en el apartado VI de este documento, se incluye en este apartado su descripción y características ya que, junto a otros aspectos del entorno, configuran el ambiente social y económico en el que se desenvuelve la vida diaria de los escolares en estudio.

1. Antecedentes Generales

1.1 Localización

La Comuna de Cerro Navia se ubica en la Provincia de Santiago, Región Metropolitana. Limita con las comunas de Renca por el norte, Lo Prado y

Pudahuel por el sur, Quinta Normal y Lo Prado por el este y Pudahuel por el oeste.



1.2 División Político Administrativa

La comuna se encuentra dividida en 35 unidades vecinales, las que en su conjunto contienen 92 poblaciones que han ido surgiendo mediante formas de asentamiento espontáneo y desordenado.

1.3 Contexto Urbano

Se la define como una “comuna dormitorio”, ya que fundamentalmente cumple un rol habitacional siendo su desarrollo industrial bajo. Presenta una ocupación urbana densa, con restringida capacidad de extensión por falta de superficies libres.

Presenta zonas de riesgo como las orillas del río Mapocho y el sector denominado La Hondonada. Dichos lugares constituyen fuentes de contaminación por la presencia de basurales clandestinos, siendo espacios que facilitan la aparición de conductas antisociales que afectan a la población de la Comuna.

Los servicios públicos están constituidos por una Comisaría y un Retén de Carabineros; dos peque-

ños Cuarteles de Bomberos; y el Municipio junto a los establecimientos primarios de Salud (3 Consultorios Urbanos, 1 Servicio de Atención Primaria de Urgencia, 1 Laboratorio Comunal). Existe, además, el Consultorio Schwarzenberg, dependiente de la Clínica Alemana.

Respecto a la infraestructura de servicios cabe destacar que no cuenta con oficinas de Chilectra, Isapres, A.F.P., tiene una sola sucursal bancaria (Banco del Estado, 1997).

No existen grandes centros de intercambio comercial (dos supermercados), sin embargo, se observa prolíferamente la instalación de pequeños negocios que operan en recintos adaptados dentro de las mismas viviendas.

Existen 24 establecimientos educacionales municipalizados y 20 particulares subvencionados.

Para el deporte y la recreación cuenta con un complejo deportivo municipal, un centro de propiedad

de Digeder y otro privado de una Liga Deportiva.

El equipamiento comunitario está constituido por cerca de cincuenta sedes de Juntas de Vecinos, Clubes Deportivos y otros. Cuenta con multicanchas en todas las unidades vecinales, algunas con canchas de futbolito y cerca de una decena de fútbol.

2. Antecedentes Demográficos

2.1. Población

Para 1999 la población de la comuna se estima en 170.000 habitantes correspondiendo el 50,7% a mujeres y el 49,2% a hombres (según proyección INE, Censo 1992).

3. Antecedentes socioeconómicos de la población

3.1. Pobreza

La Comuna de Cerro Navia presenta altos índices en cuanto a población pobre, según lo muestra el siguiente cuadro.

Al comparar el índice de pobreza entre Cerro Navia y la Región Metropolitana se observa que la mayor alteración indica un 86 %, lo que representa casi el doble de población pobre no indigente.

Los niveles de pobreza son reflejo de la alta cesantía y los bajos ingresos, como se muestra a continuación:

Pobreza en %

	Comuna Cerro Navia	Región Metropolitana	Total Nacional	Relación Cerro Navia v/s Reg. Metropolitana
Indigente	4,4	3,5	5,6	25,7
Pobre/ No indigente	22,2	11,9	16,1	86,6
No pobre	73,3	84,6	78,3	-13,4

Casen 98

3.2. Empleo

La tasa de desocupación alcanza al 12,4%, tanto en términos absolutos como relativos.

El mayor porcentaje de desocupación se observa en Cerro Navia que supera en alrededor de un 30% a la Región Metropolitana.

Empleo en %

	Comuna Cerro Navia	Región Metropolitana	Total Nacional	Relación Cerro Navia v/s Reg. Metropolitana
Ocupado	87,6	90,4	90,1	-3,1
Desocupado	12,4	9,6	9,9	29,2

Casen 98

3.3. Ingresos

El ingreso mensual promedio en Cerro Navia es de solo \$170.000 aproximadamente, mientras que en la Región Metropolitana alcanza una cifra cercana a los \$ 330.000.

La alta diferencia de ingresos de \$196.000, refleja que un ciudadano de la Región Metropolitana percibe alrededor del doble de remuneración que el habitante de Cerro Navia.

Ingresos en \$

	Comuna Cerro Navia	Región Metropolitana	Total Nacional	Relación Cerro Navia v/s Reg. Metropolitana
Total	169.596	332.703	274.820	196.173

Casen 98 - Valores para población. Ocupada a Noviembre 1998

3.4. Vivienda

Este sector representa bajos niveles de calidad. En su urbanización los logros son débiles debido al crecimiento espontáneo vía operaciones sitio y tomas de terreno.

En los índices de viviendas deficitarias se encuentra la mayor diferencia al comparar la comuna de Cerro Navia con la Región Metropolitana. El índice de 137,9% refleja que estas viviendas deficitarias son porcentualmente más del doble.

Respecto a la calidad, el 45% de las viviendas son de materiales poco durables y en relación a la can-

En los índices de viviendas deficitarias se encuentra la mayor diferencia al comparar la comuna de Cerro Navia con la Región Metropolitana. El índice de 137,9% refleja que estas viviendas deficitarias son porcentualmente más del doble.

Vivienda en %

	Comuna Cerro Navia	Región Metropolitana	Total Nacional	Relación Cerro Navia v/s Reg. Metropolitana
Buenas	73,2	87,6	80,5	-16,4
Aceptables	12,2	6,1	7,9	100,0
Recuperables	7,7	3,4	5,2	126,5
Deficitarias	6,9	2,9	6,4	137,9

Casen 98

3.5. Educación

El universo escolar comunal en Cerro Navia es de 54.537 alumnos y existen 24 establecimientos municipalizados y 20 particulares subvencionados. Sólo cerca del 40% de la población en edad escolar se encuentra matriculado en establecimientos de la comuna por tanto, se presenta un alto porcentaje de personas fuera del sistema y/o que estudian en establecimientos de otras comunas.

En la prueba SIMCE los logros por objetivo en 4° y 8° años, a pesar del avance que significa un porcentaje por sobre el 55%, continúa siendo bajo si es comparado con el porcentaje regional que supera el 61% de logros (SIMCE 1997).

Las deficiencias en el ámbito de la capacitación es uno de los problemas importantes en la comuna,

lo que trae como consecuencia una población económicamente activa poco calificada, baja productividad laboral y cesantía, a lo que se suma la inestabilidad laboral, informalidad en la contratación y las bajas remuneraciones. (Síntesis diagnóstico Pladeco Cerro Navia 1999).

Si bien las deficiencias detectadas son relevantes, la diferencia indica un 16,3% menos en la cantidad de años de estudio realizados en la comuna de Cerro Navia; la medición comparativa del analfabetismo es elevada alcanzando índices de un 120% lo que indica que, porcentualmente, los analfabetos de Cerro Navia son más del doble que los de la Región Metropolitana.

Educación en años

	Comuna Cerro Navia	Región Metropolitana	Total Nacional	Relación Cerro Navia v/s Reg. Metropolitana
Hombre	8,9	10,7	9,8	-16,8
Mujer	8,5	10,2	9,5	-16,7
Total	8,7	10,4	9,7	-16,3
Analfabetismo	5,5	2,5	4,6	120,0

Casen 98

B. CARACTERÍSTICAS DE LAS FAMILIAS

Las familias de estos jóvenes pertenecen a sectores de escasos recursos. Los padres en su mayoría son trabajadores dependientes sin calificación, perciben bajos ingresos y presentan problemas de inestabilidad laboral y cesantía. Las viviendas que habitan son estrechas y de mala calidad.

Respecto de la estructura familiar ésta se presenta disgregada: padres separados, familias reconstituidas vía iniciación de convivencias, o abandono paterno. Resalta la figura materna. La autoridad jerárquica de los padres se muestra disminuida, presentando gran dificultad en la aplicación de límites y normas hacia sus hijos, lo que incide en la conducta de éstos. El ambiente familiar es proclive al consumo de alcohol, drogas y violencia, lo que repercute en el equilibrio emocional del joven.

Los padres tienen escolaridad básica incompleta, lo que afecta su participación como complemento

de la función educativa del establecimiento. Se sienten incapaces de ayudar a sus hijos en los estudios. Eso, unido a los problemas económicos y escasa proyección de futuro hace que los padres presenten una mayor valoración por el trabajo remunerado respecto de la educación de sus hijos, percibiéndose en los establecimientos educacionales un relajo y escasa participación de las familias en las actividades escolares de sus hijos².

Muchas veces, para apoyar la función económica, las madres se han incorporado al trabajo remunerado exigiendo de esta forma que los hijos mayores compartan la responsabilidad de estudiante con tareas domésticas y cuidado de hermanos menores.

“Hay apoderados que uno los conoce solamente cuando vienen a matricular al alumno, porque de ahí no vuelven más al colegio. Mientras que hay otros apoderados que se lo pasan viniendo a conversar”. (Padre Liceo Los Héroes de la Concepción)

² Información proporcionada por la Jefe Técnico, Orientadora, Inspector General del Colegio los Héroes de la Concepción.

“Nosotros no tenemos apoyo de los padres, de la familia. Así como los niños no lo tienen, nosotros menos”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“De parte de los papás no hay preocupación, eso se ve cuando se hacen reuniones de curso o cuando los mandan llamar de la inspección” (Padre Colegio Saint Orland)

“Con suerte podemos decir que contamos con el apoyo del 40% de las familias. Esa es más o menos la realidad, falta compromiso de parte de los apoderados”. (Director Colegio Saint Orland)

“La mayoría de los papás son reacios a participar en las actividades del colegio. Pero creo que es porque muchas mamás tienen que trabajar”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

“Hay muchos papás que ojalá no se les molestara durante todo el año y que no se les pidiera nada”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

“La familia que es la que debe apoyar el proceso educativo, está ausente en la mayoría de los casos”. (Profesor Complejo Educacional Cerro Navia)

“La gran pared que nosotros tenemos es la poca cooperación que tenemos a nivel de apoderados. En el fondo nosotros estamos trabajando solos porque el apoderado por lo general trabaja todo el día, por lo que no contamos con su apoyo”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“En las situaciones en que hay niños con problemas de conducta, los padres no saben que hacer. Cuando uno los llama a la inspección, incluso dan permiso (“dígame donde tengo que firmar”) para pegarle a sus hijos”. (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

No obstante hay padres excepcionales, que son muy preocupados por sus hijos y que participan bastante en el colegio.

C. INFLUENCIA DEL ENTORNO EN LA COMUNIDAD ESCOLAR

Las condiciones sociales, económicas y familiares en que se desenvuelven los escolares pertenecientes a estos colegios representan factores de riesgo importantes, que dificultan sus posibilidades de formación y reducen considerablemente sus oportunidades de desarrollo personal y profesional, presentes y futuras. Ante esta realidad, el colegio se configura como un potencial “neutralizador” de estos riesgos, convirtiendo a la comunidad escolar en una instancia protectora.

Este aspecto se hace presente en la percepción que los alumnos tienen del colegio y de sus profesores y del papel que éstos creen que cumplen ambos.

El colegio se configura como un refugio para los alumnos. No ven el colegio como un lugar donde se va a aprender sino que resaltan la posibilidad de estar con sus amigos o como un lugar de entretención. En este sentido, el niño está más interesado en pasarlo bien y jugar con sus amigos que en poner atención en clases o aprender. Es decir, ven el colegio, más que como un lugar de formación humana y académica, como un espacio que les suple las carencias que presenta su entorno.

“Yo prefiero el colegio, porque en la casa me aburre...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Uno a veces tiene problemas en la casa, a veces uno tiene que hacer los quehaceres... a veces llevo tarde al colegio porque tengo que cuidar a mis hermanos...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“En la casa estas aburrido y en el colegio no, a mí me gusta venir porque estoy como más relajado... leyendo con tus compañeros...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“A mí me ha afectado bastante lo que me pasa, yo vivo con mi padrastro, y parece como que le falta un tornillito, le molesta que yo tenga amigos, no puedo recibir llamadas, a veces venía acá a ver lo que estaba haciendo... a veces quería pegarle a los niños para desquitarse conmigo..... yo pasé puro peleando con él... y él se enoja con mi mamá...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“A veces me dan ganas de mandarme a cambiar y dejar todo botado... pero pienso en mis hermanos, que lo van a pasar mal... acá yo soy de una manera y en mi casa soy de otra... acá yo hago bromas.... en mi casa soy tímido...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

Es también el colegio un lugar de “evasión” de los problemas y dificultades que los niños enfrentan en sus casas donde muchas veces deben trabajar, o están expuestos a diferentes grados de agresión, física o psíquica, o, simplemente, no tienen espacio ni posibilidades de entretenerse y ocupar adecuadamente su tiempo libre.

“De repente cuando hay problemas en la casa, se juntan unas monedas y se ponen a pitear, a fumar para no acordarse de nada... y entran a clases y ahí mismo se arman los problemas...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Tal vez por eso mismo son agresivos y les responden a los profesores, porque tienen problemas en sus casas y para desquitarse vienen al liceo” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hay alumnos que molestan y tienen problemas en la casa, el papá alcohólico... pero otros lo hacen para hacerse más bacanes no más”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Hay familias donde existe mucho la violencia en la casa, los insultos, el alcoholismo. Yo digo que es por eso que los niños son así, conflictivos”. (Padre Liceo Los Héroes de la Concepción)

Su relación con los profesores también está fuertemente marcada por las carencias del entorno. Ante la situación de abandono en que muchos se encuentran y con las problemáticas familiares que viven, se hace necesario el apoyo constante de los profesores más cercanos, siendo este aspecto muy valorado por los alumnos. De ahí las características de los profesores que los jóvenes valoran positivamente y buscan en su relación profesor-alumno. No son tanto aspectos que hacen de un profesor un “buen académico”, sino que más bien características que configuran al profesor como un “buen amigo” o, incluso “buen padre”. Así, cuando se les preguntó a los escolares por cuáles son para ellos los buenos profesores, señalan aspectos tales como: que “se preocupan por los alumnos en tanto personas”, que “le apoyan a uno y le escuchan”, “te conversan”, “tratan de ayudarnos y darnos consejos”, “más que maestros son amigos”. Es decir, valoran más al profesor “buen amigo” que al profesor “buen académico”. Una interpretación posible es la necesidad de estos jóvenes de llenar carencias afectivas y materiales propias de su medio. Muchos de los escolares se encuentran en una situación de abandono, con necesidad de afecto y atención y además con problemáticas familia-

res que hace necesario el apoyo constante de los profesores más cercanos

Por su parte, estas carencias del entorno y limitaciones de las familias de los jóvenes, influyen también en la evaluación que los docentes hacen de sus alumnos y en el rol que se asignan a ellos mismos y al colegio. Los docentes son conscientes de la situación de abandono en que se encuentran muchos niños:

“Nos hemos encontrado con papás a los que no les interesa mucho lo que el niño hace. Nos hemos encontrado con niños que vienen a clases por iniciativa propia, para salir del ambiente en que viven”. (Director Colegio Saint Orland)

“En este colegio las mamás de los chiquillos trabajan, hay mucho abandono”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción).

También son conscientes de la diversidad de roles que muchas veces los jóvenes han de cumplir en sus hogares, lo que les impide dedicar el tiempo necesario a las tareas escolares. A partir de estos aspectos negativos explican los problemas que presentan los alumnos en el colegio (desmotivación, falta de interés, etc.). También, estas carencias, hacen a los profesores ser plenamente conscientes de lo que los niños buscan en el colegio: no aprender la materia, sino relaciones humanas y afectivas positivas. De acuerdo a estas expectativas de los alumnos, los profesores adecuan su papel en su relación profesor-alumno.

V. DESCRIPCIÓN DE LOS COLEGIOS

En este apartado se realiza una descripción sobre los tres colegios, entregando primero cierta información básica de cada uno de ellos, para después entrar a analizar las principales fortalezas y debilidades que presentan, de acuerdo a las percepciones de los miembros de la comunidad escolar.

A. CARACTERÍSTICAS ¹

El proyecto contempla la participación voluntaria de tres establecimientos educacionales de la Comuna y de sus docentes, alumnos de 1º, 2º y 3º Medio y sus padres o apoderados.

Dos de los colegios son municipalizados con dependencia de la Corporación de Desarrollo Educacional de Cerro Navia. Son el Liceo AN-85 “Los Héroes de la Concepción” y el Complejo Educacional Cerro Navia. El otro establecimiento, el Colegio Saint Orland N° 3, es de carácter Particular Subvencionado, siendo administrado por particulares y percibiendo además Subvención Estatal.

