

Estrategias que utilizan las educadoras de párvulos en el aula inicial para abordar los conflictos entre niños y niñas de 4 a 6 años de edad

Andrea Carrasco^(*), Nieves Schade

Universidad de Concepción, Chile

(*)andreacarrasco@udec.cl

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo conocer las estrategias y las prácticas discursivas que utilizan las educadoras de párvulos en el aula inicial para abordar los conflictos. Se realizó un estudio de casos colectivos en el que participaron seis educadoras de párvulos pertenecientes a seis colegios municipalizados de la comuna de Talcahuano. Las técnicas de recolección de información fueron la entrevista en profundidad, la observación directa no participante y los registros narrativos. El análisis del discurso mostró que se reconoce la existencia de conflictos en el aula y cuya responsabilidad se externaliza hacia los padres, y a su sobrecarga laboral. En relación a la solución de los conflictos, plantean que estos deben ser abordados a través de la conversación y aplicando el plan de convivencia. Sin embargo, la observación evidenció que estas estrategias no son ejecutadas por la gran mayoría de las educadoras de párvulos en el aula. Se discute la importancia que tienen las acciones de las educadoras para la resolución de conflictos más allá del discurso y la necesidad de formación en esta área.

PALABRAS CLAVE

kindergarden, educadoras de párvulos, conflictos, resolución de conflictos, profesores

Strategies used by Educators Kindergarten classroom to address initial conflicts between children from 4-6 years age

ABSTRACT

This research aimed at identifying strategies and discursive practices used by pre-school teachers in early classroom environments when addressing conflicts. We conducted a collective case study, six pre-school teacher participants per group, drafted from six municipal schools of the Commune of Talcahuano. Data collection techniques included in-depth interviews, direct observation with no involvement, and narrative recording. The analysis of discourse revealed that conflict in the classroom does get recognized, with responsibility blamed on parents and work overload. With respect to conflict resolution, they propose that they must be dealt with by conversation as a means and by applying the coexistence plan. However, the observations evidenced that these strategies do not get executed in the classroom by most pre-school teachers. We discuss the importance of actions taken by teachers in conflict resolution beyond discourse and the need to train them in this area.

KEYWORDS

pre-school education, teachers, conflict, conflict resolution

Recibido: 16 enero 2013

Aceptado: 22 junio 2013

Cómo citar este artículo: Carrasco, A. y Schade, N. (2013). Estrategias que utilizan las educadoras de párvulos en el aula inicial para abordar los conflictos entre niños y niñas de 4 a 6 años de edad. *Psicoperspectivas*, 12(2), 104-116. Recuperado el [día] de [mes] de [año] desde <http://www.psicoperspectivas.cl> doi:10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL12-ISSUE2-FULLTEXT-253

Investigación financiada por Conicyt. CONICYT-PCHA/Magíster Nacional/2011-folio 22110106.

ISSNe 0718-6924

Introducción

Los conflictos son inherentes al ser humano, nace del desacuerdo y por ello no se trata de eliminar, sino más bien manejar y resolver por vías pacíficas, lo cual puede contribuir a potenciar el cambio social. Por lo tanto, los conflictos se conciben como motor de cambio social donde participa y está presente el ser humano (Barrea, 2001 citado en Núñez, 2006).

Además, es importante señalar que existe la tendencia de ver el conflicto como algo negativo, como una circunstancia que hay que evitar por distintas razones, ya sea el manejar un conflicto que implica invertir mucho tiempo, que se va a vivir un momento de gran tensión, e incluso de sufrimiento (Funes, 2000). Además los conflictos son vistos como situaciones que requieren acciones de confrontación.

En la escuela, como una institución compuesta por diversas personas, es normal que se presenten conflictos. Existen una serie de factores que favorecen la aparición de estas situaciones y se relacionan, tanto con la estructura del establecimiento como con las prácticas pedagógicas. Entre estos, los currículos basados más en la competencia que en la colaboración, la falta de promoción por el respeto, las normas disciplinarias poco claras e inconsistentes, un elevado número de estudiantes en la sala de clases, desacuerdo entre profesores por el estilo de enseñanza, desavenencias entre los mismos profesores y directivos, las múltiples tareas y exigencias hacia los profesores, entre otros (Martínez-Otero, 2005).

Frente a esta situación, una de las acciones de la escuela es justamente que los niños y niñas aprendan a abordar los conflictos pacíficamente, sin evitarlos ni tener que recurrir a la violencia (Fuquen, 2003).

Respecto a este tema, Chile ha implementado orientaciones para abordar los conflictos en el ámbito educativo. En el año 2006, la unidad de apoyo a la transversalidad educativa del Ministerio de Educación de Chile (MINEDUC) lanza una cartilla de trabajo denominada “Conceptos clave para la resolución pacífica de los conflictos en el ámbito escolar”, la cual entrega conocimientos acerca de lo que son los conflictos, qué se entiende por resolución pacífica de estos, cómo abordarlos, elementos del conflicto, habilidades que favorecen la resolución de este y técnicas alternativas de resolución de conflictos en instituciones escolares (Ministerio de Educación, 2006).

En el año 2011, igualmente la Unidad de Transversalidad Educativa, publica la tercera edición de “Conviviendo mejor en la Escuela y en el Liceo. Orientaciones para Abordar la Convivencia Escolar en

las Comunidades Educativas”. Estas orientaciones presentan a la comunidad educativa, el concepto de convivencia escolar, los conflictos, agresividad y violencia en el ámbito escolar y cómo abordarlos en el diario vivir de la escuela (MINEDUC, 2011). Recientemente, el Ministerio de Educación de Chile hace pública la “Política Nacional de Convivencia Escolar”, la cual busca ser un apoyo para las instituciones escolares, poniendo en el centro a las personas y su proceso de formación social y personal. Además establece el “Plan de Gestión de la Convivencia Escolar”, el cual debe contener las tareas necesarias para promover la convivencia y prevenir la violencia escolar. (MINEDUC, 2012).

Todos los programas, manuales u orientaciones antes mencionados, presentan una serie de pasos, “recetas”, concepciones y metodologías para que una institución escolar pueda abordar los conflictos y la violencia de manera pacífica, pero ninguno apunta o entrega nociones de cómo manejar los conflictos entre niños y niñas del nivel parvulario.

En el año 2005, la Unidad de Curriculum y Evaluación del Ministerio de Educación de Chile publica las “Bases Curriculares de la Educación Parvularia”, las cuales nacen con el objeto de entregar un marco orientador de referencia amplio y flexible, que contenga fundamentos, objetivos de aprendizajes y orientaciones pedagógicas para que las Educadoras de Párvulos trabajen diariamente con sus niños y niñas (MINEDUC, 2005).

