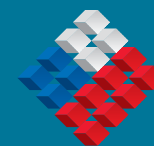


# Convivencia escolar y resolución de conflictos



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

## Presentación

La existencia de integrantes de distinta jerarquía y, sobre todo, de distintas generaciones, hace de la institución escolar un espacio proclive al surgimiento de conflictos que alteran el buen clima que debe acompañar los procesos de aprendizaje que se desarrollan en su interior. El Ministerio de Educación, junto a los actores educativos, ha desarrollado una Política de Convivencia Escolar que tiene como propósito promover, orientar y articular un conjunto de acciones a favor de la formación y el ejercicio de los valores de convivencia en la cultura escolar, tales como el respeto por la diversidad, la participación, la colaboración, la autonomía y la solidaridad.

Una forma de lograr una mejor convivencia y de prevenir la ocurrencia de conflictos que alteren el quehacer educativo es la existencia en las escuelas de un Plan de Convivencia Escolar.

## Contenidos

1. **¿Qué entendemos por Convivencia Escolar?**
2. **¿Quiénes son los responsables de la Convivencia Escolar?**
3. **¿Para qué un Plan de Convivencia Escolar?**
4. **¿Cuáles criterios considerar en el proceso de diseño y ejecución del Plan?**
5. **¿Qué pasos se pueden seguir?**
6. **¿Qué podemos esperar de todo este proceso?**



# 1 | ¿Qué entendemos por Convivencia Escolar?

**Es el proceso cotidiano de interrelación que se genera entre los diferentes miembros de una comunidad escolar.** No se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción de los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva permanente y es responsabilidad del conjunto de los actores de la comunidad educativa. Las distintas dimensiones de la vida cotidiana que tienen lugar en una institución escolar dan cuerpo a aquello que llamamos convivencia escolar.

La convivencia consiste en gran medida en compartir, y a compartir se aprende. A compartir tiempos y espacios, logros y dificultades, proyectos y sueños. El aprendizaje de valores y habilidades sociales, así como las buenas prácticas de convivencia, son la base del futuro ciudadano. Y ese aprendizaje tiene lugar en gran medida en la experiencia escolar.

Hay espacios privilegiados, como el Consejo de Curso, en que los alumnos y alumnas pueden desarrollar hábitos tales como el debate respetuoso, el uso del diálogo para resolver discrepancias y la asignación de responsabilidades para enfrentar proyectos comunes.



## 2 | ¿Quiénes son los responsables de la Convivencia Escolar?

**Todos los actores educativos: directores(as), orientadores(as), inspectores(as) generales, profesorado, alumnado, asistentes de la educación, padres, madres y apoderados.**

Todos los sujetos que participan del sistema de interrelaciones que se establecen en una comunidad educativa cumplen un rol y tienen responsabilidad en el tipo de convivencia que existe en la institución educativa, así como en el proceso de enseñanza-aprendizaje de dicha convivencia.

El equilibrio entre derechos y responsabilidades es fundamental para la existencia de una adecuada convivencia entre los distintos estamentos que interactúan al interior de la unidad educativa, pero también es importante que el trato entre pares apunte en la misma dirección.



### 3 | ¿Para qué un Plan de Convivencia Escolar?

Uno de los aspectos que considera la política de convivencia, es la existencia de un Plan de Convivencia Escolar en cada establecimiento, con el fin de:

- » **Construir una comunidad escolar democrática:** Parte sustancial de la cultura escolar se manifiesta en los estilos de relación que se dan entre los actores educativos; la manera de abordar las situaciones de conflicto, faltas y sanciones; la mayor o menor posibilidad de expresarse que tienen los estudiantes, apoderados y miembros de la comunidad educativa; la apertura de los espacios de la escuela para actividades propuestas por los alumnos y alumnas; la acogida o rechazo que estudiantes, padres o docentes encuentren a sus propuestas o inquietudes.
- » **Fortalecer el mejoramiento de la calidad de los aprendizajes y formación ciudadana de los estudiantes:** La experiencia permite afirmar que existe una relación entre calidad de convivencia y calidad de aprendizajes. El gran objetivo de lograr una buena calidad de convivencia incide de manera importante en la calidad de vida personal y común de los estudiantes, es un factor de primera
- » **Fortalecer las confianzas mutuas:** La participación, compromiso y trabajo mancomunado de todos y cada uno de los actores educativos en torno a las acciones definidas en el plan, solo es posible si existen confianzas mutuas, se respeta la experiencia y atribuciones del rol que compete a cada persona. En este sentido, la legitimidad que un proyecto de esta naturaleza alcanza en la comunidad es mucho mayor cuando se ha originado en un proceso verdaderamente participativo, que ha permitido generar un aprendizaje y el compromiso de los involucrados.
- » **Aprender a vivir con otros respetando diferencias:** La elaboración de un Plan de Convivencia genera un espacio de trabajo que puede constituir una valiosa oportunidad para de mirar el estilo de las relaciones que han construido, y de evaluar si este favorece la creación de espacios propicios para el aprendizaje o si, por el contrario, constituye un obstáculo para el logro del objetivo de calidad.