El Liceo AN-85 “Los Héroes de la Concepción”, atiende a 1.146 alumnos; el Complejo Educacional de Cerro Navia, cuenta con una matrícula de 552 alumnos, y el Colegio Particular Saint Orland N° 3 que atiende a 1.380 estudiantes.

El tipo de educación que imparten los dos primeros es de carácter polivalente, o sea, con ambas modalidades de enseñanza: científico humanista y técnico profesional. El Saint Orland imparte únicamente educación técnico profesional. Los tres son de carácter mixto.

Dos de los colegios, “Los Héroes de la Concepción” y el Complejo Educacional son establecimientos “focalizados” lo que significa que registran índices que están bajo la norma de otros establecimientos de las mismas características en cuanto su población escolar presenta un mayor riesgo social por vivir en condiciones de pobreza, provienen de hogares mal constituidos, y presentan alta tasa de repitencia y deserción escolar.

Son todos colegios que en los resultados de las pruebas SIMCE aplicadas a 2º Medio, presentan bajo

¹ Para información más detallada sobre cada uno de los colegios, ver Anexo 1.

rendimiento en relación al puntaje promedio del país en establecimientos de similares características.

La deserción escolar representa para dos establecimientos, “Los Héroes de la Concepción” y Complejo Educacional) una preocupación constante por los altos índices que presentan. En 1998, en los Héroes desertaron un 13% de los alumnos de primero medio. En el Complejo Educacional, a septiembre de 1999 habían desertado un 7,8 de los alumnos de enseñanza media. La razón, según profesores de uno de los establecimientos, es que los padres no muestran interés por las escasas oportunidades futuras que tendrán sus hijos, prefiriendo que se incorporen al campo laboral para apoyar los ingresos económicos de la familia o, en el caso de las mujeres, para que asuman tareas de dueña de casa.

También se producen deserciones por embarazo adolescente. A pesar de que los colegios facilitan la continuidad de la educación para las jóvenes embarazadas, el hecho de asumir este doble rol de madre/estudiante, les hace muy difícil continuar con su proceso formativo.

Desde el punto de vista organizacional ninguno de los establecimientos cuenta con un Proyecto Educativo que oriente y defina las líneas de acción propias. Conscientes de este problema se encuentran trabajando con el apoyo del CIDE (Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación) recibiendo asesoría para su elaboración.

En los tres colegios se realizan Actividades Curriculares de Libre Elección ofreciendo diversos talleres recreativos y culturales a los que los alumnos pueden acceder según sus intereses. A pesar de la diversidad de talleres que se ofrecen, no convocan a una gran cantidad de estudiantes. Sin embargo, cuando en los establecimientos se realizan actividades deportivas o culturales extraordinarias que signifique participar en competencias en re-

presentación de sus cursos o del colegio, provoca en los alumnos una alta motivación y entusiasmo. Este aspecto se considera relevante para la realización del presente proyecto, por cuanto se deduce que cuando a los jóvenes se les brindan oportunidades de participación y de ser gestores de las actividades, se involucran con mucha fuerza, ánimo y responsabilidad.

Los colegios son particularmente activos en participar en proyectos para mejorar la calidad de la educación con el objetivo de que el alumno explote al máximo sus capacidades, es así como todos cuentan con laboratorios de computación, centro audiovisual, acceso a Internet. También es destacable mencionar que voluntariamente accedieron a participar en el proyecto de Resolución Pacífica de Conflictos y Mediación Escolar el que ha tenido desde su inicio una buena acogida en la comunidad escolar ya que están conscientes y manifiestan la necesidad de incorporar conocimientos y habilidades que mejore la convivencia entre todos los integrantes.

B. IMAGEN DEL COLEGIO: FORTALEZAS Y DEBILIDADES

A continuación se describe las percepciones que sobre cada uno de estos colegios tienen los distintos actores que participan en la vida escolar ñpadres, profesores y alumnos- (imagen interna), así como la imagen del colegio que tiene la comunidad² (imagen externa).

1. Liceo Los Héroes de La Concepción

Llama la atención la fuerte diferencia que existe entre la imagen externa del colegio y la imagen interna. Así, mientras que desde fuera hay una

² Para captar la imagen externa de los colegios no se ha realizado ningún tipo de encuestas entre actores de la comuna ajenos al colegio. Se trata más bien de la imagen externa que los miembros de la comunidad escolar “creen” tiene el colegio por comentarios que han oído o conversaciones sostenidas.

valoración muy negativa de los alumnos (se los considera desordenados, drogadictos, etc.), internamente, tanto los alumnos y sus padres como los profesores, destacan muchos aspectos positivos que configuran un clima escolar que favorece el aprendizaje y la convivencia. Destaca principalmente la buena relación entre alumno-profesor y la importancia que los docentes dan a las familias de los escolares. Internamente, el factor negativo más relevante es la baja autoestima y poca valoración que los alumnos tienen de sí mismos.

A) Imagen Externa

La imagen externa del Liceo tiene relación con la calidad del alumnado. La comunidad mira el Liceo como un lugar donde los alumnos se drogan, son desordenados, las niñas quedan embarazadas, se dedican a tomar alcohol, etc.

“El colegio visto desde afuera, ha perdido un poco de imagen, ha perdido el perfil de lo que tuvo. El sistema ha cambiado y el alumnado es distinto también”. (antes era más interesado) (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Desde afuera se ve un colegio con desorden, con problemas de disciplina (mucho alumno en el parque), con maternidad, etc. Pero al ingresar, me fui dando cuenta que la cosa no es así”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Si se le preguntara a la gente acerca del colegio, te dirían que no metas a tu hija ahí, porque es un liceo rasca y le tienen puesto La Maternidad”. (Padre Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Este es un colegio que tiene mala fama porque hay un grupo de alumnos (no todos son así) que se juntan en el parque y se ponen a pitear y a tomar. Incluso los pacos han traído alumnas borrachas desde el parque. Son algunos los que les hacen la

mala fama al colegio, para mi el colegio es bueno, a mi hija le ha ido bien”. (Padre Liceo Los Héroes de la Concepción)

B) Imagen Interna

B.1. Aspectos positivos

En cuanto a la imagen del Liceo que tienen aquellos que se relacionan con él desde adentro (padres, profesores y alumnos), se perciben algunos aspectos positivos como la calidad académica, el ambiente interno entre los docentes, la relación entre profesores y alumnos, el nivel de equipamiento y la importancia que el Liceo le da al ambiente donde vive el niño.

- En cuanto a la calidad académica, se evalúa que es buena principalmente porque los alumnos entienden la materia:

“Es bueno, porque tiene una buena enseñanza, saben explicar las cosas y no dejan enredados a los alumnos...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Es exigente, es super bueno, la materia es entendible, te piden trabajos y tienen una biblioteca aquí para no salir afuera...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Como mamá me gusta este colegio. En cuanto a la educación es bueno y si un niño quiere estudiar, va a estudiar donde sea. Para mi la enseñanza, comparada con otros colegios, es buena. Mis cuatro hijos han estado en colegios distintos, entonces, uno va viendo el nivel de estudio”. (Padre Liceo Los Héroes de la Concepción)

- En cuanto al ambiente interno entre los docentes - evaluado sólo por los docentes y el director - éste se evalúa como muy bueno y cálido,

donde existe un apoyo mutuo y no hay diferencias entre los docentes, paradocentes, auxiliares, etc. Se percibe que existe vocación de servicio en el personal del Liceo:

“La relación que existe entre los colegas es muy rica, como que nuestra característica es estar siempre dispuestos a recibir a la persona de forma abierta. Esta relación entre los colegas es muy rica porque no se da en otras partes”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“EL ambiente es cálido, el grupo humano de los profesores. Tuve suerte de llegar a este colegio porque el grupo te apoya”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Yo siento que esta es mi segunda familia. Yo trabajo en un colegio particular y uno se da cuenta de las diferencias, aquí por ejemplo, uno al nivel de dirección siempre está teniendo apoyo. Y si uno tiene algún problema con un alumno, la inspección siempre está ahí y se conversa con el alumno, o sea, se logran cosas”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Este colegio es super bueno por la acogida que hay aquí (profesores ñ alumnos ñ directores). No se hace diferencia entre los paradocentes y los auxiliares, somos todos iguales”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Es un colegio que tiene identidad. Lo caracteriza un enorme capacidad de servicio a la comunidad, lo que se refleja desde el auxiliar al director. Aquí la familia descansa, descansa en lo que pueda hacer el liceo con sus hijos”. (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

- La relación entre alumnos y profesores es bastante positiva. Por un lado los alumnos evalúan

que lo mejor del Liceo son los profesores. Consideran que tienen buena relación con los profesores, quienes perciben que si se sabe tratar a los alumnos, la relación es positiva. Los profesores, por su parte, tienen un concepto de los alumnos bastante más positivo que el que los mismos alumnos tienen de ellos mismos.

“A diferencia del Complejo Educacional, acá se nota el orden, puede que cueste que los chiquillos lleguen a la sala, pero una vez que llegan, se comportan”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Es bueno el colegio, por los profesores” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Es bueno, se tiene buena relación con los profesores... y los profesores son buenos” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Tiene un buen nivel de equipamiento, pues tiene bibliotecas para trabajar, les entregan los materiales gratuitamente y cuentan con tecnología moderna como computadores:

“Es bueno... la implementación (biblioteca) es buena... está casi todo...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Es bueno porque tiene buenas cosas, materiales, no tenemos que comprar nada...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Además contamos con el único liceo de Cerro Navia. También hay una tecnología sumamente adelantada”. (Padre Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Por último, se evalúa como positivo que el Liceo le da importancia a la familia del niño tanto en términos de informarle sobre el avance de su

hijo, como de apoyarlo en los posibles problemas que pueda tener en su hogar con una red de orientadores, asistente social, salud, etc.:

“Además aquí, le dicen a uno sobre el hijo, es distinto a otras partes. (Padre Liceo Los Héroes de la Concepción). Una de las cosas que encuentro buenas aquí, es que hay orientadora y cualquier chico que esté pasando por un problema y que se acerca a conversar con ella, se ve un cambio. Porque ella los ayuda en todo, los aconseja” (Padre Liceo Los Héroes de la Concepción)

“El joven llega aquí y se siente apoyado (asistente sociales, orientadores, apoyo de redes externas en salud). Entonces, el apoderado sabe que el joven en el liceo está resguardado”. (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

B.2. Aspectos negativos

El aspecto negativo más importante es la valoración negativa que tienen los alumnos de ellos mismos, imagen fuertemente influida por la valoración externa que de ellos tiene la comunidad.

dos establecimientos. Las debilidades más grandes de este liceo dicen relación con la mala calidad de la enseñanza y la incapacidad de los profesores para mantener la disciplina, existiendo también una fuerte desorganización administrativa. Todo ello provoca una sensación de “caos” en el colegio que dificulta mucho el cumplimiento de los objetivos escolares ñaprendizaje- y repercute en el clima de convivencia escolar.

Un aspecto importante que caracteriza a este colegio, y que es percibido como positivo por la mayoría de los alumnos y padres, es la no discriminación para con los alumnos. Se dan oportunidades a todos los alumnos, cualquiera sea la problemática que arrastran. Otra fortaleza del colegio es la preocupación que los profesores muestran por sus alumnos, preocupándose por las necesidades afectivas de éstos.

A) Imagen Externa

Esta es bastante negativa, pues consideran que a él asisten delincuentes y drogadictos:

CUADRO RESUMEN
Fortalezas y debilidades del colegio Los Héroes

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Buena calidad académica Buen ambiente entre los docentes Positiva relación alumnos-profesores Se le da importancia a la familia del joven Buen nivel equipamiento ausencia de conflictos graves	En la comunidad tiene mala fama Los alumnos se valoran negativamente

2. Complejo Educacional Cerro Navia

La imagen de este Liceo, interna y externa, es bastante más negativa que la que se tiene de los otros

“Está mal catalogado, por los alumnos... la gente dice que el colegio es ordinario y hablan mal...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Dirían que es rasca, que van puros delincuentes... que van los cumas...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia) .

“Dicen que el colegio es cuma, el peor de Cerro Navia...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Todos lo miran mal...decían que había tráfico de drogas”. (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Por fuera todos piensan que es malo... Porque queda en Cerro Navia y está a la orilla de un río y vienen los volaos que no son del colegio”. (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

B) Imagen Interna

B.1. Aspectos positivos

Los aspectos positivos destacados por los propios padres, alumnos y profesores tienen relación con la posibilidad que le da a cualquier persona para ingresar al establecimiento y porque velan por mantener a los alumnos en él al darle numerosas oportunidades de enmendarse en sus faltas. Un tercer aspecto positivo es el rol que juegan los profesores en el desarrollo de los niños.

- Se considera que es un Liceo que vela por la igualdad de oportunidades y que por esta razón recibe a todos en su interior.

“La gente igual no ve que este colegio igual acoge a los niños, a los que echan del colegio, a los drogadictos y acá se les da una oportunidad para estudiar...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Ellos ven niños drogadictos, niñas embarazadas y por eso lo catalogan mal, a la gente no le parece que aquí hayan niñas embarazadas y las

discriminan y yo creo que hay que acoger a esas personas...”. (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“También ven que los niños vienen mal vestidos y dicen que el colegio no tiene autoridad, pero hay personas que no tienen como vestirse bien... y igual los reciben acá”. (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“A mí me gusta estudiar acá, le dan la oportunidad a todos...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

- Se valora que, una vez adentro, el Liceo no desea expulsar a los alumnos y que por eso dan numerosas oportunidades a los alumnos.

“Aquí te tratan de apoyar lo más posible, si te mandai un condoro te dan una segunda oportunidad e incluso se arriesgan con una tercera oportunidad...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

- En cuanto al rol que juegan los profesores en la vida de los alumnos - aspecto mencionado sólo por los profesores - se percibe que en éstos existe cierto compromiso con las necesidades afectivas de los niños.

“Para mí el colegio es importante porque siento que los chiquillos nos necesitan”. (Profesor Complejo Educacional Cerro Navia)

“Para muchos alumnos el colegio es su familia”. (Profesor Complejo Educacional Cerro Navia).

B.2. Aspectos negativos

En cuanto a los aspectos negativos - que son mayoritarios - éstos se relacionan con tres aspectos:

la mala calidad de la educación que entrega, la baja capacidad para mantener la disciplina y la excesiva flexibilidad en las normas y, las relaciones entre los profesores y el director.

- La mala calidad de la educación que entrega es evaluada así por los alumnos y los apoderados. Estos últimos destacan que si pudieran poner a sus hijos en otro establecimiento lo harían:

“Es malo... Los profesores no son buenos...”
(Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Que el colegio no enseña bien...”. (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Nosotros estamos aquí por necesidad, no porque uno quiera estar. No nos alcanza para llevar a nuestros hijos para otro lado”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

“Para mí la educación de este colegio no es la más adecuada. La mía está en tercero y apenas sabe escribir, tiene una letra horrible”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

- En cuanto a la baja capacidad para mantener la disciplina y la excesiva flexibilidad en las normas, tanto alumnos y padres lo perciben así. Se percibe que los alumnos “pueden hacer lo que quieran”, que no hay control y que se producen conflictos por la falta de vigilancia:

“Falta disciplina, no hay respeto de los alumnos a los profesores”. (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Uno de los problemas son el que esté la básica y la media juntos, porque así se ve desordenado y esa impresión la tienen todos los apoderados. No hay control”. (Padre Complejo Edu-

cacional Cerro Navia)

“También encontramos que el personal no cumple su rol, no vigilan a los niños en el desarrollo de los juegos”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

“El complejo no es tan malo, aunque hayan niñas conflictivas. El complejo es malo en cuanto a disciplina y a limpieza”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

Algunas de las cosas que más se dicen son que les brindamos poca vigilancia y seguridad a los niños, que falta una disciplina adecuada al interior del colegio, que hay mala higiene, que los baños están en mal estado, que la comida es poca y mala, etc.”. (Director Complejo Educacional Cerro Navia)

Un punto interesante es que tanta flexibilidad en las normas no es agradable para los alumnos, quienes demandan un poco más de firmeza, pues eso redundaría en un mejor establecimiento. En este sentido, el saber que no hay costos que asumir, permite mayores posibilidades de hacer cosas:

“Es regular... no son muy estrictos, en el horario de entrada, yo mismo llego tarde y uno se va acostumbriendo y nadie dice nada, dicen que te mandan a buscar el apoderado y no pasa nada”. (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“A todos les da lo mismo llegar tarde...”. (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

- En cuanto a las relaciones entre los profesores y el director - aspecto evaluado sólo por los padres - se percibe que son malas, que no hay acuerdo entre ellos y que tienen conflictos de poder:

“La cosa en este colegio no es muy controlable, como que andan todos disparados. Es que en la parte profesor y director está todo mal, entonces, el colegio anda así, no camina como debiera ser”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

“Aquí hay muchos jerarcas, todos controlan y tira cada uno para su lado. El más poderoso es el que gana”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

B) Imagen Interna

B.1. Aspectos positivos

En general hay una imagen positiva del colegio. Los alumnos y padres son capaces de percibir algunos aspectos negativos, dejando que prevalezcan los positivos. Por parte de los profesores y de la dirección del colegio, la evaluación es menos crítica y lo valoran absolutamente en forma positiva.