Este marco orientador, dentro de los núcleos de aprendizaje, contempla el de convivencia, el cual plantea que el convivir con personas en los primeros años de vida es un aspecto clave para la formación integral del menor, además de ser fundamental para la adquisición de normas, respeto, costumbres y valores socialmente compartidos por la comunidad. (MINEDUC, 2005).

Sin embargo, a pesar de que este marco orientador entrega lineamientos claros en cuanto a aprendizajes con los menores, el trabajo en comunidad y las orientaciones pedagógicas, no entrega estrategias claras y explícitas para que las Educadoras de Párvulos puedan abordar los conflictos en esta etapa escolar.

Tipos de Conflictos en Centros escolares

A continuación se presentan tipos de conflictos que se pueden originar dentro de los centros escolares según la mirada de algunos autores. Casamayor (1998, citado en Pino y García, 2007) señala:

-De relación entre el alumnado y entre éstos y el profesorado: actitudes peyorativas, desprecio, violencia, agresividad física y verbal.

-De rendimiento: pasividad, apatía.

-De poder: liderazgos negativos, arbitrariedad.

-De identidad: actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás, los objetos, el mobiliario, el edificio, etc.

Bajo la mirada de Melero (1993, citado en Martínez-Otero, 2001) se expone:

-Relación profesor-profesor: cuando la necesaria armonía entre profesores se rompe por malas relaciones, peleas entre grupos, falta de consenso sobre estilos de convivencia, faltas de respeto, entre otros. Se favorece la emergencia del conflicto.

-Relación profesor-alumno: se refiere a desmotivación por parte del alumno, pobre comunicación y vínculos afectivos, etiquetas hacia los alumnos, entre otros; los que a veces son fuente de conflicto.

-Relación alumno-alumno: mala relación afectiva, falta de cooperación, poca comunicación, agresiones físicas o verbales, exclusión social entre otras; son el principio de un posible conflicto.

Por otro lado encontramos otros tipos de conflictos bajo la óptica de Calvo, García y Marrero (2005), quienes los clasifican en:

- Conflictos de relación/comunicación: Son aquellos en donde ocurre un deterioro del vínculo entre los sujetos implicados y como consecuencia de las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa.
- Conflictos de necesidades e intereses: El conflicto se manifiesta por un desacuerdo ante una confrontación de intereses y necesidades.
- Conflictos de preferencias, valores o creencias: Se generan por las discrepancias sobre la forma de entender y explicar la realidad y por tanto son muy difíciles de resolver.

De este modo se deja en evidencia que existen variados tipos de conflictos que se pueden dar dentro de los colegios y aulas de trabajo. Para efectos de esta investigación, nos centraremos en los conflictos relacionales, de necesidades e intereses que se originan entre niños y niñas.

Estrategias para abordar los conflictos

En relación a los conflictos, existen diversas estrategias para abordarlos en la escuela, las cuales pueden llevar a una resolución pacífica o violenta.

Colsman y Wulfert (2002) por una parte señalan que las estrategias de resolución se agrupan en tres tipos de estilos:

-Estilo polémico: implica que la persona tiene una mayor preocupación por ella misma y poca preocupación por los demás. Este estilo está marcado por las amenazas de decisiones, se usa la fuerza para ganar y utiliza demandas poco razonables.

-Estilo evitativo: bajo interés por ambas partes, y se identifica por la retirada del conflicto. Junto al estilo polémico, corresponden a una resolución no pacífica.

-Estilo de compromiso: resolución pacífica donde existe una moderada preocupación por sí mismo y por el otro. Se caracteriza por buscar un punto medio, para llegar a una solución mutuamente aceptable, siendo una resolución pacífica.

Por otra parte, Banz (2008) señala cuatro estrategias distintas que conllevan a la resolución violenta de los conflictos:

- Competencia: caracterizada por perseguir los objetivos propios sin considerar a los demás.
- Evitación: se caracteriza por no afrontar los problemas, se posponen los conflictos, sin pensar en las necesidades en juego.
- Compromiso: está basado en la búsqueda de soluciones, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia parcial al interés del individuo o de los grupos. La solución satisface sólo parcialmente a ambas partes.
- Acomodación: supone ceder habitualmente a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios.

Hasta ahora hemos señalado algunas estrategias que llevan a una resolución violenta de los conflictos, pero existen otras estrategias para abordar los conflictos que son consideradas positivas tanto desde el punto de vista de las habilidades que se ponen en juego como los resultados que se consiguen en la resolución misma de los problemas. La resolución pacífica de los conflictos

comprende un comportamiento asertivo, es decir, en el cual la persona explica sus propios derechos, ideas y sentimientos, sin perjudicar la opinión del otro (Rodríguez, Pereira y Rabello, 2010). Además, se requiere una colaboración y apertura de las partes involucradas, al aceptar las diferencias de posiciones u opiniones para llegar a una sola solución, la cual debe satisfacer plenamente a ambas partes (Colsman y Wulfert, 2002; Banz, 2008).

En el sistema escolar se conocen tres estrategias distintas de resolución de conflictos de vía pacífica:

-Negociación: Es una estrategia de solución de conflictos de carácter voluntario, predominantemente informal, no estructurado, que las partes utilizan para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable (Navarro, 2007). Además, a través de la comunicación eficiente, permite obtener el máximo de los intereses, de tal forma que se logre un acuerdo que beneficie a ambos. Dentro de las estrategias que comprende se encuentra la comunicación, capacidad para generar opciones, habilidades para mantener una relación (como la empatía y/o manejo de emociones), aceptar compromisos, entre otros. (Rodríguez, Saieh y Opazo, 2006).

-Mediación: Es un sistema estructurado y formal de entender las relaciones humanas, que posibilita la resolución de los conflictos en forma eficaz a través de la pacificación. Su objetivo fundamental consiste en impulsar un acercamiento entre las partes envueltas en

un conflicto, ayudándolas a clarificar e identificar los intereses, para conseguir un acuerdo satisfactorio, el cual “es un proceso no crítico y voluntario que se centra en ayudar a las partes a llegar a soluciones de sus problemas que sean mutuamente satisfactorias, de acuerdo con los intereses de cada parte” (Koene, 2009, p. 247). Dentro de las estrategias que la comprenden se encuentra la comunicación lineal y/o circular, neutralidad, manejo del poder, capacidad para disminuir la diferencia y buscar acuerdos (Suárez, 2002).