## 4 | ¿Cuáles criterios considerar en el proceso de diseño y ejecución del Plan?

- » Que sea coherente con la Política de Convivencia Escolar del Ministerio, el marco curricular y las orientaciones y principios que sustentan el PEI.
- » Que sea un proceso participativo (en distintos niveles) y que responda a las demandas y necesidades de los miembros de la comunidad educativa en su conjunto y a los acuerdos alcanzados entre estos.
- » Que sea pertinente, es decir, que considere las condiciones institucionales con que cuenta el establecimiento, respetando tiempos, espacios y recursos disponibles y comprometidos. Se sugiere aprovechar los espacios regulares que existen en la escuela para dar cuenta de los avances en la formulación del plan, recibir propuestas y sugerencias y sancionar el plan. (Consejos de curso, Consejos de profesores, reuniones de apoderados/as, reuniones de Equipo Directivo, etc.).
- » Que sea significativo al considerar la historia institucional y los antecedentes de procesos previos que se hayan desarrollado en la institución en relación a la convivencia escolar (Planes anteriores con sus respectivas evaluaciones; y otros, aún cuando no se hayan completado o no hayan sido exitosos), incorporando como un aprendizaje el cúmulo de experiencias institucionales en esta materia y valorando las experiencias previas, por sencillas que estas sean.
- » Que esté integrado a los planes estratégicos de mejoramiento de la gestión institucional y curricular, sin generar nuevos planes que distraigan la tarea pedagógica de la escuela. Aprender a vivir juntos es un aprendizaje presente en el marco curricular y en los planes y programas de estudio de los diversos sectores de aprendizaje y es responsabilidad de toda la comunidad escolar; además de ser una variable de calidad de la educación y factor estratégico para la gestión escolar.

Un factor que influye en la calidad de la convivencia escolar es la normativa interna, la que debiera traducirse en el Reglamento de Convivencia de cada escuela, el que debe responder a los objetivos contemplados en el Proyecto Educativo Institucional.



## 5 | ¿Qué pasos se pueden seguir?

### 1 Informar y sensibilizar en torno al tema de Convivencia escolar

Dar a conocer y sensibilizar a los diferentes actores de la comunidad escolar a través de charlas de discusión colectiva sobre la convivencia escolar, sus características y relevancia para el establecimiento educativo. El encargado de dar inicio al proceso debiera ser el equipo directivo, que está en posición de convocar a cada uno de los actores educativos para participar de él.

#### Los contenidos posibles de abordar son:

- Concepto de convivencia escolar.
- Política de convivencia escolar del MINEDUC.
- Proyecto educativo institucional y su articulación con la convivencia escolar.
- Participación de actores educativos en la convivencia escolar.
- Calidad de la normativa escolar.
- Otros que tengan relación y que la comunidad considere necesarios de reflexionar.

Los Consejos Escolares pueden constituir el puente para dar conocer y analizar las inquietudes, necesidades y sugerencias de cada actor al interior de la comunidad educativa. Es así como una de las principales atribuciones y funciones definidas en la normativa que los rige, es la de liderar los procesos de mejoramiento de la calidad de la convivencia y las acciones de elaboración y revisión del reglamento de Convivencia Escolar.

### 2 Autodiagnóstico de la Convivencia Escolar

El autodiagnóstico es una herramienta importante para iniciar la elaboración del Plan de Convivencia. A través de ese ejercicio se busca revisar y evaluar la convivencia escolar de acuerdo a estándares o indicadores que se refieren a tres áreas: las normas de convivencia, la participación institucional de los actores y la convivencia en el aula.

Para llevar a cabo la coordinación y la puesta en práctica del autodiagnóstico, es conveniente conformar un Comité o asignar la tarea al Consejo Escolar; de modo de disponer de información objetiva y conocer la realidad respecto de la cual se van a orientar las acciones.

Se espera que estén claramente definidos los roles de cada uno de los integrantes de este equipo y que convengan un cronograma de trabajo. Entre las responsabilidades que debe asumir el equipo están la de conducir el proceso, convocar a los actores y asegurar su participación, sistematizar el trabajo realizado e informar a la comunidad de los avances.

#### Normas de convivencia

#### Se relaciona con:

- La estructura de la normativa: Los reglamentos de convivencia contemplan normas de interacción, de funcionamiento y sanciones, como también un procedimiento de evaluación de la gradualidad de las faltas.
- La eficiencia de la normativa: Capacidad de la normativa de ajustarse a la Constitución Chilena (sujeta a Derecho) y ser constituida, legitimada y ejercida por los actores de la comunidad educativa.