CUADRO RESUMEN Fortalezas y debilidades del Complejo Cerro Navia

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
- No se discrimina a los alumnos - Oportunidad para enmendar faltas - Buena imagen del rol de los profesores - Ausencia de conflictos graves - Alumnos desean mayor claridad y firmeza en las normas	- Mala calidad de la educación - Escasa capacidad para mantener la disciplina - Dificultad en la relación dirección-profesores - Mala imagen en el exterior de los alumnos - Desorden administrativo

3. Colegio Saint Orland

En general hay una buena imagen del colegio, tanto interna como externa. Es evaluado por muchos como el mejor de la comuna, tanto por la buena calidad académica como por la preocupación de los profesores por el bienestar de sus alumnos. También aquí se destaca la inexistencia de discriminación con los alumnos.

A) Imagen Externa

En el entorno, este colegio es mirado positivamente, como uno de los mejores:

“En general, la imagen de este colegio afuera es que es bueno” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Por fuera es visto como un buen colegio”. (Padre Colegio Saint Orland)

Cabe señalar que el colegio es evaluado positivamente principalmente por efecto comparativo con el entorno. Es decir, el entorno se percibe con tantas carencias y dificultades que los profesores y la dirección destacan bastante la labor que ahí se desarrolla y por lo mismo la valoran mucho más:

“Nuestro colegio es bueno aunque tenemos mucho que mejorar porque sabemos que no estamos en el mejor de los entornos”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Desde el punto de vista pedagógico, en los últimos 10 años se ha hecho un trabajo bastante arduo con los profesores, los alumnos y los apoderados para suplir una serie de carencias que existían”. (Director Colegio Saint Orland)

Los padres y los alumnos consideran que el colegio es el mejor del sector:

“Yo encuentro que es un buen colegio, por eso es que tengo a mi hijo ahí. Yo encuentro que es uno de los mejores colegios de Cerro Navia”. (Padre Colegio Saint Orland)

“Dentro de la comuna, es uno de los mejores colegios” (Alumno Colegio Saint Orland)

Al momento de evaluar en términos específicos la imagen que tiene el colegio, hay 5 aspectos que son tomados en cuenta por los alumnos, profesores, padres y el director. Estos son la calidad académica, las actividades extracurriculares, la relación con los profesores y la calidad de éstos, la diversidad y la ausencia de conflictos.

- En cuanto a la calidad académica, se valora como una de las mejores de la comuna y que ha ido mejorando con el tiempo:

“Me gusta mucho por la educación que tiene, es buena, es el mejor de Cerro Navia... si no fuera bueno no vendría la tele...”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Ha habido un mejoramiento paulatino de la educación que estamos dando y de la de nuestros apoderados”. (Director Colegio Saint Orland).

Cabe destacar que este aspecto no fue destacado fuertemente por muchos de los participantes.

- En cuanto a las actividades extracurriculares, hay acuerdo entre profesores, padres y alumnos que esto es un aspecto positivo del colegio pues permite entretenerse y ocupar el tiempo:

“Me gustan los talleres que hacen los sábados...”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“La única idea buena que se les ha ocurrido es como ampliar el colegio y hacer los talleres”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Aquí se hacen muchas actividades de bienestar, centro de alumnos, fiesta de aniversario, etc”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Este colegio es como la casa para los chiquillos porque hay mamás que trabajan todo el día, y aquí hay actividades toda la tarde, incluso el sábado y ellos vienen. Si no les gustara el colegio no vendrían”. (Padre Colegio Saint Orland)

- En relación a la relación con los profesores y la calidad de éstos, alumnos y padres destacan la preocupación de los profesores por el bienestar de sus alumnos y una positiva relación mutua:

“Es bueno, por la educación que tiene y por la preocupación de los profesores hacia los alumnos... te preguntan si tienes problemas, los profesores llegan a uno”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Es bueno, me gusta porque los profesores se preocupan harto de uno...”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“A mi me gusta el colegio, los profesores y la comunicación con ellos, en el otro colegio yo no tenía la confianza suficiente para conversar con ellos, acá sí...”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Además tienen buena enseñanza, los profesores se dedican a que los niños aprendan”. (Padre Colegio Saint Orland)

“Para que este colegio se vea como una familia influyen los profes porque siempre están preocupados por el alumno, aquí nadie pasa desapercibido”. (Padre Colegio Saint Orland)

No obstante esta valoración de los profesores, algunos alumnos manifiestan que algunos profesores maltratan física y psicológicamente a los alumnos más pequeños, de enseñanza básica, y que frente a esto se sienten impotentes:

“Los profesores de la tarde son muy diferentes a los de la mañana, hay profesores que maltratan mucho a los niños chicos y eso a uno le molesta y no puede decir nada... y si dices es la palabra de un profesor al lado de un alumno... los profes maltratan... les pegan, los retan, les pegan en la cabeza, les tiran las patillas, les dicen burros, ignorantes...”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Lo malo es eso, que le pegan a los cabros chicos...”. (Alumno Colegio Saint Orland)

- Otro aspecto valorado positivamente - principalmente por los alumnos - es la inexistencia de discriminación con ellos, pues perciben que aceptan a mujeres embarazadas, son comprensivos con los problemas económicos, etc.

“A uno la ayudan aquí... cuando uno tiene problemas económicos y no puede pagar la mensualidad, no ponen problemas a las personas embarazadas”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Unos dicen que el colegio es bueno, otros dicen que no... critican a las niñas embarazadas, dicen que este colegio es poca cosa al lado de otros colegios de arriba, dicen que este colegio no tiene los medios, que es fome, que entra cualquier alumno, los cuma, incluso al colegio le dicen “Saintpiojan”... porque tiene fama de piojento,

también le dicen la maternidad... pero igual deja entrar a todos”. (Alumno Colegio Saint Orland).

Esta aceptación de la diversidad tiene algunos detractores entre los padres que perciben que esto puede mal influenciar a sus hijos:

“Aquí aceptan a las niñas embarazadas. Yo no digo que esté malo pero me preocupa que las chiquillas vean que la niña llega con la guagua y todos en el colegio (profesores) la celebren. Yo ya tengo mi forma de ver las cosas y no me van a cambiar pero no sé con qué ojos lo esté mirando mi hija. No se le vaya a ocurrir quedar embarazada para atraer toda la atención hacia ella, porque uno ya no sabe cómo piensan los cabros de ahora”. (Padre Colegio Saint Orland).

- Otro aspecto positivo del colegio - percibido sólo por los profesores y el director - es la ausencia de conflictos graves en su interior.

“Nuestro grupo de alumnos no son tan conflictivos. Puede que de repente haya uno que otro caso pero aquí no hay casos de arma blanca, drogas o niños que fumen”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Comparado con otros colegios, aquí hay buena disposición ante los conflictos, no son de relevancia como en otros colegios”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“En este colegio situaciones o problemas graves no hay”. (Director Colegio Saint Orland)

Esta percepción permite concluir que los docentes no perciben en plenitud los conflictos que se desarrollan en el interior del establecimiento, o bien que éstos son minimizados

por los profesores al compararlos con otros posibles conflictos (armas, drogas, etc). Por otra parte, esta percepción refleja que los docentes no se sienten parte de los conflictos que se desarrollen sino que éstos son problemas de los alumnos.

CUADRO RESUMEN
Fortalezas y debilidades del colegio Saint Orland

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Calidad académica, buena enseñanza Actividades extracurriculares brindan entretenimiento y ocupación del tiempo libre Preocupación de los profesores por el bienestar de sus alumnos, buena relación No se discrimina, tolerancia y respeto por situaciones particulares (embarazos, problemas económicos) Ausencia de conflictos graves	

VI. DESCRIPCIÓN DE LOS ACTORES

En este capítulo se recogen los resultados del diagnóstico relativos a la descripción de los actores de la comunidad escolar. Con esta descripción se busca identificar y plasmar las problemáticas que estos sujetos enfrentan, como se insertan en la vida escolar, sus fortalezas y debilidades, todo lo cual permitirá en última instancia adecuar la intervención de forma que realmente responda a sus características y necesidades, A fin de que se logre producir un impacto real en el clima de convivencia escolar.

Para cada uno de los actores involucrados se realiza primero un análisis descriptivo objetivo, para después plasmar la percepción e imagen que de cada uno de ellos tiene los distintos miembros de la comunidad escolar.

A. ALUMNOS

A) Descripción

Los alumnos de los tres liceos presentan caracte-

rísticas similares. Todos los colegios tienen alumnos de ambos sexos. Los Alumnos de los Heroes son de edades entre 12 y 20 años distribuidos de 7° Básico a 4° Medio. Los alumnos de Cerro Navia y Saint Orland fluctúan entre 4 y 19 años distribuidos de Pre-Kinder a 4° Año de Enseñanza Media.

Viven en poblaciones cercanas al establecimiento por lo que no deben tomar locomoción para llegar a su colegio.

Pertenecen a familias de escasos recursos y en general son jóvenes que cumplen una diversidad de roles en sus hogares. Cooperan en sus casas con las tareas domésticas, se hacen cargo de hermanos menores y en algunas ocasiones apoyan económicamente ingresando al campo laboral a temprana edad. Todo lo anterior repercute negativamente en sus estudios ya que se encuentran recargados de responsabilidades.

El entorno social que los rodea se presenta agresivo (barrios peligrosos, delincuencia, venta de alcohol y drogas), y no brinda oportunidades culturales ni de sano esparcimiento. Tienen pocas oportu-

tunidades para desplazarse por la ciudad y conocer lugares y otras formas de vida que aumenten su cultura y les permita desarrollar otras áreas de interés propias de la edad.

De acuerdo a convicciones compartidas por el Director y los docentes de los tres colegios, los alumnos presentan las siguientes características.

Tienen baja autoestima y manejan un pobre vocabulario lo que no les permite plantearse con propiedad, decisión y claridad frente a sus padres y adultos.

Se muestran desmotivados y apáticos frente al estudio y al cumplimiento de sus responsabilidades, siendo bajos sus rendimientos escolares. Su participación en clases es escasa y se logra revertirla dependiendo del estilo que tenga cada profesor.

En los Héroes y Complejo Educacional de Cerro Navia influye en esto la metodología de enseñanza poco atractiva, salas de clases carentes de todo estímulo, escaso material educativo que apoye el trabajo del profesor, limitada proyección de futuro y poco apoyo familiar.

Son entusiastas y cooperadores para participar en todo tipo de actividades extracurriculares que signifiquen representar al colegio o a sus respectivos cursos en eventos deportivos y culturales.

No siempre tienen proyecciones de futuro claras, sintiendo que estudiar no les sirve de nada.

Todas estas limitaciones de los alumnos son explicadas por los profesores a partir de las carencias afectivas y problemas que vivencian en sus hogares. Debido a estas carencias, el Liceo es para ellos un lugar de encuentro, un lugar donde son acogidos, respetados y un espacio de seguridad personal. Frente a un trato respetuoso y asignación de responsabilidades responden positivamente. Es

así que son entusiastas y cooperadores para participar en todo tipo de actividades extracurriculares que signifiquen representar al colegio o a sus respectivos cursos en eventos deportivos y culturales.

Muchos de ellos deben asumir tareas domésticas en sus hogares apoyando la función parental y otros deben compartir sus estudios con el trabajo remunerado, restándole tiempo y dedicación a sus obligaciones escolares.

En general tienen una buena relación con sus profesores y estos se convierten en los modelos más cercanos y en figuras de confianza.

Presentan cierta dificultad para ponerse en el lugar del otro, lo que los hace reaccionar en muchas ocasiones de manera impulsiva e irreflexiva. Presentan además baja autoestima lo que repercute en su nivel de aspiraciones.

B) Imagen

A partir de esta caracterización común se detectaron, en la imagen que los alumnos proyectan hacia sí mismos y hacia los demás, peculiaridades propias en cada colegio. Lo común en cuanto a la imagen que los alumnos proyectan, hacia sí mismos y hacia lo

1. Liceo Los Héroes de la Concepción

Los alumnos tienden a valorarse bastante más negativamente que positivamente. La imagen externa del Liceo, bastante negativa, ha influido fuertemente en la valoración que los mismos alumnos tienen de sí mismos. No así en la que los padres y profesores tienen de los alumnos.

A) Imagen de los Alumnos

La imagen tan autocrítica de los alumnos deriva de ciertas conductas propias de algunos alumnos y que ellos valoran negativamente tales como el

consumo de drogas, agresividad, desorden y flojera. Entre las conductas que valoran positivamente destacan la disposición a ayudar a los otros, la alegría y el dar consejos.

A continuación se presentan algunas citas que grafican la valoración negativa del alumnado sobre ellos mismos y los problemas que presentan:

“Es bueno, los profesores y el liceo... pero hay algunos alumnos que son malos...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Problemas de droga

“Es bueno el colegio, por los profesores, por los alumnos no... hay drogadictos... Los profesores son buenos, pero los alumnos como que se bajan... algunos vienen a molestar...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hay alumnos malos... se ponen a fumar dentro de la sala o en el patio... algunos no les hacen caso a los profesores...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“La marihuana, el cigarro está aquí, hasta en la misma sala... no me gustan los alumnos... acá te ofrecen droga... de todo...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Los altos niveles de agresividad de algunos alumnos

“Las niñas son muy ordinarias... uno las pasa a llevar y te echan la sarta de garabatos...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Los niños son muy desordenados, amenazan por todo... amenazan con pegarle y se hacen los choros...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Los primeros (Medios) son bastante ordinarios, picantes, agresivos, no controlan su vocabulario...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“El ambiente es mas o menos, regular, muchas veces los chiquillos no se entienden con palabras y se ponen a pelear en frente en la plaza y la mala impresión se la lleva el liceo...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“En mi casa me decían que no me metiera a este liceo porque era muy malo... pero los profesores no son malos, son los alumnos, son los alumnos los que hacen el colegio... igual me gustó, al principio tenía miedo pero ya me acostumburé...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Yo cuando entré me decían que el liceo era malo, el ambiente... los alumnos que son desordenados... aquí llegan los peores alumnos, los que echan de otros colegios... aquí no te exigen notas como en otros colegios... aquí llega los puntos negros... la gente mala”. (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Por último, se percibe que existen alumnos que son bastante flojos y molestos.

“Tengo compañeros que son super flojos y no están ni ahí con el profesor cuando está pasando la materia... están conversando y ni lo pescan...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hay muchos alumnos que vienen a molestar y no están ni ahí con la clase... como que se des-tapan... a lo mejor en la casa son muy metidos los papás y como aquí nadie manda... no es gente familiar, son profesores, auxiliares, el director y así hacen lo que quieren...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Además del tema de la marihuana, la drogadicción, hay otras cosas de los alumnos que echan a perder un poco el colegio... como el desorden...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Perciben como positivo que hay alumnos buenos, que ayudan a otros, que son alegres y que les gusta pasarlo bien.

“Hay alumnos buenos y malos... los buenos dan consejo, ayudan a los demás...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Somos alegres... nos gusta tirar papeles, hacer cohetitos... si alguien está amargado tratamos de ayudarlo”. (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Por otra parte, los alumnos perciben 6 tipos de alumnos: los choros (que son los que más repudio reciben), los desordenados, los mateos, los flojos, los callados y las cuicas:

Los choros, los que hacen lo que quieren y creen que nadie les va a hacer nada... (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Los choros... uno les dice hola! Y al ratito te piden una moneda y uno les da porque si no te amenazan... en todo tiene que ir una amenaza...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hay algunos que siempre les andan pegando a los demás, que se creen choros y les pegan a todos en el curso, yo no me considero choro, pero si me molestan yo me apesto y me pongo a pelear... me da rabia porque se creen los choros y uno les pega un combo y ahí no más quedan...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Las calladas, somos cuatro mujeres y nos molestan porque somos muy calladas... hay grupos que se juntan atrás en la sala y tiran papeles, escriben cuestiones en los vidrios, tocan guitarra... son como los desordenados...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Los mateos estudiosos... se lo pasan todo el día estudiando, son tranquilos”. (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Las cuicas se creen la muerte, no les gusta meterse con ninguna de los otros grupos...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Los flojos, no hacen nada, no escriben...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

B) Imagen de los Alumnos percibida por los Profesores

Como se decía, este autoconcepto tan negativo de los alumnos contrasta con la imagen que los profesores tienen de ellos, que es bastante más positiva. Si bien, son conscientes de la baja autoestima y desmotivación de los alumnos, rescatan aspectos positivos tales como la solidaridad, lealtad y expresividad de los alumnos. Los aspectos negativos los justifican por las carencias afectivas y problemas del hogar.