-Arbitraje: Se tomará una decisión, independientemente de que las partes involucradas estén o no de acuerdo con ésta, ya que ambas se acogieron de antemano a aceptar la decisión del árbitro (Koene, 2009).

Ventajas de abordar los Conflictos desde el nivel parvulario

En el sistema escolar el abordar los conflictos de manera pacífica de acuerdo a las estrategias antes señaladas, tiene una serie de ventajas para los niños(as) y más si estas se aplican desde la Educación Parvularia. A continuación, se presentan una serie de ventajas tanto para los niños y niñas como para las Educadoras de Párvulos respecto a manejar los conflictos desde el nivel inicial, según la mirada de algunos autores (Turnuklu, Kacmaz, Sunbul y Ergul, 2009; Chrispino, 2007; Rodrigues et al, 2010).

Tabla 1

Ventajas de manejar los conflictos desde el nivel inicial de formación

Ventajas para los niños y niñas	Ventajas para las Educadoras de Párvulos
- Crea un mayor sentido de cooperación y de fraternidad entre niños y niñas. - Ayuda a crear sistemas más organizados para resolver conflictos. - Mejora las relaciones interpersonales entre los menores. - Produce cambios que perduran a lo largo de la vida. - Aprenden a negociar diversas alternativas de resolución del conflicto. - Aumenta la tendencia de ayudar a otros(as) con sus conflictos. - Aumenta los valores sociales y disminuye la agresividad. - Aumenta la posibilidad de visualizar alternativas. - Les da confianza para enfrentar un conflicto.	- El uso de técnicas de resolución de conflictos por parte de la Educadora de Párvulos puede mejorar la calidad de las relaciones entre los actores y la mejora de la convivencia escolar. - Ayuda a las Educadoras de Párvulos a reducir el estrés por manejar constantemente problemas y conflictos de los menores. - Aumenta los tiempos de enseñanza.

Fuente: elaboración propia.

A partir de lo anterior, considerando que el periodo de vida hasta los 6 años de edad es decisivo en el desarrollo de las personas, ya que de él va a depender la evolución posterior del niño y niña (Jaramillo, 2007), se hace necesario investigar en este nivel educativo sobre la resolución pacífica de conflictos, ya que promueve el desarrollo de comportamientos sociales, la empatía y la creatividad, lo que favorece el desarrollo de la inteligencia, la personalidad y las interacciones interpersonales (MINEDUC, 2010).

Método

Diseño

Investigación de carácter cualitativo, cuyo objetivo fue conocer las estrategias y analizar prácticas discursivas de las Educadoras de Párvulos en el aula inicial respecto a cómo abordan los conflictos entre niños y niñas de cuatro a seis años de edad.

El tipo de estudio es de caso, lo que “permite un examen detallado, completo e intensivo de una situación, de un sujeto o de un evento, en su propio contexto y desde una perspectiva integral” (Reyes y Hernández, 2008, p. 70) y específicamente fue de tipo colectivo, debido a que es posible “escoger varios sujetos, con el fin de estudiar cada uno de ellos y después ver sus similitudes y discrepancias” (Stake, 1999 citado en Araneda, Parada y Vásquez, 2008).

Participantes

Las participantes fueron seis Educadoras de Párvulos, a cargo de 30 a 32 niños y niñas, pertenecientes a seis escuelas municipales de la Comuna de Talcahuano, de la región del Biobío.

Dichas escuelas se ubican en sectores donde residen familias de clase media y en su mayoría llevan años entregando educación a la comunidad circundante. De igual modo las profesionales que trabajan en el nivel inicial llevan bastante tiempo desempeñándose en estos establecimientos educativos, lo cual las ha llevado a desarrollar y perfeccionar sus carreras en el sector municipal.

Todas las participantes se formaron en Universidades tradicionales pertenecientes al consejo de rectores y los cursos de perfeccionamiento a los cuales han asistido durante su carrera, se enmarcan dentro de temas como; evaluación, tipos de currículum, estrategias de comprensión lectora, aprendizaje de las matemáticas en el nivel inicial, entre otros. Sin embargo, ninguno les ha

entregado conocimientos para abordar los conflictos en sus aulas.

Para acceder a estas escuelas municipales se recurrió al Director del Departamento de Administración Municipal (DAEM) de la comuna de Talcahuano, el cual otorgó los permisos necesarios para acceder a las escuelas de su municipio. De este modo se fue recogiendo información y el número de participantes se estableció por medio de la saturación.

Técnicas de recolección de datos

Se realizó la observación directa no participante en la sala de cada Educadora de Párvulos, con el fin de conocer las estrategias que utilizan para abordar los conflictos entre niños y niñas. La observación la realizó un estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad de Concepción debidamente entrenado y el propio investigador. La información obtenida fue cruzada y aquellas que coincidieron quedaron dentro del registro. Se opta por realizar este tipo de observación que nos permitió ingresar en cada curso del nivel inicial de forma no intrusiva, sin la necesidad de participar activamente ni de obstaculizar la jornada de cada grupo.

La observación se llevó a cabo durante una jornada de clases, ya que los directores de las escuelas y las propias participantes manifestaron tener reticencia frente a este tema. Se decide observar durante la jornada en aula, por el hecho de que otros momentos de la rutina como los recreos, las comidas y las idas al baño en su mayoría son supervisadas por asistentes o inspectores(as) del establecimiento.

Durante la observación directa no participante, los observadores, realizaron registros narrativos, y esto permitió describir conductas y eventos objetivamente en su contexto, a través de registros en papel (Pérez, 1998; Araneda et al, 2008). Se decide utilizar esta técnica porque permite registrar los fenómenos tal y como están ocurriendo sin preparación alguna, lo que facilitó registrar hechos, conductas y comportamientos espontáneos de las profesionales respecto al abordaje de conflictos.

Luego de la observación directa no participante, se realizó una entrevista estructurada a cada Educadora de Párvulos, con el objetivo de obtener más información acerca de las creencias que estas presentan respecto a la resolución de conflictos, complementándolas con hechos concretos registrados por los observadores en las observaciones no participantes. La entrevista contemplaba una guía de preguntas específicas las cuales se consultaban en un orden determinado.

A partir de los registros narrativos, se construyeron temas y subtemas que fueron posteriormente abordados en las entrevistas:

-Tema 1: resolución de conflictos. Subtemas: estrategias de resolución de conflictos y rol de las Educadora de Párvulos y de los propios menores frente a los conflictos.

-Tema 2: creencias respecto de cómo se resuelven los conflictos. Subtema: conflicto.