- Por un lado, los profesores destacan que los alumnos son expresivos, solidarios, leales entre ellos y que tienen expectativas de futuro:

“Principalmente son jóvenes auténticos, hoy en día son expresivos, son sufridos”. (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Son solidarios, cuando hay alguna desgracia ellos están preocupados de una u otra cosa de sus compañeros”. (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Son solidarios en el actuar, confundiendo a veces la solidaridad con la lealtad”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Todos quieren llegar a ser alguien, eso es importante”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Y explican sus aspectos negativos por los problemas que tienen en el hogar y la necesidad de afecto.

“El alumnado que tenemos acá, son niños con un montón de problemas. Afortunadamente, nosotros logramos hacer algo con ellos porque todos salen con un título y la mayoría hace su práctica”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Los alumnos de acá tienen un montón de problemas y llegan al colegio como a descansar, a pasarlo bien, pero aún así, se saca provecho de

ellos”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Efectivamente los alumnos no tienen mucho interés en el estudio, pero es porque traen una problemática muy grande detrás de ellos. Pero llegan al colegio y se dan cuenta que aquí hay un grado de afectividad, se dan cuenta que está el profesor al que le pueden contar sus cosas. Los alumnos sienten al colegio como su segunda casa. Incluso, creo que cuando joden mucho es porque necesitan llamar la atención, necesitan afecto” (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hay carencia de afecto en la familia, en muchos casos no hay un jefe de familia definido. Muchos de estos niños cuando son agresivos, es porque tienen todo un mundo detrás que cuando tu logras que te cuenten , comienzas a entender y uno ve como el niños se entrega y empieza a enderezar el rumbo”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

CUADRO RESUMEN Imagen de los alumnos del colegio Los Héroes

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Son capaces de reconocer a los buenos pares Se destacan valores como lealtad, solidaridad, autenticidad	Denuncian consumo de drogas Agresividad entre ellos, especialmente de las mujeres Vocabulario grosero, se empujan Desordenados Con carencias afectivas Con problemas familiares

2. Complejo Educacional Cerro Navia

A) Imagen de los Alumnos

En este colegio también se valora a aquellos compañeros que apoyan, escuchan y son buena onda.

Valorar muy negativamente a aquellos que molestan, descalifican y son desordenados. Ellos mismos distinguen, en función de estas características, cuatro tipos de alumnos: ordenados-tranquilo-pavos, los desordenados-choros, los D.J, los buena onda y los pesados-molestosos:

“Algunos son buenos en comportarse y otros son malos en la forma de estar peleando...” (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“Los ordenados... siempre están en la sala de computación, en la biblioteca...” (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“Los desordenados... están jugando a la pelota, se tiran bombas de agua...” (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“Somos desordenados... Los alumnos son malos, faltan el respeto al profe aunque sea estricto” (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“Los DJ son el grupo más grande...” (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“Los pavos... que no hacen nada... no molestan a nadie...” (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“Los desordenados, que andan haciendo desorden...” (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“Los buena onda... buena onda con todos y no molestan a nadie... ayudan si uno los necesita, en las pruebas, te escuchan, te levantan el ánimo...” (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“Están las pesadas, que empiezan a molestar, tallas pesadas, palabrosos... nos trajinan las mochilas... y nosotros les arrugamos los cuadernos...” (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“También están los pesados... ellos al tiro a pegar... y hay que quedarse callado porque si uno habla lo tratan como sapo...” (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“Los desordenados, los choros... no les gusta que les hagan nada o al tiro te echan la espanta...” (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

B) Imagen de los Alumnos percibida por los Profesores

La imagen de los alumnos que tienen los profesores del Complejo, pasa principalmente por la definición de las carencias de los niños.

- Por un lado, los profesores perciben que los niños están carentes de cariño y que el colegio se constituye en un hogar para ellos.

“Nuestros alumnos vienen carentes de cariño, de amor”. (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“Al principio ellos llegan al colegio para que uno los atienda como persona, que lo escuchen. El niño sabe que por último aquí tiene un plato de comida, sabe que aquí está más seguro que su casa. Aquí encuentra afecto y sabe que lo tratan bien, por eso viene”. (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

- Esta misma situación es la que genera que los profesores creen que a los niños no les interesa la materia, sino que van al colegio en búsqueda de relaciones humanas y afectivas:

“Les gusta venir al colegio pero cuando uno les habla de materia, hasta ahí no más llegó la amistad. Prefieren conversar”. (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

“Yo creo que la mayoría de los alumnos viene al colegio porque a cierta edad hay que estar en el colegio”. (Alumno Complejo Educativo Cerro Navia)

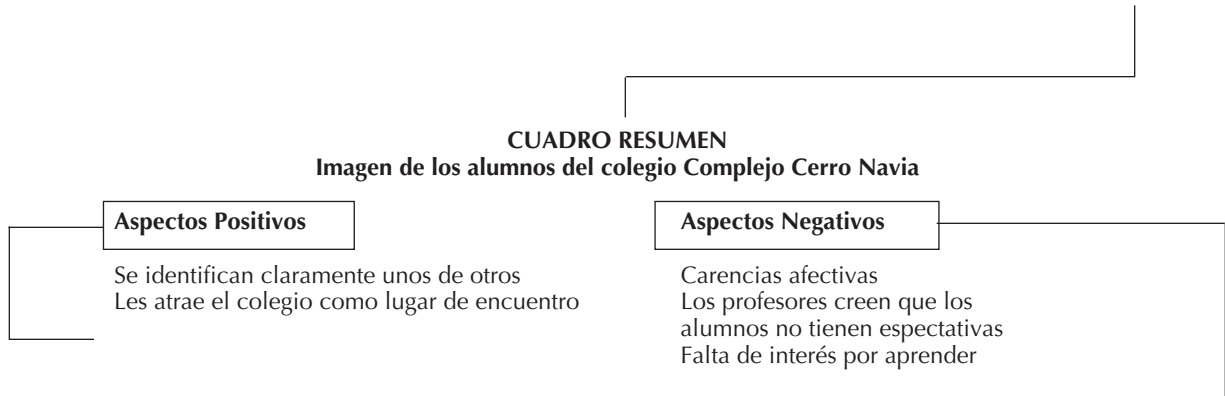
- Un último punto en la imagen que tienen los profesores de los alumnos es sobre sus expectativas de futuro. Los profesores consideran que los niños no tienen altas expectativas, aunque los docentes tampoco creen que los alumnos

tengan muchas posibilidades.

“A ellos les cuesta mucho aprender y están conscientes de eso, están conscientes de que no van a llegar a una carrera universitaria, todas esas

cosas son lejanas para ellos”. (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Los alumnos son poco ambiciosos” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)



3. Colegio Saint Orland

A) Imagen de los Alumnos

Los alumnos perciben que existen diferentes tipos de alumnos: los buena onda, los pavos o tranquilos, los molestosos - desordenados, los conflictivos, los mateos y las creídas:

“En mi curso no, los hombres son mas pavos y no andan leseando con los profesores” (Alumno Colegio Saint Orland)

“En mi curso son buena onda, hay unos que son más apagados y hay otros que se propasan molestan mucho...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Hay algunos que molestan, lesean a todos, a los profes y los profes los aislan y les caen mal y ahí los empiezan a tratar mal...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“De repente los alumnos son medio conflictivos...”

cuando quieren correr una prueba o no traen un trabajo, hay momento en que todo el curse se va contra el profe... a veces el profe dice ya y la corre...” (Alumno Colegio Saint Orland)

B) Imagen de los Alumnos percibida por

Docentes y Padres

En este colegio son más críticos que en los dos anteriores, aunque también justifican los aspectos negativos a partir de las carencias afectivas de los alumnos:

- Por un lado, consideran que son bastante apáticos, que no están “ni ahí” y que cuesta motivarlos:

“Como que todo les da lata (como que les pesa el cuerpo), como que el nivel de compromiso va disminuyendo desde la básica a la media”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Son niños a los que cuesta mucho motivarlos, cuesta que tomen el ritmo”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Hay algunos que no están ni ahí con nada, como que les importa poco si terminan o no de estudiar”. (Padre Colegio Saint Orland)

- Consideran que no siempre tienen proyecciones de futuro claras y que sienten que estudiar no les sirve de nada:

“Como que no le dan importancia a las cosas culturales, no piensan que esto les va a servir en el día de mañana”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“El alumno está como estancado, no ve proyecciones a futuro (ellos piensan que cuarto medio es lo máximo)”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Tienen muy poco desarrollado el lado competitivo, no les interesa el éxito”. (Profesor Colegio Saint Orland)

- Un tercer aspecto negativo es que son considerados con actitudes y conductas violentas y agresivas, aunque se asume que muchas veces éstas son involuntarias y que los alumnos no siempre se dan cuenta de ellas.

“Los alumnos son informados, pelean sus derechos por ejemplo la puntuación de una prueba. Lo único malo de esto, es que muchas ve-

ces no saben expresarse de buena forma, por lo que se toma como falta de respeto” (Profesor Colegio Saint Orland)

“Hay más falta de respeto entre ellos, son muy agresivos en su trato, son muy violentos de repente, se tratan a empujones, son muy groseros. Ellos se tratan mal y lo internalizan como algo cotidiano”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Los garabatos son una manera normal de relacionarse entre ellos, porque es la manera como se tratan en sus casas. Pero cuando se les salen garabatos delante de ti, te piden disculpas”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Los niños juegan de una manera muy violenta, a manotazos, a golpes, empujones. No miden el riesgo físico de esas conductas”. (Director Colegio Saint Orland)

- También se percibe que los alumnos tienen carencias de afecto.

“Yo creo que a los chiquillos les falta afectividad, les hace falta cariño, que alguien se preocupe realmente de ellos”. (Padre Colegio Saint Orland)

“Son niños que están carentes de cariño”. (Profesor Colegio Saint Orland)

CUADRO RESUMEN Imagen de los alumnos del colegio Saint Orland

Aspectos Positivos

Se identifican claramente unos de otros.

Aspectos Negativos

Alumnos apáticos y que cuesta motivar (percepción de padres, docentes, directivos)

Sin proyección de futuro
Dificultad de expresar en buena forma lo que quieren
Con carencias afectivas

B. DOCENTES

A) Descripción

1. Liceo AN 85 “Los Héroes de la Concepción”

El cuerpo docente del establecimiento está compuesto por 47 profesores, 27 mujeres y 20 hombres, relativamente jóvenes, siendo su edad promedio de 38 años. Todos ellos tienen formación universitaria y la mayoría proviene de Universidades Estatales.

Una gran cantidad de profesores (27) se encuentra vinculado al establecimiento por más de 10 años. Esto favorece las relaciones interpersonales y el conocimiento que se tiene de la población que atienden; los restantes tienen una antigüedad que fluctúa entre 1 y 5 años.

Respecto a las horas de permanencia en el establecimiento, 10 de ellos asisten la jornada completa, los demás solo a jornada diurna o de tarde según les corresponda. Estos últimos son los denominados profesores “taxi”, que van de colegio en colegio tratando de cubrir horas de trabajo semanal que les signifique una remuneración aceptable. Esto repercute en la calidad de educación que se imparte puesto que no logran impregnarse de lo que ocurre en el establecimiento ya que hay más dificultad para que puedan estar presentes en las reuniones de profesores y compartir de los acontecimientos cotidianos, también el hecho de estar constantemente moviéndose de lugar los agota físicamente dejándolos en condiciones de no poder realizar una buena clase.

La gran mayoría de los docentes participa constantemente en Programas de Capacitación con el objetivo de mejorar sus conocimientos y poder

acceder a una mejor remuneración. Se inscriben de acuerdo a sus intereses, algunos financian su propia capacitación en convenio con la Corporación Municipal de Educación y el sector privado. Es así como tres docentes se encuentran realizando estudios de Maestría.

2. Complejo Educativo Cerro Navia

El equipo docente del establecimiento está compuesto por 36 profesores, 20 hombres y 16 mujeres y la edad promedio es de 44 años. Todos tienen formación universitaria y provienen mayoritariamente de Universidades Estatales.

Respecto de la jornada de trabajo sólo 10 cumplen horario completo, los restantes asisten al colegio media jornada.

Del total de docentes, sólo 9 tienen más de 10 años de permanencia, los 27 restantes se ubican en un rango que va de 1 a 10 años. Cabe destacar que en este grupo se ubican 10 profesores que ingresaron hace un año solamente.

Existe motivación en los profesores por mejorar sus conocimientos y participan en actividades de capacitación frecuentemente. Esto también les reporta un incremento en sus remuneraciones.

3. Colegio Particular Saint Orland N° 3

El cuerpo docente lo componen 36 profesores, 11 hombres y 25 mujeres. La edad promedio es de 41 años. Todos tienen formación universitaria y en general provienen de Universidades Estatales.

Aproximadamente la mitad de los profesores asisten la jornada completa, los restantes permanecen medio día según el horario que les corresponda.

Hay 26 docentes con más de 10 años de permanencia en el colegio y 10 con antigüedad que fluctúa entre 2 y 10 años. Esto facilita las relaciones y el compromiso con las tareas que el colegio propone.

La mayoría está constantemente participando en programas de capacitación. Se inscriben según sus intereses y presentan alta motivación por el perfeccionamiento tanto en materias de su especialidad como en otras áreas de desarrollo. Se los apoya económicamente recibiendo un bono por capacitación que oscila entre \$2.000 y \$22.000 al mes.

Hay dos docentes que se encuentran haciendo estudios de Post-Título.

B) Imagen de los Profesores

La imagen predominante de los profesores es positiva en los tres colegios, tanto entre padres, profesores y alumnos. Los profesores más valorados son aquellos que se preocupan por el alumno en su aspecto humano y lo apoyan en el día a día ante las múltiples problemáticas que enfrentan estos jóvenes. Es decir, los alumnos, más que buscar en el profesor un informador y trasmisor de conocimientos, buscan un amigo o un padre. La explicación más plausible es que tratan de llenar a través de la relación profesor-alumno las carencias afectivas y sociales propias de su entorno.

Desde la perspectiva de los alumnos, en todos los colegios se hacen diferencias entre profesores de acuerdo al estilo de relación que establecen y al respeto que sienten por ellos.

Profesores que son respetados y se preocupan por los alumnos	Profesores que son respetados pero no tienen relación con los alumnos	Profesores que no se respetan
«Los que se hacen respetar»	«No conversa con nosotros»	«Los que no se pescan»
Aquellos que son capaces de poner un límite claro entre la seriedad y el relax en clase, entre los momentos para %estudiar% y los momentos para %conversar%.	Son profesores que hacen su clase sin relacionarse con los alumnos. Se preocupan de %dictar% materias, en muchos casos sin escuchar a los alumnos.	Quienes no logran imponerse frente a sus alumnos, siendo extremadamente permisivos, incluso incapaces de controlar el curso.
Son valorados por ser personas que respetan a los alumnos y por apoyarlos	Logran imponer su autoridad, pero a costa de una relación muy deteriorada y tensa con los alumnos.	No son estrictos en cuanto a disciplina.

Los profesores que más valoran los alumnos son los primeros, encontrándoles las siguientes características positivas:

- Son preocupados por los alumnos en tanto personas y que por esto establecen contacto con la familia del niño:

“Los alumnos saben que nosotros los vamos a acoger, que siempre se les está tomando en cuenta”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Los profesores lo apoyan hartito a uno, si la ven rara se acercan y preguntan, te conversan... en las notas ayudan hartito... si uno no puede entregar un trabajo porque tiene problemas en la casa, te dicen y a entrégamelo mañana... cuando nos ven aburridos tratan de hacer actividades”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Son simpáticos, uno le cuenta sus problemas y no los divulgan, tratan de ayudarnos y darnos consejos que nos sirvan...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Mas que ser maestros son amigos, cuando uno tiene problemas ellos están dispuestos a escucharte...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Los profesores son buenos. En las reuniones se conversa del niño y a parte tienen una hora y un día dedicada para la mamá si tiene algún problema. Eso es lo rico, que te llama y te dice sabe que su hija tiene un problema. (Padre Colegio Saint Orland)

“Nosotros tenemos una gran cosa acá, y es que todavía tenemos el respeto y el afecto de los alumnos, porque ellos saben que en cualquiera de los profesores van a encontrar apoyo y alguien que los escuche. Tal vez, por eso es que nosotros logramos avanzar con ellos”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Son personas simpáticas

“Los profesores son simpáticos, en mi curso nunca se porta mal, siempre están jugando con

nosotros, hacen bromas, cuentan chistes, tiran tallas...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Cuando quieren ser chacoteros lo son y cuando se trata de trabajar y estudiar son estrictos...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

- Son dedicados a su tarea docente y de formación de los alumnos

“Hay dedicación de parte de los profesores, hay una miss que me recibe al chico todas las mañanas y lo refuerza para que aprenda, para sacarlo adelante”. (Padre Colegio Saint Orland)

“Los profesores son profesionales que entregan más de lo que deberían”. (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

“A veces nos ayudan con los materiales, aunque su sueldo no es mucho”. (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia).