-Tema 3: Motivos a la base de como aborda los conflictos. Subtema: abordaje de conflictos.

A continuación en la Tabla 2 se presentan las técnicas que se emplearon con cada participante:

Tabla 2

Participantes y técnicas de recolección de datos.

Participantes	Nº de participantes por escuela	Nº de observaciones	Duración de observaciones	Tipo de registro	Nº de entrevistas
Educadora de Párvulos	1	1	Una jornada	Narrativo	1
Educadora de Párvulos	1	1	Una jornada	Narrativo	1
Educadora de Párvulos	1	1	Una jornada	Narrativo	1
Educadora de Párvulos	1	1	Una jornada	Narrativo	1
Educadora de Párvulos	1	1	Una jornada	Narrativo	1
Educadora de Párvulos	1	1	Una jornada	Narrativo	1

Fuente: elaboración propia.

Procedimientos

Antes de comenzar la investigación, se solicita el consentimiento informado a todas las participantes y se entrega una carta explicativa del estudio a cada director(a) de las escuelas.

La observación a las Educadoras de Párvulos de cada escuela se realizó durante una jornada de trabajo con niños y niñas, en donde se capacitó a una persona externa (alumno de la carrera de Psicología de la Universidad de Concepción) con técnicas de observación y registros narrativos, con la finalidad de que registrara lo que observaba.

Las entrevistas estructuradas se realizaron en el aula de cada Educadora luego de terminada las clases, en los días y horarios que las propias participantes acordaron.

Análisis de la información

A partir de la información obtenida se realizó un análisis temático, cuya finalidad fue indagar en las prácticas discursivas de las Educadoras de Párvulos frente a los temas que les fueron planteados a través de la entrevista. Para el análisis se fue descomponiendo cada pregunta, para proceder a la agrupación de categorías y a partir de ello definir el patrón y/o dimensión respectivo (Vásquez, 1994).

Se analizaron los registros narrativos de acuerdo a eventos conductuales, verbales y no verbales en relación al abordaje de los conflictos por parte de las Educadoras de Párvulos.

Resultados

Los resultados serán presentados de acuerdo a temas y subtemas presentes en las entrevistas y registros narrativos.

Tema 1: Resolución de conflictos

Subtema A: Estrategias de resolución de conflictos

Respecto al concepto de resolución de conflictos, las Educadoras de Párvulos lo entienden como la solución de un tema, exponiendo que:

-“Una solución eh de algún tema en específico de... es la solución de un tema, de alguna causa”, “es como buscar solución a un algo, esa es la idea”.

-Otra idea plantea que el “factor de personalidad” es relevante frente a este concepto, agregando que “el tratar de resolver conflictos parte por uno mismo, uno tratar de ponerse un poco mas empático, ponerse en el lugar del otro y ver porque esta persona genera esta situación”.

Por tanto lo que se desprende es que las Educadoras de Párvulos comprenden que hay que buscar soluciones y que parte de estas tienen que ver con el involucramiento personal.

En cuanto a los tipos de conflictos que las Educadoras de Párvulos creen que pueden ocurrir en cualquier sala del nivel inicial, estas manifiestan los de:

-Competencia de materiales argumentando que es por “el tema de los materiales”, “no se prestan los juguetes”, “las cosas materiales, sus pertenencias y cosas que ellos sienten que les pertenecen”.

-Los de Agresividad de tipo verbal en donde los niños acusan diciendo “me molesta”.

-Personalidad interna del sujeto, en donde los niños y niñas manifiestan la “Intolerancia” e igualmente “son discriminadores”.

-Exclusión en los juegos y la Defensa personal, expresando que existen “conflictos de relaciones dentro de los juegos de relaciones de convivencia” y que “que no lo incluyen a uno o a otros dentro de sus juegos y el otro se siente agredido” y que “por defender sus cosas o defenderse de un compañero”.

Esto coincide con lo que efectivamente ocurre en sus salas de clases, donde ellas comentan que se manifiestan:

-Conflictos de Necesidades los que se originan “al momento de repartir que uno quiere un color, que el otro quiere otro lápiz”.

-Conflictos de exclusión social lo cual se evidencia cuando los niños(as) acusan al adulto a cargo “Tía no quiere jugar conmigo, que no juegan con él se enojan”.

-Conflictos de poder en donde “los grandes tratan de imponerse sobre los chicos, los chicos no quieren quedarse atrás entonces se da esa situación”, o “pueden ser los de relaciones dentro del juego ahí hay unos conflictos de roles más que nada”, “hay muchos

que son líderes y dentro del juego todos quieren liderar y ahí es donde se forma el conflicto”.

-Conflictos agresivos físicos se produce cuando los niños y niñas presentan un problema estos(as) reaccionan “de forma física a lo más un empujón”, “en general no son agresivos pero tengo uno que va al tiro a la parte agresiva”.

-Según género, exponiendo “he notado en estos últimos dos meses más agresividad en los varones... más agresivos esos juegos bruscos que se toman igual que las niñas... físicamente se pegan niños y niñas lo que antiguamente no se veía”, plantea además la existencia de “muchas agresión física y muy marcada en las mujeres”, pero que “los varones siempre han sido bruscos para jugar”.

La visión que tienen las Educadoras de Párvulos respecto a los tipos de conflictos que se presentan en sus salas de clases, son atribuidos a la conducta de los niños y niñas, como agresión e intolerancia, que les impide compartir materiales y cooperar ya que más bien compiten entre ellos(as).

En relación a las creencias que presentan las Educadoras de Párvulos acerca de por qué creen ellas que ocurren esos conflictos en sus salas de trabajo, estas exponen que es por:

-Falta de cooperación por parte de los padres, ya que “Los papás tampoco cooperan mucho en la educación de no saber el respeto, de no, de no enseñarles lo que es el respeto” por ello “el refuerzo de la casa no está”.

-Ausencia de normas dentro de las familias, planteando por tanto que “en la familia hay pocas normas y ellos les dejan hacer mucho” y que “hay mucha apertura de los padres, están más abiertos dejan ser a los niños, dejan hacer mucho, faltan normas, más disciplina más hábito, si la mamá está afuera no hay hábito no hay disciplina” y por tanto “en la casa hacen lo que quieren”.

-Hijos únicos, es otro factor del porqué podrían ocurrir los conflictos al igual que por la Mala crianza entregada por las propias familias, “por regalones la mayor parte, mal crianza de la familia, hijos únicos”.

-Temperamento de los niños(as) es otro factor del porqué ocurren los conflictos en la sala de trabajo, agregando que “son niños con temperamento fuerte que son líderes y ellos quieren, bueno ellos quieren mandar el juego”.

-Padre o Madre trabaja, por tanto argumenta que “por el control de la familia, los papás están trabajando” y hay

mucho apertura de los padres, si la mamá está afuera no hay hábito no hay disciplina”.

-Padres no atienden los consejos de las profesionales, enfatizando “la culpa la tienen los padres, ya que ellos muchas veces no escuchan los consejos que les quiere dar uno como profesional”.

-Falta a las normas consensuadas en la sala de trabajo “se consensuaron normas, hay algunos que las tienen muy internalizadas por lo tanto la generación de conflictos se da porque el otro no la cumple”.

-Normalización propia del desarrollo, por lo cual las Educadoras argumentan “es propio de la edad de ellos”, “son absolutamente egocéntricos todavía”, “el entrar a compartir lo que para ellos es propio es, es difícil y yo creo que eso es lo que más genera conflicto”, “Son actitudes como egoístas, lo quieren todo para ellos”.

A partir de lo anterior se desprende que las Educadoras de Párvulos creen que los conflictos en parte se deben a factores externos como la familia quienes según estas profesionales, no instalan normas en el hogar, falta disciplina y además no colaboran con la escuela y por otra parte a factores internos por las características propias de los niños y niñas.

Finalmente, en relación a este tema se les consulta acerca de las estrategias que utilizan para abordar los conflictos, las educadoras mencionan:

-La Conversación del conflicto con los involucrados en este, exponiendo “tratar de conversar por separado con cada uno dentro del conflicto”, “sacarlos para tratar de resolver el problema, y que ellos cuenten que pasó y así ayudarlos”, “los enfrente que ambos den su perspectiva, por qué pasó que dijiste tú y después les pido que se den un abrazo... que se disculpen y que se den un abrazo”, “cuando dos niños tienen un conflicto lo conversamos, o sea se llama a las partes que están en el conflicto... se le pide la opinión a uno de que fue lo que pasó, después se corrobora con la opinión del otro niño y llegamos a un consenso”.

Lo anterior demuestra que estas profesionales a través de la conversación, median el conflicto en cuestión, para llegar a una solución satisfactoria para ambas partes involucradas.

-Plan de convivencia, planteando que “la primera estrategia fueron las normas que se consensuaron entre todos” y “a diferencia de otros años he trabajado solo con refuerzos positivos, o sea yo pongo caras felices solamente a quienes lo logran, no hay caras tristes” y que además “se mantienen en el aula y se van recordando cada cierto, cierto, cuando tú ves que está como muy distorsionado todo ya empiezas como a

recordar". Agregan además "en la sala tenemos normas que son las normas de oro", "las leemos todos los días las repetimos al momento de ingresar a la clase" y "cuando hay conflicto se conversa de esa manera".

Las estrategias que utilizan las Educadoras de Párvulos para abordar los conflictos es crear en conjunto con los niños y niñas normas de oro, las cuales se crean a principio de año en conjunto con los niños y niñas, a través de una lluvia de ideas y los propios alumnos(as) votan y escogen las normas que integrará este plan. Por tanto estas normas de oro (como se le conoce en el área de Educación Parvularia y se enmarca dentro de lo que ellas denominan plan de convivencia) contienen las tareas y acciones necesarias para promover la convivencia y prevenir la violencia escolar en la sala de clases.

Es importante señalar que las educadoras de Párvulos dicen utilizar las estrategias que favorecen la conversación entre los niños y niñas, y la aplicación de un plan de convivencia (normas de oro), lo que más adelante se observará que no coincide con lo observado en el manejo de los conflictos en el aula.

Subtema B: Rol de la Educadora de Párvulos y de los propios menores frente a los conflictos

En cuanto al rol que cumplen las Educadoras de Párvulos dentro de la sala de clases cuando se manifiesta un conflicto entre niños y niñas, estas concuerdan en que su papel es de:

-Mediadora, exponiendo "mi rol, simplemente el mediar", "mediar el que se escuchan", "ayudar a que ellos mismos busquen la solución" y que "ambos expongan sus puntos de vista", "mediamos el conflicto siempre basándonos en la reglas de convivencia de la escuela y las normas de la sala".

-Además enfatizan en la atención inmediata que ella debe entregar hacia el conflicto, de este modo comenta que "inmediatamente hay que enfrentar la situación y no dejarla pasar para que no quede ese aire" y "atacar el problema en forma inmediata y pedir ayuda".

Respecto al rol que cumplen los niños y niñas cuando se enfrentan a un conflicto, la gran mayoría de las Educadoras manifiestan que este papel es de:

-Dependencia hacia ellas, por lo cual comentan que "los niños me acusan", "ellos siempre te acusan", "generalmente acusan y no logran solucionarlo solos",

"generalmente te acusan, no son capaces de resolver... eh solos".

Sin embargo, otras Educadoras plantean que el papel de los niños(as) al enfrentarse a un conflicto es de:

-Independencia y de Participación en el conflicto, argumentando "ellos participan en el conflicto, ellos opinan, ellos resuelven", "ellos están solucionando y lo bueno de todo esto es que ellos se dan cuenta de lo mal que están actuando".

-Agresivo de tipo físico y verbal, exponiendo "generalmente conflicto violento porque es niño y pelean", "pelean entre ellos y se dicen cosas más menos hirientes".

De lo anterior se desprende que las Educadoras consideran que su rol es de mediadora de los conflictos que ocurren en la sala de clases. Además cuando se les pregunta acerca del rol que los niños y niñas cumplen frente a un conflicto, ellas responden a partir de las acciones que realizan sus alumnos(as), como responder de forma agresiva, acusar al otro con el adulto a cargo, y participar en la solución del problema.

Tema 2: Creencias respecto de cómo se resuelven los conflictos

Hasta ahora se ha revisado lo que es la resolución de conflictos, pero también es importante averiguar las creencias en relación al propio conflicto. En concordancia a esto, se evidencia que las profesionales entienden esto como:

-Falta de respeto entre dos personas, "es una falta de normas, de respeto", "es no tener respeto entre dos personas".

-Situación que incomoda que altera a otro "es una situación que incomoda al otro", "que hace que otro este se altere", "una situación incómoda que te cuesta resolver, que te cuesta encontrar la solución en un momento dado".

-Como Problemas: "Conflictos son problemas". Como una Situación anómala que hace actuar de forma agresiva "una situación anómala", "una situación que te hace actuar en forma diferente en forma agresiva en forma no sana".