“Hay profes que se quedan después de sus horarios de clases y se quedan con nosotros, trabajan con nosotros... hay profes que llegan a la hora y se van... ellos solo vienen a hacer clases y no les interesa si uno quiere hacer algo con ellos...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia).

Ahora bien, en el Complejo Educacional Cerro Navia, los apoderados son bastante más críticos con los profesores y tienen una imagen muy negativa de ellos:

“Tenemos algunos profesores que son excelentes pero lo malo es que son 2 o 3”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

“Yo creo que muchos profesores vienen apáticos a trabajar por sus bajos sueldos, como que no tienen estímulo, como que les tocó la casualidad de ser profesores”. (Padre Complejo Educativo Cerro Navia)

C. DIRECCIÓN DEL COLEGIO

A. Características

Los tres establecimientos están dirigidos por Directores hombres, cuya edad promedio es de 43 años y que tienen una larga experiencia de trabajo en el establecimiento. El análisis que se hace en este punto está referido principalmente a la función administrativa y gestión educativa ejercida por el Director y la percepción que de ésta tienen profesores y padres.

B. Imagen

La imagen de la dirección del colegio es distinta en cada establecimiento.

1. Liceo Los Héroes de la Concepción

Se percibe como aspecto positivo que la dirección es un gran apoyo para los docentes:

“Aparte de algunas cosas puntuales, las relaciones con la dirección son cordiales y te apoyan cuando tienes proyectos que son positivos, por ejemplo para el 18 de septiembre”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hay veces en que igual hay palabras de aliento, a mí me ha pasado”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“La dirección te apoya. Yo tenía un curso bien conflictivo y me apoyaron en las cosas que quería ha-

cer, por ejemplo les pedí que me echaran a un niño que tenía un montón de problemas conductuales, no quería que lo echaran porque al final iba a ser peor. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

Como aspectos negativos se percibe que:

- Es demasiado cautelosa y que le falta algo de dureza en sus decisiones

“La dirección es como muy cautelosa, por ejemplo cuando hay un niño con problemas no lo mandan al psicólogo o a la orientadora; esos son los pasos a seguir. Para mí esa es la forma correcta”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Como que a veces, falta más mano dura, deberían ser más enérgicos, deberían exigirles. Falta más mano dura porque si los chiquillos hacen alguna lesera, deberían ponerlos condicional”. (Padre Liceo Los Héroes de la Concepción)

- A veces hay demora en el traspaso de información hacia los profesores

“Los problemas de disciplina, de droga, de sexualidad, etc. Se hace todo muy cauteloso, pero a veces da la impresión que no se hace nada, por lo menos nosotros no manejamos la información, no se nos informa”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hemos pedido durante todo el año, desde marzo y ya estamos en noviembre, que nos den más información, que nos expliquen a cerca de la reforma educacional y todavía no pasa nada” (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Por último, a veces es un poco autoritaria e imponen decisiones

Existen un % de cosas que no se nos preguntan, que se nos imponen. Imponen su jerarquía, no queda otra cosa que aceptarlas. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

2. Complejo Educacional Cerro Navia

En este colegio se percibe una dirección ausente que no ejerce suficiente control sobre el alumnado.

“En cuanto a la dirección, no se sabe qué diablos hace. No hay control sobre el alumnado”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

“Al director no lo conoce nadie, ni siquiera algunos alumnos” (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

“Los inspectores son los que tratan más a la gente. Sabemos que existe un director pero el no nos trata, no hay comunicación”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

“El director es de una manera muy suave. Hay muchos que mandan más que él. ...I debería estar presente en todo porque él es la cabeza”. (Padre Complejo Educacional Cerro Navia)

3. Colegio Saint Orland

Se percibe un director bastante ausente, pero con un inspector general muy bueno, que asume casi todo el trabajo y preocupación por los niños:

“La dirección interviene poco, porque yo al que más veo es al Teacher Linderos (inspector general) que es el que está derechamente con los chiquillos. Con él se avienen mejor, al director lo miran no con mucha confianza. No es una persona muy cercana, porque está más adentro de la oficina que afuera”. (Padre Colegio Saint Orland)

“Hay poca comunicación con el director, lo que lleva a no tenerle confianza. Yo, en cuatro años no conocí al director. Muchos apoderados no saben quién es...” (Padre Colegio Saint Orland)

“El director debería ser una persona que está en todas con los chiquillos (como lo que hace el T. Linderos)” (Padre Colegio Saint Orland)

“El inspector general (Linderos) tiene su carácter cuando debe tenerlo. A pesar de que es afectivo con los chiquillos, inspira respeto. ...I se preocupa de los chiquillos tanto afuera como dentro del colegio (cuando hubo problemas con la niña que era pandillera, él tuvo que intervenir)”. (Padre Colegio Saint Orland)

VI. DE LOS SISTEMAS DE RELACIONES HUMANA AL INTERIOR DE LOS COLEGIOS

Este capítulo presenta una breve conceptualización teórica del conflicto, lo que permite sentar una base sobre la cual centrar el diagnóstico.

Luego se describe el estilo de relación y los patrones de comunicación que se dan al interior de los colegios entre los distintos actores involucrados entre alumnos; entre profesores, entre profesores y alumnos, etc). A partir de este análisis, se entra a identificar los principales conflictos que se dan entre los diferentes niveles mencionados. Respecto de los conflictos, se hace referencia en primer lugar a sus fuentes u orígenes, es decir, a los motivos o problemas que originan los conflictos. Posteriormente se identifican las formas de expresión que toman los distintos conflictos, para terminar haciendo referencia a las formas de abordarlos que tienen los distintos actores como individuos y el colegio como institución.

A. MARCO CONCEPTUAL

En toda relación humana u organizacional está presente la posibilidad del conflicto, pues ésta es sólo una forma de expresión de la diferencia existente entre las distintas personas, grupos o visiones que participan en la relación.

Existen dos grandes formas de conflicto: el tácito y el reconocido

El conflicto tácito, es aquella diferencia entre personas, grupos o visiones que no ha sido expresada aún de forma pública. Generalmente se entiende como el motivo o problema que origina el conflicto reconocido.

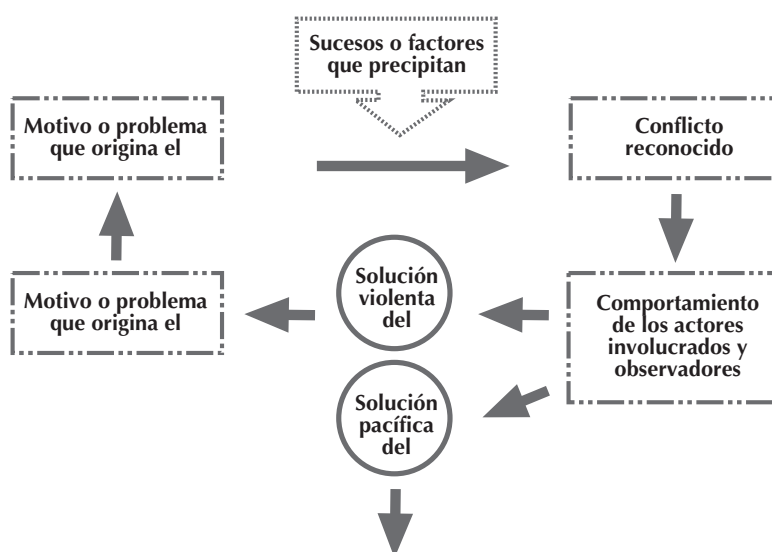
El conflicto reconocido es la forma de expresión del conflicto tácito, que no era más que una diferencia de opiniones o visiones no resuelta. El conflicto reconocido puede ser pacífico o violento, siendo más común este último.

En todo conflicto tácito hay sucesos o factores que precipitan o contienen la expresión del conflicto. Así como en todo conflicto hay actores involucrados que desarrollan diversos comportamientos que potencian o inhiben el conflicto.

Si la forma de enfrentar el conflicto es pacífica, el conflicto probablemente se resuelva y se salga del circuito de conflicto. Si la forma de enfrentar el

conflicto es violenta, entendida ésta como un acto intencional de agresión, destinado a ocasionar dolor o molestias a otros, sea en forma directa (abusos, riñas, descalificación o uso de apelativos) o indirecta (robo o vandalismo), es probable que el conflicto no se resuelva y que se generen consecuencias que - en un sistema circular - se constituyen en el nuevo motivo o problema (conflicto latente) que originará un nuevo conflicto.

El siguiente dibujo grafica la situación anterior:



Considerando el marco de análisis anterior, se presenta a continuación los sistemas de relación entre los distintos actores al interior de los colegios, los conflictos que ahí se presentan y las formas de enfrentarlos que se utilizan

Cabe destacar que al interior de los establecimientos los fuertes hechos de violencia se presentan aisladamente y con poca frecuencia. Las peleas no ue surgen tienen que ver con aspectos disciplinarios que surgen al interior de las salas de clases como atrasos a la hora de llegada, fugas de clases, agresiones verbales y como se dijo anteriormente, ocasionalmente agresiones físicas que se dan preferentemente entre mujeres por conflictos amorosos

B. RELACIÓN ENTRE ALUMNOS

Al momento de evaluar la relación que tienen los alumnos entre ellos, se percibe que en general tienen buenas relaciones entre todos, no siendo común las manifestaciones de violencia, aunque como se dijo anteriormente, a veces surgen agresiones físicas. En general, tienen los problemas típicos y propios de su edad (conflictos amorosos, conflictos por los equipos de fútbol, bromas entre compañeros, entre otros). Sin embargo, estos conflictos, aparentemente inofensivos e irrelevantes, se complican por la falta de capacidad que los

alumnos tienen para reconocer y expresar sus emociones. Esto les produce una gran frustración, lo que les lleva en ocasiones a recurrir a la violencia. Otras veces en cambio saben recurrir a formas no violentas de resolución de conflictos, como es la búsqueda de un tercero neutral que “arbitre” el problema. Se puede decir que hay entre ellos mediadores naturales.

Muchos de los problemas que vivencian al interior del colegio son conflictos que arrastran del entorno. Como ya se ha dicho, viven en un entorno difícil donde el colegio no puede convertirse en una isla, donde no se permeabilicen las carencias y dificultades del medio.

Entre los alumnos, existen grupos de personas con los que se llevan mejor y con los que se juntan más:

“Igual yo converso con todos, igual somos hermanados...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hay grupos, pero cuando pasa algo estamos todos juntos, estamos todas unidas... por ej. cuando se muere un familiar...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Nos apoyamos...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Se cuidan unos a otros...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“No hay tanta rivalidad, cada uno con su grupo...” (Alumno Colegio Saint Orland)

En este aspecto cabe destacar cierta diferencia de género, puesto que los hombres tienen mejores relaciones entre ellos que las mujeres entre ellas.

En general los hombres tienden a olvidar más rápido los problemas y a no guardar rencor, en cambio las mujeres son más conflictivas en ese aspecto y tienden a mantener el conflicto por más tiempo.

“Aquí entre las mujeres hay rivalidad....es que los hombres son todos amigos, a veces se molestan pero jugando a la pelota, pero se saludan y todo eso, las mujeres no.” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Las mujeres del curso tienen dramas y se pegan y se pelean los hombres... yo creo que las mujeres somos más orgullosas y si alguien te cae mal, te cae mal no más, si una le tiene mala a una de otro grupo todas se ponen de acuerdo y se ponen en contra de ella...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

En cuanto a los aspectos negativos de la relación entre alumnos, se percibe la existencia de conflictos entre ellos, que responden a diferentes motivos, que tienen diferentes formas de expresarse y que involucran a diversos actores. Esto se desarrolla a continuación.

B.1. Motivos o problemas que originan conflictos

Los motivos más comunes, es decir, los problemas que originan los conflictos son principalmente seis: los problemas amorosos; la envidia, rivalidades y diferencias de estatus; la falta de asertividad o de expresión adecuada; los equipos de fútbol; bromas y juegos que derivan en conflicto, por cigarros u otras cosas, y, en menor medida, drogas y hurtos. Estos problemas a su vez se pueden agrupar en cuatro categorías: problemas propios de la edad (amorosos, fútbol, cigarros); problemas de comunicación (falta de asertividad o de expresión adecuada); faltas de respeto (bromas pesadas), pro-

blemas que arrastran de sus barrios; problemas conductuales (drogas y hurtos).

A) Problemas típicamente juveniles

- Problemas amorosos: se dan en los tres colegios, tanto en hombres como mujeres, siendo más frecuentes y fuertes entre estas últimas. Cabe señalar que son percibidos tanto por los alumnos, como por los padres, profesores y directores.

Este tipo de problema se origina en los celos y la actitud de algunos de quitarle el(la) pololo(a) al compañero o compañera.

“Si, hay peleas porque yo pololeo con un cabro y ella quiere tirar con él...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Los hombres se molestan, a veces uno está pololeando con una chiquilla y va otro y la abraza y le ofrece combos y a la salida te espero y voy a pegarte, los hombres discuten por la polola...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Yo he tenido hartos problemas con las chiquillas, por mi pololo, soy bien celosa... las de la jornada de la mañana y de la tarde siempre están en la pelea, por envidias y le dicen cosas a una, le escriben cosas en el baño y uno ya sabe quienes son y van y se paran los carros y se juntan afuera y pelean...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Peleas entre mujeres por hombres, a combo y algunas se tiran el pelo, charchazos...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Las mujeres se pelean por hombres... se dicen cosas y se agarran...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Por los pololos hay miradas feas, si uno mira a n cabro y va la polola ella dice “que mirai” y uno dice “ya chao no más”... o se escriben mensajes en los baños...” (Alumno Colegio Saint Orland)

- Luchas por tener mayor status entre los pares y por ser evaluado como el mejor: es uno de los problemas más frecuentes. Esto desencadena diversas rivalidades y envidias entre ellos que terminan causando fuertes conflictos. Cabe señalar que esta actitud es propia de los jóvenes que están definiendo su identidad.

“Las de 4º nos tienen mala, se creen que mandan aquí, porque van a salir...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“De repente se juntan los choritos a pelear...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Los desordenados pelean, se creen mas bacanes y se juntan a fumar.... quieren llamar la atención de todo el colegio...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Algunas se creen más que las demás y te miran feo, de pie a cabeza...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Pelean por envidia, o de lo que hablan, como te vistes, lo que dijiste” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Entre mujeres hay mucha rivalidad, hay miradas feas e insultos...garabatos, empujones...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Hay envidia entre las mujeres por la que tiene mejor físico, la más chora, las más bonita...” (Alumno Colegio Saint Orland)

- Otro motivo de conflicto son los equipos de fútbol. Algunos alumnos comienzan a pelear en broma con los del equipo contrario y terminan peleándose en serio:

“El otro día un cabro de segundo estaba cantando por el Colo y uno de primero se puso a cantar por la U y fue a molestarlo, a pintarle el mono... y los tuvieron que separar para no pelear...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Los equipos de fútbol... hay unos de la U y otros del Colo... a veces los de la U le ganamos al Colo y los molestamos y viene el Colocolino y le chanta el medio cornete y el de la U queda ahí tirado...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Otro motivo de conflicto son los cigarros u otros objetos. Cuando hay alumnos que no prestan cosas o no convidan, se producen resentimientos que luego se transforman en conflictos.

Son típicas las peleas que se dan por cigarros, porque no convidan... (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

B) Problemas de comunicación

Un aspecto importante es la falta de asertividad entre los alumnos, o más bien la incapacidad de expresar la opinión de una forma adecuada y que no signifique la agresión o desprecio por el otro. Esta incapacidad genera que simples intercambios de opiniones terminen en fuertes insultos y en peleas. Esta actitud dificulta la convivencia pacífica entre personas diversas y es una de las principales causantes de la expresión violenta de conflictos pequeños.

“Como que la agresión verbal es cada vez más fuerte y el otro contesta y al final termina en pelea...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Un grupo quiere ir a un campamento obligatorio para sacarse una nota y el otro quiere ir a la playa y ahí se arman los problemas...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Un día hicimos un debate del cigarro y empezaron a alegar y se van al tiro a las palabras fuertes, empiezan a subir la voz, que tonta, estúpida y entonces dijimos “ya, se termina esto”... cuando hay diferentes ideas no se puede opinar... algunas se quieren hasta pegar”. (Alumno Colegio Saint Orland)

C) Faltas de respeto

Un lugar destacado en el análisis de problemas que desencadenan conflictos, es la práctica de bromas entre los compañeros. Esta práctica, en su origen tiene sólo una intención de pasarlo bien, pero que paulatinamente va transformándose en un fuerte conflicto. Lo mismo ocurre en aquellos juegos bruscos que de a poco van evolucionando a conflicto.

En este grupo de problemas se encuentran los sobrenombres, las tallas pesadas, el sacar cosas de la mochila, el simular que pelean, etc.

“Empiezan a molestar, como un juego y termina en una pelea...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Los pesados molestan a los mas pavos, les dicen sobrenombres y garabatos... eso lo hacen cuando no están los profesores...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Que te saquen cosas de la mochila...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Nos decimos sobrenombres, garabatos... nos molestamos, porque a veces uno se aburre y quiere molestar... a veces me quedo callado y a veces reacciono mal...y me paro y empujo y ahí se arma...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“A veces a uno los compañeros lo empiezan a molestar y uno le dice que se cabreen...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Un día yo andaba con mi cosmetiquero con pinturas nuevas y fui al baño y volví y me lo habían echo tira, y pelié con dos compañeros... y me puse a llorar de rabia y al otro día volvieron a molestarme y me insultaron hasta que tuve que recurrir al profesor...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Algunos compañeros te agarran la mochila y te la tiran por todos lados... o te sacan cosas, plata...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Cuando los hombres se molestan... empiezan a decirse garabatos y a veces uno está bajoneado y explota y empieza la pelea...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Los sobrenombres, se dicen tallas por los defectos”. (Alumno Colegio Saint Orland)

En estos casos, el problema está en la incapacidad de decir en forma adecuada hasta donde debe llegar la broma o el juego y la incapacidad - por el otro lado - de escuchar, comprender y aceptar los límites que el primero ha puesto.

No obstante, cuando estas bromas se hacen en forma sistemática y desigual, sólo con la intención de molestar a alguien, ya no tienen su origen en pa-

sarlo bien y se transforma en fuente constante y estable de conflicto. Es el caso de un grupo que tiene víctimas estables de burla, que se encuentran en situación de desmedro.

“Los desordenados se ponen a molestar a los más tranquilos a tirarles papeles, les tiran las mochilas para afuera, les esconden las cosas... les dicen garabatos... amenazas “ si me acusas nosotros te vamos a pegar”...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

D) Conflictos que se arrastran desde sus barrios

Hay conflictos anteriores que se arrastran desde sus barrios y que, al no haber sido resueltos de la forma adecuada, se transforman en causas de nuevos conflictos, iniciando nuevamente el ciclo del conflicto graficado anteriormente.

E) Problemas conductuales

Por último, hay dos causas menores en nivel de ocurrencia y mención: los conflictos generados por consumo de drogas y por pequeños hurtos en la escuela.

“A veces hay peleas fuera del colegio, por la marihuana... porque fuman pasta base los de allá abajo...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“A mi me pasó que vi un niño cerca de mi mochila y justo me faltaban \$200 y arreglé cuentas con él y justo me vio una profesora y armo el medio atado...” (Alumno Colegio Saint Orland)

B.2. Formas de Expresión del Conflicto

En cuanto a la forma de expresión del conflicto (cuando existen factores detonantes), se observan dos: formas violentas (peleas y discusión verbal violenta) y formas pacíficas (conversar).

A) Formas violentas

Las peleas se dan tanto entre hombres como entre mujeres, siendo más frecuentes las de mujeres:

“De repente hay peleas con combos y todo” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Las mujeres son mas cuaticas, mas complicadas, pelean por todo.... con combos, tirones de mecha, patadas y codos.... adentro y afuera del colegio”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Los hombres se ponen a pelear, pero afuera en el parque... es una lucha libre... a combos, patadas y todo lo que se pueda...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

Las discusiones verbales violentas se dan tanto en el intercambio de opiniones en serio (cuando se están expresando diversas opiniones) o como reacción a una broma, entre otras causas:

“Cuando los hombres se molestan... empiezan a decirse garabatos” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“La falta de comunicación... de repente una persona tira una talla y la otra se enoja y empiezan a discutir super fuerte” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Un día hicimos un debate del cigarro y empezaron a alegar y se van altiro a las palabras fuertes, empiezan a subir la voz, que tonta, estúpida y entonces dijimos “ya, se termina esto”... cuando hay diferentes ideas no se puede opinar... algunas se quieren hasta pegar.” (Alumno Colegio Saint Orland)

B) Formas no violentas

También existen expresiones pacíficas del conflicto que se da mediante la conversación entre los

actores involucrados:

“Las mujeres, las choras, la mayoría altiro a pelear,... las tranquilas a conversar...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“A mi me enseñaron a resolver todos los problemas con palabras, a mi no me pegan y yo no le pego a nadie, en mi casa se resuelve todo con palabras, no hay golpes, no a lo prehistórico, a pegarse”. (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Yo prefiero conversar las cosas” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

B.3. Formas de abordar el conflicto reconocido

A) Por parte de los alumnos

Se observan 3 formas principales en que los alumnos enfrentan sus conflictos:

- Inhibición del conflicto, evitando el enfrentamiento:

“Hay que no pescar...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Aguantar no más si a mi también me gusta molestar...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

- Autocontención hasta un momento en el que el conflicto pueda estallar con menores consecuencias punitivas:

“Con garabatos y poniéndose de acuerdo para pelear a la salida...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

"A veces se acaba cuando se cacha que viene el profe..." (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

- La tercera forma es - una vez comenzado el conflicto violento - intentar terminarlo mediante la intervención de un tercero, sea éste un alumno o un profesor que voluntariamente intenta la separación:

"Intervención de un tercero (alumno) que separa a los participantes de la pelea". (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

"A veces hay cachetadas y combos, garabatos y ofensas... a veces llega a separarnos las chiquillas del mismo curso o los profesores..." (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

"La cortamos entre nosotros..." (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

"En las peleas el curso empieza "ya párenla, córténla" y si se van a agarrar las separamos..." (Alumno Colegio Saint Orland)

"A veces es el propio alumno o el profesor, cuando estamos solas la paramos nosotros..." (Alumno Colegio Saint Orland)

- O bien la búsqueda de un tercero que pueda separarlos, como un profesor, el inspector, carabineros, etc.

"Se va a buscar al Inspector, que generalmente no está presente en esos momentos". (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

"Los profesores se meten cuando pillan las peleas típicas... típico empieza la pelea con la gente alrededor y llaman al profesor, por el tí-

pico apoderado que fue a dejar al cabro chico y vió la pelea y avisó... ¿Si no se mete el profe como termina la pelea?... el que queda lona..." (Alumno Colegio Saint Orland)

- Otros consideran que esta forma de enfrentamiento no se debe hacer, porque es de "cabro chico":

"No se llama a los profes... uno no va a andar como niño chico, acusando..." (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

B) Por parte del colegio

Existen dos grandes métodos de enfrentar los conflictos en los colegios. La primera forma busca una solución pacífica y la segunda es más bien punitiva.

B.1. Medidas pacíficas

En las modalidades pacíficas de solución de conflicto existen aquellos profesores que estimulan a los niños a conversar el problema, otros los derivan al inspector u orientador que intenta dialogar con el alumno.

"El inspector conversa con ellos, les da oportunidades" (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

"El colegio manda al cabro al orientador y parece que efectivamente eso los ayuda". (Padre Liceo Los Héroes de la Concepción)

"Las peleas en el colegio son de uno o dos alumnos. En la inspectoría se habla con los jóvenes y si es necesario se deriva a un orientador. Pero hace tiempo que no tenemos peleas". (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Cuando hay peleas, se habla con ellos y se les aconseja, se los hace reflexionar. La clave es hablar con el líder”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Cuando se tratan a garabatos, yo hablo con ellos y les digo.. Te gustaría que te trataran así, eso no es correcto”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Los separan y conversan con ellos, les explican lo que es bueno y malo”. (Padre Colegio Saint Orland)

“Cuando se percibe que hay una situación problemática se trata de hablar y conversar y no magnificar ocasionando un problema mayor” (Director Colegio Saint Orland)

“Cuando hay alumnos que discuten, es el profesor que está presente el que trata de mediar y para la situación” (Director Colegio Saint Orland)

“Una vez yo tuve un problema con una chica y la profe nos aclaró ese punto, nos aconsejó que no debíamos pelear, la profe fue como una mamá para aconsejarnos a las dos... ahí aprendimos a no pelear por cosas tan chicas y hacer tira una amistad de dos años” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

B.2. Medidas punitivas

En cuanto a las medidas más punitivas, en los colegios existe una serie de formas de enfrentar el conflicto que van en escalada, dependiendo de la gravedad de la falta. En este sentido, existe el reto, la anotación, el envío a inspección en términos de castigo, la llamada al apoderado, amenazas de suspensión o expulsión y la expulsión propiamente tal:

“Los profes si las ven peleando, se las llevan, las retan, anotación y con el apoderado y amenazándolas que no lo vuelvan a hacer... ame-

naza con suspender...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“La mis Julieta nos reta y casi nunca va a buscar al inspector”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Casi siempre mandan a buscar el apoderado y si no viene te suspenden...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Cuando es mas grave llaman al apoderado...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Te suspenden si es grave” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Yo recurrí al profesor y él llamó a los alumnos, sino no me iban a dejar en paz, el inspector llamó a los apoderados y después volvieron a molestarme y volvieron a llamar al apoderado... y ahí pararon... les dijeron que si seguían los iban a echar del liceo...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Llegan los inspectores se lo llevan a la oficina y mandan a buscar el apoderado y te suspenden...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Cuando la situación ha pasado a mayores (roce físico) se habla con los apoderados”. (Director Colegio Saint Orland)

B.3. Actores Involucrados en el Conflicto

En cuanto a los actores involucrados, hay 3 combinaciones posibles de actores que participan en el conflicto (que en ocasiones pueden combinarse): entre individuos, entre grupos, entre cursos.

- Los conflictos entre individuos se relacionan con conflictos traídos del barrio, conflictos amorosos, o porque dos personas se caen mal.

También hay peleas entre personas que se tienen mala... (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Los conflictos entre grupos pueden ser en defensa de uno de sus miembros, por rivalidades entre los grupos, o sólo por molestarse:

“Algunas niñas son mas pesadas... nosotros nos metemos con las pesadas, existe una rivalidad entre ellas y nosotras... cuando nos molestan no nos quedamos calladas...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Mi curso es mas o menos no más, los malos con los malos, los mateos con los mateos... los desordenados se ponen a molestar a los más tranquilos a tirarles papeles, les tiran las mochilas para afuera, les esconden las cosas...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Porque las peleas empiezan de a dos y se mete todo el grupo”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Las peleas de grupo, cuando un grupo apoya a una niña que está peleando...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

- Los conflictos también pueden ser entre cursos. Este tipo de conflicto es menos violento y tiene más la forma de una rivalidad y competencia constante. Responde principalmente a un patrón de identificación con el curso:

“En general todos se llevan bien, entre los cursos hay más diferencias... Hay rivalidad entre cursos, se chocan, se pasan a llevar” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Entre los cursos hay mas rivalidad, por las candidaturas a reina, ahí se dio...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“La rivalidad con los otros cursos, con 2º, si nosotros ganamos un baile ellos empiezan a pifiar y nosotros no vamos a pelear... dicen que somos cuicas, pitucas y como ellas son bacanes...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Todos se llevan mal con el 2º, es difícil ese curso... hicieron llorar a nuestra profesora jefe y nosotros la defendimos...” (Alumno Colegio Saint Orland)

Cabe destacar que los profesores a veces contribuyen a las rivalidades entre cursos.

“Hay diferencias entre los cursos, los profes empiezan que este curso es mejor que el otro...” (Alumno Colegio Saint Orland)

Por último, es frecuente que profesores y directores tiendan a considerar que la expresión violenta del conflicto es muy poco frecuente, pero esta evaluación responde a que este tipo de conflicto se desarrolla mayoritariamente en ausencia de profesores.

En algunos conflictos también hay observadores de lo que ocurre que con su conducta ayudan a resolver o a agravar el conflicto.

“Eso se podría arreglar conversando... así se empieza, pero a veces empiezan a tirarle carbón y ahí se terminan peleando, a veces los que acompañan a estas personas avivan más la cueca en vez de ayudar a que se termine” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

C. RELACIÓN ENTRE ALUMNOS Y PROFESORES

La relación entre profesores y alumnos es catalogada como buena por ambas partes. Sin embargo, es posible distinguir entre lo que es la relación profesor-estudiante en su aspecto humano y lo que es la relación en su aspecto académico. En la primera faceta, la relación es muy buena en los tres colegios. Existe una relación personal donde el profesor se configura como un “protector” del alumno, dándole un apoyo emocional fuerte. Muestra una gran preocupación por éste, tanto en lo que a su situación actual se refiere como a sus proyecciones futuras. En el aspecto formativo, académico la relación es más compleja y confusa derivada de las diversas formas que tienen de reaccionar los distintos profesores ante realidades similares. Esto es especialmente fuerte en los temas de orden y disciplina donde, a falta de normas claramente preestablecidas, cada profesor reacciona de acuerdo a su personal estilo, no existiendo una uniformidad de criterios que den certeza a los alumnos, de forma que sepan a que atenerse. Esto pudo comprobarse en las observaciones realizadas en las salas de clases y frente a la descripción que los alumnos hacen del perfil de sus profesores.

Concretamente, se destacan 3 aspectos como positivos de esta relación:

- Que los profesores incentivan a estudiar:

“Los profes nos incentivan, a los que no tienen ganas de estudiar, nos ayuda con material de trabajo, nos incentiva a salir de 4º medio...”
(Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

- Que la relación permite bromear entre ellos:

“En general, la miss Inés, el Rana, el Chivo tenemos buena relación, el Rana nos tira talla,

chistes en clases... el profe de historia me dice “mira no te tengo mala pero tengo que hacer mi trabajo, afuera me podís molestar, pero adentro no, si no me agarran paíl palanqueo...”
(Alumno Colegio Saint Orland)

“Hoy en día la relación es menos tirante de lo que era antes, la juventud ha cambiado. Ahora hay que dialogar al nivel de ellos. Ya no existe el profesor autoritario, ahora hay que aceptar tallas y chistes porque facilitan el diálogo”. (Profesor Colegio Saint Orland)

- Que los profesores son un fuerte apoyo emocional para los alumnos:

“La relación es buena, los profesores ayudan, dan consejos, orientan...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Yo creo que la relación es buena, mi profesora jefe cuando nos ve que tenemos muchos problemas nos llama y nos vamos para afuera y ahí se pone a hablar...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hay buena comunicación alumno profesor... los profes te dan consejos... hay profes que no entienden que no tengai máquina en la casa, que no puedes hacer el trabajo y te lo están pidiendo a maquina si no lo traes perdiste, hay otros profes que te dicen no te preocupes... te dan mas facilidades...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Los profesores siempre están conversando con los alumnos, a veces, están rodeados de alumnos. La relación es buena porque los niños les cuentan sus cosas, confían en ellos. Incluso hay cosas de mi hija que me ha contado la profesora”. (Padre Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Nosotros apoyamos a los alumnos cuando quieren conversar. Tenemos esa disposición a escucharlos siempre y en la medida en que ellos se sienten escuchados, cambian”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Hay mucha comunicación con el alumno, uno los aconseja, los hace reflexionar. Ellos saben que uno está comprometidos con ellos”. (Profesor Complejo Educacional Cerro Navia)

“A mi me escucha, me da consejos, porque a veces yo tengo problemas en mi casa” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

En cuanto a los aspectos negativos, los alumnos plantean que hace falta desarrollar mayor diálogo con los profesores, ser respetados en sus opiniones y escuchar sus versiones antes de ser juzgados:

“A nosotros nos da rabia, debería preguntar las cosas primero... para él la opinión de nosotros no vale... a veces pregunta y al final él no más decide que hacer...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Nos gusta que nos tomen en cuenta, yo me siento mejor. Si no me pescan no me dan ganas de hacer nada, ni siquiera escuchar o escribir...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

A. Motivos o Problemas que Originan el Conflicto

Las razones por las que se generan conflictos entre profesores y alumnos se pueden separar en dos grandes grupos: el primero se constituye con todas aquellas actitudes del alumnado que generan una reacción en el profesor y el segundo grupo son aquellas actitudes del profesor que generan una reacción en los alumnos.

A.1. Actitudes del alumnado que generan una reacción en el profesor

- Irresponsabilidades de los alumnos frente a sus deberes (atrasos a clases, no llevar útiles, no hacer las tareas):

“Cuando llegan atrasados los alumnos...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Cuando no queremos entrar a clases... viene el inspector y nos reta...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Cuando andamos fuera de la sala” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Cuando uno llega tarde a clases y te retan o te anotan” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Cuando uno no trae los trabajos...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Atrasos en la hora de entrada a clases” .(Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hay problemas con la participación en clases. Hay mucho desinterés, llegan sin lápices, sin cuadernos, sin las tareas, etc”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Existe un problema de compromiso, no traen materiales y no cumplen con lo que se les pide. De repente no se preparan bien para las evaluaciones, no se ponen al día con las materias”. (Profesor Colegio Saint Orland)

- El desorden durante el desarrollo de la clase:

“Cuando uno tira tallas y él está explicando” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Tirar papeles, gritar, pararse, decir garabatos entre los alumnos para molestar o molestar al profesor...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hay algunos alumnos que molestan y molestan en la clase, no dejan que el profesor haga la clase. Se ponen a discutir y ahí empiezan las peleas” (Padre Colegio Saint Orland)

- Los destrozos del material o infraestructura de la sala o bien, la sala sucia.