-Enfrenta a dos personas de forma física o verbal, "una pelea que puede ser eh física o psicológica".

-Diferencia con otro que cuesta manejar, argumentando “nos pone en diferencia con otro... ya sea de palabras... situaciones”, “es algo que cuesta manejar de buenas a primeras”.

Ellas entienden el conflicto como falta de respeto, como una situación que incomoda a otro, problemas que puede llevar a enfrentar a personas de forma agresiva y psicológica. De este modo, se deduce que estas profesionales, no tienen claridad de lo que es un conflicto, sino más bien le otorgan una connotación negativa y esto se aleja de la comprensión de los conflictos como parte de la naturaleza humana, que favorece el desarrollo de las personas.

Respecto a cómo creen las Educadoras de Párvulos que se deberían abordar los conflictos entre niños y niñas, estas manifiestan que se debe hacer a través de:

-La conversación, con la ayuda de un mediador e inmediatamente ocurrido el conflicto, por ello exponen “conversando en general con... con el niño”, “en el momento de que pasa el conflicto resolverlo al tiro y con todos”, “conversar creo yo es la mejor opción para abordar los conflictos”, “conversando entre ellos y yo creo que en este momento como ellos son chiquititos con un mediador”, “siempre en base a la conversación”, “tiene que ser con un mediador”, “lo ideal es solucionar todo inmediatamente”.

Las Educadoras creen que los conflictos se deben abordar por medio de la conversación y enfatizan en la importancia de ser modelo para los niños y niñas. Por ello manifiestan que para abordar los conflictos entre los pequeños es necesario actuar “primero siendo uno modelo” y que es importante que los niños(as) “no sientan que solo a ellos les pasa si no que a los adultos también” se ven envueltos en conflictos.

Tema 3: Motivos a la base de cómo abordar los conflictos

En relación al por qué utilizan la estrategia de conversación y el plan de convivencia para abordar los conflictos, estas mencionan:

-Involucrados deben conversar sus problemas y buscar la causa del conflicto para que lo analicen y tomen una decisión: “creo que ambos tienen que exponer sus problemas, tienen que conversar”, “creo que es necesario enfrentar el conflicto, si yo tengo un conflicto es necesario hablarlo”, “porque creo que primero que nada hay que ver que lo que causó el conflicto... buscar la causa, el por qué”, “y de acuerdo a eso plantearle las cosas de otra manera para que ellos lo analicen para que... eh tomen la decisión”.

-Buenos resultados, ya sea porque los propios niños(as) son los protagonistas en la creación de las normas de oro (plan de convivencia), “porque me dan buenos resultados”, “porque ellos son protagonistas, “por lo tanto les son mucho más cercanas”, o “porque los niños y niñas se calman”.

Las participantes utilizan estas estrategias porque les permite conversar los conflictos, favorece la participación de los menores y les generan buenos resultados.

En cuanto a dónde aprendieron las estrategias que utilizan para abordar los conflictos entre niños y niñas, las Educadoras de Párvulos manifiestan:

-En primer lugar, por la Experiencia laboral y Aprendizaje entre colegas, exponiendo “pero más que uno aprende con el tiempo, y por el trabajo de las colegas uno va aprendiendo estrategias nuevas”, “uso esta estrategia porque vi otras estrategias de otras Educadoras que no me gustaron”, “en cursos con colegas, entonces cuando tú tienes esas instancias de encuentro de Educadoras, todas estas estrategias tú las compartes”, “Sola pero como te digo con mucha ayuda de pares también, en reuniones, en encuentros, de todo un poco”.

-En segundo lugar, por Aprendizaje personal, en donde las profesionales exponen que aprendieron tales estrategias “buscando libros todas esas cosas”, “me gusta mucho el internet también, busco material en internet”, “y de ahí vas como picoteando de todo”, “leo mucho con respecto a temas de crecimiento personal, ósea mi experiencia y de los libros”, “Autodidacta en el fondo”.

-En tercer por la Experiencia personal, comentando: “por experiencia propia, porque uno a través de la vida va aprendiendo que la mejor forma de resolver un conflicto es conversándolo”, “de chica en realidad que las cosas uno debe enfrentarlas”, “lo aprendí de niña, seguramente mis padres me enseñaron”, “es algo que lo tengo internalizado, ósea de toda la vida”, “me nace a mí el conversar, el llegar a ciertos acuerdos y en todo orden de relaciones de conflictos”.

Respecto al aprendizaje de las estrategias que utilizan para abordar los conflictos de los niños y niñas, se desprende que ninguna corresponde a un aprendizaje de tipo formal, sino que por el contrario, han sido aprendidas de modo informal a lo largo de su vida profesional y personal.

A partir de lo observado en las salas de clases, en la entrevista se les consulta sobre su accionar en el

abordaje de conflictos, el cual se enmarca en la dimensión “evitación v/s abordaje”, en donde las Educadoras argumentan que esto ocurre por:

Evitación:

-La falta de tiempo, exponiendo “el tiempo va controlado, entonces es netamente por el tiempo”, “si hubiese tenido el tiempo necesario no se necesaría, yo salgo con ellos a conversar que tal, pero no me quedaba otra que decir córtala Juanito porque tenemos que avanzar”.

-Por el estrés que le provocan algunas situaciones “en ese momento tú ves que yo llegaba con un alto de papeles que en ese momento ya me causaba un poco de estrés, entonces me fui a lo más corto como ya amigo no le hagas caso, o ya amigo pásale la goma o córtala de molestar”.

-Depende de la situación en la que se encuentren, exponiendo “y bueno muchas veces a lo mejor en ese momento no lo pude llevar a un lugar... va a depender de muchas situaciones pero no te quepa la menor duda que esa situación la tengo que haber conversado después al final de la clase” y además agrega que “son situaciones que se van manejando con la experiencia”.