“Cuando pasan cosas en la sala, pasa algo malo, alguien quiebra algo, cuando destruyen cuadros, todas esas cosas nos echan la culpa a nosotros y no somos, son los niños más chicos, y a nosotros nos retan y nos anotan...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Otra cosa es que esté la sala cochina” (Alumno Colegio Saint Orland)

- Fumar en clase o dentro del recinto escolar.

“Cuando los alumnos se ponen a fumar en los rincones de la sala” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Faltas de respeto al profesor o faltas a las normas formales de educación

“Cuando van a saludar hay algunos que no saludan y se quedan sentados...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Levantarles la voz mas de lo necesario...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Cuando uno les desobedece” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Otra cosa que les molesta es cuando les llevamos la contra...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“La falta de respeto hacia los profesores, en la sala de clases, se ve en el vocabulario” (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

- La presentación personal de los alumnos

“Con el profesor de matemáticas por la camisa adentro y la corbata bien puesta...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Porque se pintan algunas compañeras y las mandan a sacarse la pintura...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Cuando los alumnos molestan al profesor

“Hay algunos alumnos que molestan al profesor, son bien pesados...” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- Un último motivo de conflicto, que debe tratarse en forma separada, consiste en que los alumnos no cumplen las expectativas que tienen los profesores, lo que genera en éstos una fuerte frustración que descargan en los alumnos, generando conflictos inexplicables para los alumnos:

“Hay falta de claridad en las metas, los niños no tienen claro qué es lo que quieren de la vida. Hay una autoestima muy baja, derivada muchas veces de hogares mal constituidos”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Por el rendimiento escolar, los niños no están comprometidos con el estudio, no lo logran visualizar como una vía para salir de los problemas” (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Los alumnos no estudian, no hay incentivo para hacer las cosas. No se vislumbra el que el estudio pueden mejorar su situación socioeconómica”. (Director Colegio Saint Orland)

“A mí me cuesta bastante hacerlos pensar. Simplemente se niegan a intentarlo”. (Profesor Complejo Educacional Cerro Navia)

Este motivo de conflicto, tiene mucha relación con el que se desarrolla a continuación.

A.2. Actitudes del profesor que generan una reacción en los alumnos

En cuanto al segundo grupo - aquellas acciones del profesor que provocan una reacción en los alumnos - sólo existe uno: cuando el Profesor desprecia y humilla a los alumnos, o cuando los molesta y se burla de ellos. En ambos casos, se produce un conflicto (latente o reconocido).

“Que nos traten mal, nos dicen ustedes son brutos. A mí me dan ganas de llorar” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Cuando el profe nos molesta o nos hace tallas y uno les hace a ellos y se enojan...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Cuando nos tratan mal y nos dicen brutas... deficientes...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“O me molesta por mi apellido o me dice sobre nombres... a mí me dice guatón, a la Pamela, Yuma” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Uno se siente mal, porque es harto penca que el profesor te saque en cara la comuna, de donde eres... que vales menos, yo creo que a cualquier

persona le molesta”. (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

Este tipo de actitud por parte del profesor puede ocurrir como reacción a uno de los motivos o problemas pertenecientes al primer grupo (constituyéndose entonces en una forma de expresión violenta del conflicto) o bien como una forma estable de relación con los alumnos.

B. Formas de Expresión del Conflicto

Las formas en que se expresa el conflicto también se pueden separar en dos grandes grupos, dependiendo de quién fue el causante del conflicto.

En aquellos casos donde el causante del conflicto es el alumno, las formas en que el conflicto se expresa tiene mucha relación con las normas del colegio y, por tanto, con las formas de enfrentamiento del conflicto: expulsar de la sala, retar, castigar y anotar al alumno.

“Uno se porta mal (no escribir, no poner atención, conversar) y el profesor dice...te voy a poner una anotación” (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Y nos dejan afuera y al tiro te retan y te ponen anotación...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“También te dicen “ándate de aquí” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Si uno no trae los materiales ellos prefieren que uno no haga nada, y no que moleste a los compañeros o juegue a los monitos...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Nos echan para afuera o llaman al apoderado y si no vienen quedai suspendido... anotan, mandan a

llamar el apoderado o te suspenden..." (Alumno Colegio Saint Orland)

Cabe destacar que es altamente probable que no se utilicen estas medidas cada vez que un alumno comete una falta, sino sólo en algunas ocasiones por lo que existe inconsistencia en la aplicación de medidas disciplinarias.

Por otra parte, hay otras tres formas de expresar el conflicto que no se relacionan con las normas del colegio: ignorar al alumno causante (castigo psicológico), no continuar la clase y, la agresión física

- Ignorar al alumno causante

"Hay algunos alumnos florerito y se ponen a molestar....y el profesor ya no los toma en cuenta..." (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- No continuar la clase

"Cuando los choros molestan a los profesores, el profesor está dando una materia y se aburre y no explica nada..." (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

- La agresión física

"Un día un alumno tiro una bomba de humo en la sala donde trabaja la profe y el profe que es su esposo fue y pescó, lo tironeo, le pegó y le dijo insultos... fue como bien bochornoso para nosotros y para el compañero... se fue al tiro a la agresión..." (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

"A mi un día no traje los materiales y ese profesor me pegó un empujón..." (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

Estas formas de expresión del conflicto no son pacíficas pues tienen un fuerte carácter punitivo y que, si no es por miedo, no va a generar un cambio de actitud en los alumnos ya que no produce aprendizaje de la conducta esperada.

Cuando el motivo del conflicto es generado por el profesor, los alumnos tienen sólo dos formas de expresar el conflicto: alegar y tener un enfrentamiento verbal o bien, quedarse callado y aguantar.

- Enfrentamiento verbal

"Empiezan a decir que somos flojos, que no hacemos las tareas y nosotros no aguantamos y empezamos a alegar..." (Alumno Colegio Saint Orland)

"No hacemos nada porque no queremos salir perjudicados... pero algunos compañeros igual son agresivos con ella... se ponen a alegar y alegar hasta que los echan para afuera... y los mandan a inspección y mandan a buscar el apoderado... y da rabia..." (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

"Alegamos, pero los que alegan se buscan que él les haga la guerra, después no pesca a la gente que alega, o los manda a inspección... es bien cortante con las personas que ha tenido problemas..." (Alumno Colegio Saint Orland)

- Aguantar y reprimir el conflicto

"O me molesta por mi apellido o me dice sobrenombres.... a mi me dice guatón, a la Pamela Yuma y nadie le dice nada al profesor por miedo a que nos agarre y después uno salga mal en la asignatura..." (Alumno Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Yo tuve un problema con una profesora y me dijo palabras que me humillaron, que yo era de Cerro Navia no más... etc. Yo me quede callado, porque la opinión de un alumno a la de un profe, igual va a salir ganando el profe...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“No hemos reclamado, porque todos los profes lo van a defender, para que no se vengan en contra de nosotros nos quedamos callados” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

- Cabe destacar que esta actitud de represión del conflicto ocurre la mayor parte de las veces en que los alumnos son humillados, pues es frente a esta agresión que se sienten indefensos.

En este sentido, los alumnos saben que en los conflictos con los profesores no tienen posibilidades de salir ganando, lo que refuerza cierta situación de impotencia:

“Siempre te mandan para afuera y la alumna sale perdiendo, una sabe que los profes siempre nos van a ganar, dentro de la sala él siempre tiene la razón”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Uno siempre sale perdiendo o lo llaman para afuera y le dicen ven conmigo a la oficina y es peor si alegamos...” (Alumno Colegio Saint Orland)

- Por último, hay que señalar que bajo la percepción de los docentes, las formas de enfrentar los conflictos con los alumnos, son absolutamente pacíficas y de resolución de éstos vía conversación y razonamiento. No obstante, esta no es la percepción de los alumnos:

“Según la falta se conversa con el alumno una o dos veces. Si eso no da resultado se cita al apoderado, pudiendo llegar a quedar condicional si la situación lo amerita”. (Profesor Complejo Educacional Cerro Navia)

“Para enfrentar los conflictos se plantea la estrategia de las negociaciones, porque es importante que a los alumnos se les valore su trabajo, que se reconozca cuando ellos hacen algo bueno, porque así ellos van a cambiar”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Yo trato de no retarlos, sino que de conversar porque cuando uno los reta sólo se desgasta, no conviene. Es mejor ir al diálogo”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Siempre hay que tratar de llegar al consenso con los chiquillos porque si uno los ataca frontalmente, se te vienen todos encima. Hay veces en que los retos delante del curso, los toman como una ofensa personal”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Le planteo que lo que le estoy pidiendo no es gran cosa y que él perfectamente lo puede hacer. Le hago saber que no me gusta y me hace sentir mal, el que no hiciera el favor que le estaba pidiendo”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

C. Actores Involucrados en el Conflicto

En los conflictos entre profesores y alumnos sólo se dan tres combinaciones de actores: los conflictos entre un profesor y un alumno determinado, conflictos entre el profesor y el curso completo, y conflictos entre el profesor y un grupo de alumnos del curso.

Cabe señalar que no existen alianzas de profesores para enfrentar situaciones conflictivas, sino que cada una de estas situaciones se enfrenta de forma individual.

D. RELACIÓN ENTRE PROFESORES

En términos generales, la relación entre profesores es evaluada por éstos como bastante buena pues hacen cosas juntos, tienen intereses similares, pueden opinar libremente, tienen un horizonte común y trabajan por él.

“La relación entre profesores es buena, habiendo las discrepancias que son normales dentro de un grupo. La relación entre los profesores es buena, hay solidaridad, hay actividades juntos como los paseos de fin de año”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“La relación entre los colegas es bastante buena. Todos tenemos casi la misma edad e intereses comunes. Tenemos una buena relación y eso lo perciben los alumnos”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Acá uno puede hablar las cosas, decir lo que te parece bien y mal. Eso es lo más rescatable de nuestra relación”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Cuando un alumno tiene un problema puntual, todos los profesores tratan de solucionar el problema. Son muy unidos”. (Director Colegio Saint Orland)

“La relación entre los profesores es bastante buena, de cooperación. Si hay que hacer un trabajo, vamos todos y lo hacemos”. (Profesor Complejo Educacional Cerro Navia)

No obstante esta buena relación, también hay conflictos entre los docentes, pues éstos son inherentes a toda relación.

A. Motivos o Problemas que Originan los Conflictos

En general se percibe que no hay muchos motivos o problemas que originen conflicto entre docentes.

No obstante, en el Colegio Saint Orland y en el Complejo Educacional Cerro Navia, se perciben conflictos entre los profesores de enseñanza básica y media que, al no haber sido resueltos (aunque se han conversado numerosas veces), se mantienen en forma latente y aún no han adquirido expresiones violentas.

“Existen diferencias entre los profesores de media y los de básica. Los de básica nos consideran muy permisivos con respecto al orden, pero lo que no se toma en cuenta es que los niños en la básica son totalmente distintos a los de media, no se les puede pedir ni tratar de la misma forma”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“Se ocasionan problemas entre básica y media, por el modo de enfrentar situaciones de trabajo pedagógicas. El colega de básica tiene una visión muy específica mientras que, el de media tiene una visión mucho más amplia. Y eso hace que hayan roces de trabajo. Hay veces en que hay que tomar decisiones en conjunto y ahí se arma el problema”. (Director Colegio Saint Orland)

“Lo que se puede dar son ciertos roces entre los profesores de media y los de básica, dado que es muy difícil compartir el mismo espacio físico. Los de 1° básico necesitan tener su sala decorada (dibujos de letras por ejemplo) y los alumnos de 1° medio no están ni ahí con eso, lo destruyen. Y no

es porque uno se los permita, sino que simplemente, no puedes controlarlos". (Profesor Complejo Educacional Cerro Navia)

Estos conflictos se deben al hecho que tienen que compartir el mismo espacio escolar, y que los alumnos de básica tienen diferentes necesidades e intereses que los de media y que ambos son difíciles de conciliar en un mismo espacio.

Otro motivo de conflicto que se da entre los profesores - aunque tampoco es violenta - es sobre política, pues son discusiones más acaloradas, que no alcanzan a ser percibidas por los alumnos:

"Las discusiones que se dan entre los profesores son por diferencias políticas. Por visiones muy distintas y fuertes, pero estas discusiones no llegan a los alumnos". (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

B. Formas de Expresión del Conflicto

Cabe destacar que se percibe en forma mayoritaria que, entre profesores, los conflictos latentes se resuelven por la vía pacífica pues generalmente lo conversan y discuten largamente.

"Nosotros tenemos muy buena comunicación, nos tenemos confianza porque podemos conversar algunas cosas sin que nadie se moleste". (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

"En todos los casos en que hay mucha gente se dan algunos roces, en ciertas ocasiones, pero no es lo habitual". (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

C. Formas de Abordar el Conflicto

El Colegio prácticamente no interviene en la forma de enfrentar el conflicto de sus profesores, pues

éstos son capaces de resolverlos por sí mismos, los que generalmente se conversan entre ellos, en ocasiones se dialoga entre los involucrados y el Director y a veces en reuniones de equipo de trabajo.

"Hay veces en que las discusiones de los profesores llegan a mí pero yo las veo como discusiones de gente adulta. Hasta el momento no me he visto en la necesidad de intervenir". (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

"Cuando hay diferencias de comportamiento de un alumno, con uno y otro profesor. Lo que se hace es conversar y ver por qué se da la diferencia. Esto no ocasiona enemistad porque se da en un trato profesional". (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

No obstante, hay veces que las diferencias llegan a manos del director, entonces él los incita a conversar y a encontrar una solución. Si esto no es posible, entonces decide él:

"Quizás la solución es que empecemos a tener reuniones juntos, para que cada cual sepa la realidad del otro. Se ha tratado pero no resulta mucho". (Profesor Colegio Saint Orland)

"Cuando hay diferencia de opiniones, se hace una asamblea y si es imposible llegar a un acuerdo, la dirección es la que corta el queque". (Director Colegio Saint Orland)

D. Actores Involucrados en el Conflicto

En general los conflictos entre profesores se desarrollan entre individuos y no entre grupos o bloques.

E. RELACIÓN ENTRE PROFESORES Y DIRECCIÓN

Profesores y directores consideran que la relación entre ellos es bastante buena. Los directores están abiertos al diálogo, cualquiera es libre de decir lo que piensa, el director es accesible a todos y, en general, se dicen cara a cara lo que quieren decir:

“La relación en términos generales es buena. Por el trato, el director está al alcance de todos, no hay que hacer un trámite para hablar con él. Se da una relación bastante buena, cordial y fluida”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Lo interesante es que la gente dice las cosas que no le gustan a nivel de iguales, aquí no hay directores, inspectores o profesores. Aquí son todos iguales y todos se dicen las cosas porque va en beneficio para todos”. (Profesor Colegio Saint Orland)

“La relación es bastante directa y eso ha ayudado a que la relación sea bastante buena, sobre todo entre el profesorado y la dirección. Si un profesor necesita tratar un problema, no necesita pedir audiencia”. (Director Colegio Saint Orland)

“Se trabaja con la postura de ir manteniendo las buenas relaciones humanas y las condiciones mínimas de respeto. Todos tienen derecho a decir lo que crean más prudente”. (Director Colegio Saint Orland)

“Aquí no hay audiencia con el director. Cada vez que nosotros lo necesitamos, él está disponible”. (Profesor Complejo Educacional Cerro Navia)

“El director es una persona muy llana, es una persona que deja ser. Cada uno aquí hace lo que tiene que hacer, él no anda detrás de cada uno controlándolos porque confía en los profesores” (Profesor Complejo Educacional Cerro Navia)

Tanto los profesores como los directores dan esta opinión al momento de analizarse directamente la relación entre ellos. Pero cuando se deja de hablar directamente de la relación, se puede entrever que ésta, teóricamente, tiene dichas características, pero que en la práctica los docentes no se atreven a opinar libremente delante del director. Cabe señalar que no siempre esta diferencia entre la teoría y la práctica en esta relación responde a intenciones de ocultar la verdadera relación existente, sino más bien a una dificultad por parte de los docentes para darse cuenta de los conflictos latentes existentes y su incapacidad para resolverlos.

A. Motivos o Problemas que Originan los Conflictos

Entre profesores y directores hay principalmente tres motivos distintos que originan conflictos:

- El primero tiene relación con las diferencias en las formas de tratar a los alumnos o de ejercer la profesión:

“Una de las dificultades que tenemos como profesores es el comportamiento de los niños en cuanto a hábitos y responsabilidades. La dirección impide tomar medidas porque por ejemplo en el caso de los atrasos, mandan a los niños de la inspectoría con unos papelitos y lo tengo que aceptar en la clase igual, con todo lo que eso acarrea. En otras palabras, se patrocina que el niño sea irresponsable... total, si no pasa nada”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Cuando a un niño se le quita una prueba porque se le sorprende copiando, lo que se hace es castigar al profesor porque éste no puede ponerle el uno como se hacían antes, sino que, debe tomarle otra prueba, o sea, confeccionar una prueba nueva, ver un horario extra en

que no perturbe a la clase, etc.” (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“En la autoevaluación mensual habían visiones distintas respecto a lo que pensaban los profesores y la visión que yo tenía respecto a algunas situaciones” (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Hay conflictos en cuanto a los criterios de repetición por asistencia. Los profesores exigen el 85% pero yo digo que hay casos en que los alumnos no pueden venir (no es que hagan la cimarra)”. (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Yo he sentido a veces que ellos esperan que yo crucifique a un cabro porque se portó mal y yo no lo hago”. (Director Complejo Educacional Cerro Navia)

- El segundo, tiene relación con los permisos para capacitaciones y días administrativos:

“Cuando hay conveniencia para el establecimiento, todo son sonrisitas, pero cuando uno necesita tiempo, un día administrativo por ejemplo, es todo un drama que te lo den. En noviembre se dijo que no iban a dar administrativos porque había que poner notas, cosa que no tiene nada que ver porque son días que tienes por derecho, pero uno no puede decir nada, porque no saca nada”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Nosotros tenemos una jornada de capacitación tres días seguidos y al principio no nos querían dar permiso. Hubo todo un tira y afloja por lo de los horarios. En ese tipo de cosas, a veces hay incongruencias”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Para algunos días administrativos te ponen problemas”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

- El tercero se relaciona con el nivel de consideración de los profesores y la valoración y respeto de éstos por parte de la dirección:

“En un 90% somos respetados con nuestras opiniones y se nos consulta pero siempre tengo la impresión de que somos un poco manipulados, porque se hace y se hace y no se nos consulta. Creo que podrían ser más abiertos para algunas cosas”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

B. Formas de Expresión del Conflicto

En general muchos de los conflictos con la dirección se mantienen en forma latente y no se transforman en conflictos manifiestos. En este sentido, hay más posibilidades que los profesores resuelvan los conflictos con los otros profesores que con el director.

Los profesores tienden a guardarse su opinión divergente frente al director.

“En una ocasión me sentí pasada a llevar porque se me pidió un mobiliario (que me había costado un siglo conseguir) y no se me quería devolver, cuando me correspondía por derecho. Con todo lo que paso sentí que me denigraban y a mis alumnos también”. (Profesor Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Lo que se está dando últimamente es una inquietud por la jornada escolar completa.” (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

No obstante, si la dirección está dispuesta a resol-

ver el conflicto, entonces se generan una serie de instancias pacíficas de resolución de conflicto:

“En las autoevaluaciones del mes, procuramos llegar a un consenso sin dejar de desmerecer las opiniones y puntos de vista de uno y otro lado. Fueron discusiones profesionales en donde pudimos llegar a un acuerdo”. (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Para el paro nacional se reflexionó y se hicieron reuniones de asamblea. Se dieron todas las facilidades porque yo también soy profesor. En las asambleas se expusieron todos los argumentos y se decidió democráticamente ir a paro. La recuperación de horas fue de acuerdo a un calendario consensuado con el apoyo de la corporación y la alcaldía”. (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

“Cuando hay que discutir alguna situación, se busca el momento más oportuno y más privado. Yo no discuto en los pasillos del colegio”. (Director Liceo Los Héroes de la Concepción)

C. Formas de Abordar los Conflictos

Sólo en el Liceo Los Héroes de la Concepción, se percibe un mecanismo sistemático de solución de conflictos que es bastante pacífico. Consiste en las “autoevaluaciones del mes”, donde profesores y director intentar llegar a acuerdos en puntos divergentes.

F. RELACIÓN ENTRE ALUMNOS Y DIRECCIÓN

La relación entre los alumnos y el director se conversó sólo en el Colegio Saint Orland y en el Complejo Educacional Cerro Navia. En ambos colegios

la relación es bastante distante. Muchos alumnos no han hablado nunca con él y le tienen miedo.

“Al director no lo veo, siempre está metido en sus cosas, en la oficina”. (Alumno Colegio Saint Orland)

“Cuando nos toca formalmente el siempre sale y va pasando curso por curso y cuando están todos ordenados nos habla” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Son más los inspectores que conversan con uno... el director no se mete con nadie...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Yo nunca he hablado con él, pasa callado, no saluda, igual nos quedamos callados para que no nos vaya a retar...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“No pesca a los alumnos, pasa a puro pasar la lista de ahí no se preocupa más y solo nos reta por las cotonas...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Con el director no conversamos...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“El casi siempre va la sala a retarnos, nunca nos habla, nos grita... está bien que nos rete, pero él nos grita... no nos entiende ni nos escucha...” (Alumno Colegio Saint Orland)

No obstante, algunos alumnos han establecido una relación más cercana con él:

“Yo he conversado con él incluso con unas compañeras leseamos con él, él se ríe pero depende de cómo uno converse con él, porque es como muy alterado, a lo mejor lo hace para que no lo pasen a llevar...” (Alumno Colegio Saint Orland)

“Es buena onda también... es bueno para reírse” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Después que uno lo conoce es buena onda...”
(Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

Por otra parte, muchos alumnos perciben que el director nunca está presente en el colegio y que no se hace cargo de algunos temas o conflictos en los que él podría hacer un importante aporte:

“Igual me gustaría verlo mas... me gustaría que el pusiera las reglas...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“El no se mete en los problemas... solo cuando son demasiado grandes... y te echan del colegio” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“No se ve nunca, sería bueno que diera unas vueltas por las salas y viera el orden y todo...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

“Se tiene que acercar a nosotros... de repente hay algo que está mal en el colegio y podríamos decirlo...” (Alumno Complejo Educacional Cerro Navia)

G. ANÁLISIS GENERAL DE OBSERVACIONES EN INSTANCIAS DE REUNIÓN

A partir de las observaciones realizadas al interior de las salas de clases, en los recreos y en reuniones de profesores, se distinguen diferentes fenómenos en cuanto a la relación y el tipo de dificultades que se presentan en cada instancia:

A. Sala de Clases

El obstáculo más serio, y que es una generalidad en los tres colegios, se da al interior de las salas de clases y dice relación con la dificultad que tienen los profesores para manejar la disciplina de sus

alumnos. En general, las clases se desarrollan en un ambiente confuso, ruidoso, de mucho movimiento en donde se hace difícil la tarea del profesor.

- Para manejar la disciplina, cada profesor utiliza una modalidad propia, muy relacionada con sus características personales. En general, cuando se produce desorden tienden a observar, dirigirse a sus alumnos uno a uno y a dialogar
- Frente a esta modalidad de manejo disciplinario, solo algunos alumnos responden positivamente, sin embargo, la gran mayoría hace caso omiso de los intentos del profesor, manteniéndose indiferentes.
- En general utilizan una metodología directiva / instructiva, carente de estímulos para motivar la participación. No utilizan técnicas de manejo de grupos.

B. Recreos

- El comportamiento de los alumnos en el recreo es mucho más tranquilo que al interior de la sala de clases.
- En los tres colegios los recreos se desarrollan en un ambiente tranquilo, pacífico y distendido.
- Los alumnos salen tranquilos y en general se reúnen en parejas o grupos de distinta conformación y tamaño. Se dedican a conversar, se ríen y el trato entre ellos es respetuoso.
- Llama la atención el trato cuidadoso con los alumnos más pequeños que comparten el recreo, no se observan conductas abusivas.
- Luego que el recreo termina, demoran 10 mi-

nutos en ingresar a la sala, sólo comienzan a desplazarse cuando observan que el profesor se acerca. El relajo en este sentido no es solamente de parte de los alumnos, es una conducta reactiva al comportamiento del docente.

C. Reuniones de Profesores

- En general las reuniones son de carácter informativo, de toma de decisiones conjuntas y de discusión de temas de interés general.
- La actitud de los profesores es interesada y participan constructivamente en el desarrollo de la reunión.
- La relación que establecen entre ellos es respetuosa.
- El ambiente en el que se desarrolla es animado.
- Las diferencias de opinión se resuelven por consenso o a través del planteamiento de alternativas por equipos de trabajo.

VII. CONCLUSIONES

A continuación se presentan los principales aspectos que a nuestro juicio han de ser tenidos en cuenta a la hora de diseñar e implementar una estrategia de intervención en los colegios, a fin de instaurar formas pacíficas de resolución de conflictos, mejorando, en última instancia el clima de convivencia escolar.

A. CARENCIAS DEL ENTORNO Y FAMILIA

El primer factor relevante son las deficiencias y carencias del entorno en el que han de desenvolverse estas comunidades escolares. La pobreza, las altas tasas de desempleo, la escasa escolaridad, unido a la existencia de zonas de alto riesgo con fuerte presencia de alcohol, delincuencia y drogas, convierte a esta comuna en un entorno adverso y difícil. Los jóvenes de esta comuna tienen pocas posibilidades de desarrollo y de sano esparcimiento y recreación. Esto es especialmente grave por cuanto la comuna está muy aislada geográficamente por lo que tampoco tienen posi-

bilidades de interactuar en otras comunas que ofrezcan más oportunidades y un clima más sano.

Las familias no son ajenas a esta situación, estando la generalidad de ellas fuertemente golpeadas por la realidad de su comuna. Padres sin empleo, con poca formación escolar y capacitación profesional y, por lo tanto, con dificultades para insertarse en el mundo laboral, es un denominador común de muchas familias. También se ven afectadas por el alcohol, droga, delincuencia o violencia, lo que hace en numerosas ocasiones insostenibles las relaciones al interior del hogar, por lo que las familias se rompen. Este ambiente familiar no brinda a los jóvenes las condiciones para la satisfacción de las necesidades de protección, apoyo y guía, tan necesarias para un sano desarrollo.

Es por esto que se hace necesario incorporar a los padres en esta metodología de resolución pacífica de conflictos a fin de que aprendan nuevas formas de relacionarse en la vida diaria, por cuanto si ellos fallan en modelar una conducta pro-social,

sus hijos siguen esos patrones al interactuar en otro medio. De otra forma, la intervención no surtiría mayor impacto pues los escolares se verían enfrentados al llegar a la casa a una realidad adversa.

También el entorno habrá de ser tenido en cuenta en la ejecución del proyecto. Si bien no se puede modificar, si se puede tratar de ayudar a los alumnos a “neutralizar” los factores de riesgo a que están expuestos, dándoles herramientas útiles y adecuadas a su realidad.

B. CONVIVENCIA ESCOLAR

En lo que se refiere al clima escolar sobre el que se va a intervenir, el diagnóstico no es tan negativo (en comparación al entorno). En primer lugar, porque el tipo de conflictos que se da no se caracteriza siempre por ser de carácter violento. Se trata más bien de conflictos propios de jóvenes, unidos a otros conflictos derivados de las mismas carencias del entorno. En segundo lugar, porque, si bien muchas veces los conflictos no se resuelven de forma adecuada, sí se dan en numerosas ocasiones intentos por tratar de resolverlos pacíficamente, faltando más bien las herramientas y habilidades necesarias para ello. Finalmente, porque existen ciertas potencialidades y fortalezas de los miembros de la comunidad escolar que permiten neutralizar los factores de riesgo a que están expuestos, actuando como efectivos amortiguadores para enfrentar las dificultades de la vida diaria.

C. TIPOS DE CONFLICTOS

Si bien en los tres establecimientos educacionales no se reconocen hechos frecuentes que pudieran

calificarse como de extrema violencia, a la luz de los resultados del diagnóstico realizado es posible decir que se presentan situaciones entre los alumnos y entre éstos y sus profesores referidas a hechos que ocasionan molestia a los otros, tales como: abusos, agresiones verbales, relaciones despectivas y uso de apelativos.

Entre los alumnos hay una buena relación, lo que queda de manifiesto en los recreos. Existen conflictos entre ellos, pero la mayoría son propios de su edad. Los más graves son aquellos que se producen por problemas de comunicación derivados de la incapacidad de los alumnos de reconocer y expresar sus emociones. Esto les produce frustración, especialmente en su relación con los profesores. Las faltas de respeto también son comunes. Todos estos hechos obstaculizan el ambiente de aprendizaje y estudio y alteran la convivencia social

En la relación alumno-profesor o alumno-colegio, los principales problemas que se generan son de disciplina, especialmente al interior de la sala de clase. Existen muchos profesores que no saben imponer orden y límites a los alumnos. Además, ante una falta de normas y de proyecto educativo, no hay claridad respecto a la forma de abordar los conflictos e incumplimiento de normas, tanto por parte de los profesores (ej: retrasos) como por parte de los alumnos. Esta falta de certeza genera una sensación de caos, especialmente en el Complejo Educacional Cerro Navia.

D. FORMAS DE ABORDAR LOS CONFLICTOS

En cuanto a las formas de abordar los conflictos, en los tres establecimientos educacionales se reconocen formas o intentos de resolver conflictos

que no favorecen el aprendizaje de la conducta esperada. En ocasiones es debido a un excesivo recurso a sanciones punitivas sin tratar previamente el diálogo. Pero otras muchas es por la falta de las herramientas y destrezas necesarias. A pesar de ello, surgen espontáneamente instancias de conversación y diálogo donde el profesor trata de conversar y escuchar al alumno.

E. FORTALEZAS

En todos los colegios existe un conjunto de aspectos positivos que deberán ser rescatados y ser tenidos en cuenta para el éxito de la intervención:

- En primer lugar, la buena imagen que tienen los alumnos de su colegio considerándolo una instancia de apoyo y protección:

Ante las carencias propias del entorno, los jóvenes buscan refugio en el colegio, convirtiéndose éste en un lugar, más que de aprendizaje, de protección. Los docentes pasan a ser más “amigos” que “profesores”, tratando de suplir las necesidades de afecto. Sólo estos profesores son valorados positivamente por los alumnos. No así los que enseñan bien la materia pero no se preocupan por ellos. Esto es especialmente importante a la hora de diseñar el proyecto ya que serán estos profesores los que tendrán una legitimidad ante los alumnos y los que se podrán convertir en “entrenadores” y “líderes” de este proceso de cambio.

- La no discriminación de los alumnos: los alumnos perciben que en el colegio no son discriminados y que ahí se les da oportunidades para mejorar sus conductas (no los expulsan a la primera). Esto ayuda a neutralizar la

estigmatización negativa que sufren día a día en su comuna, donde muchas veces se los rechaza y aísla, no dándoles espacios de participación.

- La solidaridad que existe entre los alumnos: ante el ambiente adverso del entorno, se unen y apoyan. Incluso recurren entre ellos a solucionar sus disputas. Existen entre los alumnos lo que se podría denominar “mediadores naturales” que se han ganado legitimidad entre sus compañeros para dirimir conflictos.

En la primera parte del proyecto, se deberán identificar estos mediadores naturales, ya que presentan un gran potencial para la consolidación en el colegio de técnicas de solución pacífica de conflictos.

F. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Modelo Peace Education Foundation

El modelo propuesto por Peace Education Foundation para la resolución pacífica de conflictos y mediación escolar, busca desarrollar destrezas y habilidades de competencia social que reduzcan los comportamientos disruptivos para crear un ambiente de aprendizaje positivo mejorando la convivencia escolar y fomentando una cultura de la paz.

Los últimos análisis para promover la seguridad y sana convivencia en los ambientes escolares se centran en la consideración de los factores de riesgo (medio ambiente comunitario y familiar deficitario, escasas destrezas personales para enfrentar los conflictos) que incrementan la probabilidad de que un individuo se involucre en conductas antisociales y los factores de protección (valora-

ción del colegio como lugar de apoyo, preocupación y estímulo de sus profesores, consideración por la no discriminación, valoración del potencial de los estudiantes en tanto personas) constituyéndose en aspectos que pueden neutralizar los factores de riesgo en tanto se constituyen en las fortalezas que apoyarían la intervención para promover una conducta pro-social.

La resolución de conflictos es un estilo de vida, un proceso a ser aprendido y aplicado donde se adquieren destrezas en pro de una convivencia social en paz para resolver los inevitables conflictos de la vida de manera creativa y no violenta.

Los componentes esenciales de este modelo incluyen: establecimiento de confianza, exploración de intereses comunes, respeto a las diferencias, comprensión del conflicto, manejo de las emociones,

escuchar reflexiva y activamente. Parte fundamental de este aprendizaje es reconocer que el conflicto no es necesariamente algo negativo, está siempre presente, lo que sí es negativo es el rechazo o manifestación violenta de este.

La mediación surge en este contexto como un método mas de abordaje pacífico de los conflictos, devolviendo la confianza y protagonismo en las personas en el sentido de que ellas son perfectamente capaces de resolver sus dificultades sin necesidad de dejarlo en manos de un tercero. Este elemento se considera muy importante ya que los jóvenes de los tres establecimientos plantean necesidades referidas a que se desarrollen mayores instancias de diálogo, valoran el respeto y la escucha activa como una forma de sana convivencia y solicitan espacios de mayor participación.