-Otra de las Educadoras de Párvulos evita los conflictos que no involucran agresión, comentando “yo la verdad que a esas cosas tan simples no les doy mucha importancia”, “tenemos que saber seleccionar cuales son cosas de conflicto y para mí... cosas que pasan nada más”. Por tanto esta profesional plantea que hay conflictos que ella deja pasar “para no darles mayor importancia, claro que por una goma podemos armar una guerra cierto, pero si le bajamos el perfil, ya no importa pídele a otro compañero, arréglatelas de otra manera, o si tu compañero no te la quiere prestar hoy día no se po, el compañero no anda en sus días generosos”. De este modo se le consulta a esta profesional si es que hubiera agresión física ella intervendría, a lo cual responde “ahí habría que haber una intervención pero nunca me ha pasado gracias a Dios ojala no me pase”. Finalmente plantea que es mejor evitar los conflictos antes de abordarlos: “a lo mejor es más fácil evitar una pelea si el niño toma la otra silla y que le importa si el otro se lleva la otra silla y evítalo”

Abordaje:

Por otro lado, durante la observación y con la ayuda de los registros narrativos, se evidenció que existen dos

Educadoras de Párvulos que abordan los conflictos entre niños y niñas, a través de escenas como:

-Un niño pellizca a una niña y la Educadora le pregunta al niño porqué hizo eso, les explica que las cosas se deben conversar y no llegar a los golpes. Finalizada esta conversación les pide a ambos niños que se den un abrazo y se pidan disculpas.

-Un niño molesta a otro niño, y la Educadora saca a ambos involucrados para conversar. Luego se queda con ambos de la mano hasta que estos deciden volver a jugar y se van juntos a la mesa de trabajo.

-Se presenta un problema dentro de la sala de clases, ente dos niños, y la Educadora de Párvulos a cargo, los lleva al lugar donde se encuentran las normas de oro y les recuerda que los amigos no deben pelear, y por tanto estos se dan un abrazo y vuelven a trabajar en su actividad.

De este modo, por un lado, las Educadoras evitan los conflictos para impedir que este se agrande, por falta de tiempo y estrés. Por otro lado, lo enfrentan conversando con los niños y niñas, recordando las normas consensuadas (plan de convivencia) en la sala de clase.

Respecto a cómo las Educadoras de Párvulos trabajan la temática de resolución de conflictos con los niños y niñas, la gran mayoría comenta que lo realiza a través de:

-Normas de convivencia (plan de convivencia), exponiendo que “en la sala tenemos normas que son las normas de oro”, “las leemos todos los días las repetimos al momento de ingresar a la clase las leímos y repetimos las normas”, “se les dice a los niños directamente que vamos a hacer unas normas para que nos podamos llevar bien, para evitar problemas y para evitar accidentes”.

-Atender de inmediato el conflicto, “cuando se generan se abordan inmediatamente y me gusta abordarlos en forma grupal para que participen todos los niños”.

-Actividades de convivencia, donde “en grupo, por ejemplo he tomado, hemos hecho actividades relacionadas con la convivencia, desarrollan un tema donde viene un cuento, vienen situaciones de conversación, en como enfrentamos situaciones, que opinan del cuento porque el cuento siempre está relacionado con la temática, con algún conflicto o alguna situación que sucedió. Por último una de las Educadoras enfatiza que para trabajar esta temática con los niños y

niñas hay que “hacerles sentir a ellos que sucede cuando uno actúa de mala manera con respecto a otra persona... qué sentirá la otra persona”, trabajar “en el fondo por la parte de la empatía”.

Lo anterior deja en evidencia que para estas profesionales es importante trabajar desde pequeños(as) la resolución de conflictos, es por ello que todas las participantes poseen en sus aulas planes de convivencia, los cuales son creados en conjunto con los niños y niñas para hacerlos partícipes activos de este proceso. De igual modo la mayoría de las Educadoras realiza diversas actividades para fomentar la sana convivencia desde este nivel educativo.

Discusión y conclusión

El objetivo del presente artículo fue conocer las estrategias que utilizan las Educadoras de Párvulos en el aula inicial para abordar los conflictos entre niños y niñas de cuatro a seis años de edad, que asisten a escuelas municipales, de la Comuna de Talcahuano, región del Biobío, Chile.

Antes de comentar los resultados es importante destacar que este trabajo constituye un estudio piloto acerca de cómo las Educadoras abordan los conflictos entre los niños y niñas, por lo tanto este trabajo consta de algunas limitaciones como; el abordaje del género considerando que las participantes son mujeres, el tiempo de observación, y finalmente los datos no son comparables ya que no existe un estudio anterior respecto a este tema en Chile.

Teniendo presente las limitaciones de este estudio, debido al carácter piloto de esta investigación, se realizará una discusión de los resultados y se entregarán las principales conclusiones.

En cuanto a los conflictos que ocurren en una sala del nivel inicial, las profesionales, consideran que es normal que estos ocurran por ser un lugar donde conviven personas con diversos intereses y necesidades (Martínez-Otero, 2005). De igual modo reconocen que en sus salas de trabajo existen diversos tipos de conflictos entre los niños(as), como los de necesidades que se manifiestan por un desacuerdo de intereses (Calvo et al. 2005). Otros conflictos son los de relación, que estarían en base a la exclusión social, como el rechazo de un niño en los juegos, la agresividad física, liderazgos negativos y relaciones de poder. (Martínez-Otero, 2005; Pino y García, 2007).

En relación a las creencias de porqué ocurren los conflictos en el aula, hacen una atribución externa,

responsabilizando a los padres y al hogar de que esto ocurra, indicando la falta de hábitos, normas y la ausencia de disciplina, como causantes de conflictos, obviando su rol de Educadora y negando que ellas como el adulto a cargo del nivel inicial, son las encargadas de brindar a los pequeños una educación integral, basada en la dignidad y el respeto. Estos resultados son concordantes con otras investigaciones como la de López, Carrasco, Morales, Ayala, López y Karmy (2011), donde señalan que la responsabilidad se externaliza.

Las Educadoras de Párvulos entienden que la resolución de conflictos es una forma de abordar un tema específico de la mejor manera posible. Esto es coincidente con Girard y Koch (1997), quienes manifiestan que es una estrategia de solución para afrontar un conflicto en específico. Además estas Educadoras señalan que para abordar los conflictos de sus niños y niñas utilizan la conversación y un plan de convivencia. Por un lado, la conversación la utilizan ya que les permite enfrentar a los involucrados, con el fin de que estos expongan sus ideas, y así buscar en conjunto una solución. Por otro lado el plan de convivencia, el cual es creado por los mismos niños y niñas a comienzo de año, los regula en su actuar diario, denominado reglas de oro.

Sin embargo, la observación en las salas de trabajo de estas profesionales, evidenció que éstas en su mayoría evitan los conflictos, argumentando que no tienen tiempo para abordarlos, debido al gran número de niños y niñas que deben atender, y por tanto no solucionan el conflicto, tal como lo plantea Banz (2008) quien argumenta que evitar el conflicto es no afrontar los problemas y por consiguiente no se piensa en las necesidades del otro(a). No obstante, es importante destacar que algunas de las Educadoras de Párvulos, si utilizan las estrategias mencionadas dándose tiempo para abordar los conflictos ya sea a través de la conversación o del plan de convivencia generado por ellas. Esta diferencia se podría explicar a partir de las distintas motivaciones que presentan las Educadoras a la hora de abordar los conflictos, ya sea porque encuentran sentido a lo que hacen o porque con su trabajo persiguen los resultados que esperan obtener (Carretero, Liesa, Mayoral y Mollá, 2008). Esto queda para futuras investigaciones.

Estas estrategias de abordaje de conflictos las Educadoras declaran que las han aprendido a través de su experiencia laboral y personal, en donde buscan información relevante a este tema, enfatizando que la vida misma le ha enseñado a abordar los conflictos. A partir de esto se desprende que no han recibido una educación formal en relación a esta área.

De este modo, se concluye que estas profesionales en relación a los conflictos y la resolución de los mismos son más bien autodidactas, sin conocer claramente las ventajas que implica que los niños y niñas aprendan a abordar los conflictos tempranamente de forma asertiva, lo cual contribuye a prevenir conductas de agresión y mala convivencia.

A partir de lo anterior es importante considerar que en la formación de estas profesionales se entreguen herramientas y conocimientos acerca de la convivencia escolar, asegurando de este modo una aplicación efectiva en el aula. Además es relevante que exista una política pública de convivencia escolar dirigida al nivel parvulario, lo cual apoyaría y clarificaría el rol de las Educadoras frente a los conflictos.

Finalmente es relevante señalar que esta política pública contemple estrategias basadas en un fundamento teórico, con orientaciones claras que permitan a estas profesionales aplicarlas en las salas de clases y enfatizar en los beneficios que estas conllevan tanto para los pequeños(as) como para las propias Educadoras del nivel inicial.

Referencias

- Araneda, A., Parada, M., y Vásquez, A. (2008). *Investigación cualitativa en educación y pedagogía*. Concepción: Universidad Católica de la Santísima Concepción. Facultad de educación.
- Banz, C. (2008). *Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma: Un objetivo educativo fundamental*. Programa valores UC. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Calvo, P., García, A. y Marrero, G. (2005). *La disciplina en el contexto escolar*. España: Universidad de las Palmas de Gran Canaria.
- Carretero, R., Liesa, E., Mayoral, P., y Mollá, N. (2008). *Profesorado, Revista de currículum y formación de profesorado*. Extraído el 08 de enero de 2013 de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev121COL4.pdf>
- Colsman, M., y Wulfert, E. (2002). La resolución de conflictos como un indicador de consumo de sustancias y otros comportamientos problemáticos de los adolescentes. *Addictive Behaviors*, 4, 633-648.
- Chrispino, A. (2007) Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: Avaliação e políticas públicas em educação*, 15, 11-28.
- Funes, L. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: Una herramienta para cultura de paz y la convivencia. contextos educativos, *Revista de Educación*, 3, 91-106.
- Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa, Revista de Humanidades*, 1, 265-278.
- Girard, K., y Koch, S. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas, manual para educadores (2° Reimpresión)*. Barcelona: Ediciones Granica S.A.
- Jaramillo, L. (2007) Concepciones de Infancia. *Zona Próxima*, 8, 108-123.
- Koene, C. (2009) Cuando las cosas salen mal: Sobre la mediación, el arbitraje, la acción correctiva y la sanción disciplinaria. *Papeles del Psicólogo*, 30, 244-254.
- López, V., Carrasco, C., Morales, M., Ayala, A., López, J., y Karmy, M. (2011). Individualizando la violencia escolar: Análisis de prácticas discursivas en una escuela municipal de la región de Valparaíso. *Psykhé*, 20(2), 7-23. Extraído el 08 de enero de 2013 de <http://www.scielo.cl/pdf/psykhe/v20n2/art02.pdf>
- Martínez-Otero, V. (2001). Convivencia escolar: Problemas y soluciones. *Revista Complutense de Educación*, 1, 295-318.
- Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38,33-52.
- Ministerio de Educación de Chile (2010). *Guía ayuda MINEDUC*. Extraído el 24 de Junio de 2011 de http://600.mineduc.cl/docs/informacion/info_guia/guia_parv.pdf
- Ministerio de Educación, Unidad de Currículum y Evaluación. (2005). Bases curriculares de la educación parvularia. Santiago: Ministerio de Educación.
- Ministerio de Educación, Unidad de Transversalidad Educativa. (2006). *Conceptos clave para la resolución pacífica de los conflictos en el ámbito escolar*. Santiago: Ministerio de Educación.
- Ministerio de Educación, Unidad de Transversalidad Educativa. (2011). *Conviviendo mejor en la escuela y en el Liceo. Orientaciones para abordar la convivencia escolar en las comunidades educativas*. Santiago: Ministerio de Educación.
- Ministerio de Educación, Unidad de Transversalidad Educativa. (2012). *Política nacional de convivencia escolar*. Santiago: Ministerio de Educación.
- Navarro, M. (2007) La mediación: Modelo bioético-hermenéutico para la resolución de conflictos en las organizaciones humanas. *Frónesis*, 1, 158-184.
- Núñez, J. (2006). Hacia una comprensión de las dinámicas de conflictividad en diversos contextos

- sociales. *Revista Infancia, Adolescencia y Familia*, 1, 303-312.
- Pérez, G. (1998). *Investigación Cualitativa, retos e interrogantes II. Técnicas y análisis de datos*. (2° ed.) España: Editorial La Muralla.
- Pino, M., y García, M. T. (2007). Conceptos, tipos y etiología de las conductas disruptivas en un centro de educación secundaria y bachillerato desde la perspectiva del profesorado. *Revista de Pedagogía*, 81, 11-134.
- Reyes, P., y Hernández, A. (2008). El estudio de caso en el contexto de la crisis de la modernidad. *Cinta de Moebio*, 32, 70-89.
- Rodríguez, D., Saieh, C., y Opazo, M.P. (2006). *¿Negociación: Cooperar o competir?* Santiago: Editorial El Mercurio-Aguilar.
- Rodrigues, M., Pereira, J., y Rabello, F. (2010). Resolução de problemas interpessoais: Promovendo o desenvolvimento sociocognitivo na escola. *Psicologia em Estudo*, 15, 831-839.
- Suárez, M. (2002) *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.
- Turnuklu, A., Kacmaz, T., Sunbul, D., y Ergul, H. (2009) Does peer-mediation really work? Effects of conflict resolution and peer-mediation training on high school students conflicts. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 630-638.
- Vázquez F. (1994). *Análisis de contenido categorial: El análisis temático*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.