## La participación institucional de los actores

### Se relaciona con:

- La organización y asociatividad de los actores educativos: Fomento, desarrollo y legitimación de estructuras organizativas de los estamentos de la comunidad escolar.
- La participación de los actores educativos: Espacios y tiempos en donde todos los miembros de una comunidad escolar participan activamente, informándose, opinando y decidiendo las materias que les atañen.
- La comunicación a los actores educativos: Instancias regulares de comunicación entre todos los actores y estamentos educativos.

## Convivencia en el aula

### Se relaciona con:

- Normas: Aquellas que regulan la convivencia en el aula.
- Comunicación y diálogo: Canales regulares de comunicación y resolución de conflictos.
- Metodologías: Estrategias pedagógicas de promoción de aprendizajes significativos y cooperativos en el aula.



### 3 Comprender la realidad y decidir qué hacer

Cuando se haya recabado, reflexionado y analizado la información y se exprese en conocimiento accesible para el conjunto de la comunidad educativa, se debe decidir cuál es el próximo paso a seguir:

La intervención debe asumir que no se puede abordar todo al mismo tiempo y que hay que priorizar, es decir, definir qué aspectos deben abordarse en primer, segundo y tercer lugar. Para determinar las prioridades, deben existir criterios claros propuestos por el Comité de Convivencia.

Las acciones se irán estableciendo en relación a un orden lógico basado en lo que conviene más a corto, mediano y largo plazo y en aquello que se estime tendrá efectos directos positivos y efectos indirectos igualmente interesantes para cambios futuros.

También, se requiere pensar en actuaciones en varios niveles, en distintos escenarios y con distintos objetivos, siempre sobre un esquema de jerarquización de las necesidades que se han visualizado y consensuado como las más pertinentes.

### 4 El plan de mejoramiento de la convivencia escolar

Es una serie de estrategias y actividades para intervenir en forma sistémica una dimensión de convivencia escolar definida según las fortalezas y oportunidades de mejora detectadas y las necesidades y posibilidades de la comunidad educativa.

Independiente de que el proceso de evaluación de la convivencia entregue como resultado la necesidad y la posibilidad de intervenir en todas las áreas de la convivencia, el plan de convivencia puede abarcar todas o una sola.

En este sentido, las acciones pueden ir enfocadas hacia

- **Lo normativo:** Revisar y reelaborar el reglamento de convivencia del establecimiento, a partir de un proceso de reflexión y participación que incluya a todos los actores de la comunidad.

**Los temas sobre los que se puede reflexionar son:**

- Las características de la convivencia cotidiana.
- El modo en que cada integrante participa.
- Los sentidos y eficiencia de las normas.
- El sentido pedagógico de los procedimientos para abordar los conflictos.

**Lo que se pretende es un reglamento de convivencia:**

- Consensuado y legitimado, que represente los acuerdos alcanzados por los diferentes actores del establecimiento.
  - Pertinente y significativo, que tenga sentido para todos los actores de la comunidad escolar y sea pertinente para la realidad del establecimiento y su entorno comunitario.
  - Con procedimientos claros, justos y eficientes, que definan modos de resolución de conflictos.
- **Las formas de abordar y resolver los conflictos:** Generar y potenciar en las comunidades educativas una forma distinta de mirar y conceptualizar el conflicto, así como una forma de abordarlo desde la resolución pacífica de conflictos.

**Los temas sobre los cuales se puede trabajar son:**

- Conceptualización de conflicto.
- Qué es resolución pacífica de conflictos.

- Diferencias entre conflicto-agresión o violencia.
- Cómo abordar los conflictos.
- Técnicas alternativas de resolución de conflictos (negociación, arbitraje pedagógico, mediación escolar).

#### Lo que se pretende es:

Que el conflicto y el proceso de resolución de conflictos constituya para las partes involucradas directamente y para la comunidad educativa en general, una experiencia de aprendizaje para la vida. Esto implica que la escuela ofrezca condiciones para que las partes protagonistas en una disputa superen el tradicional método adversarial de ganar a costa de la pérdida del otro, y den paso a nuevas posibilidades que, a través de los métodos colaborativos, permitan que ambas partes se reconozcan, se revaloricen y aprendan, en el proceso de resolución del conflicto, formas pacíficas de entender y superar el o los conflictos.

- **La dimensión curricular:** Se busca trabajar habilidades, conocimientos y valores que se encuentran expresados en el currículum a través de los planes y programas de los diferentes subsectores y que contribuyen al aprendizaje de habilidades sociales necesarias para aprender a vivir juntos.

#### Algunos contenidos, habilidades y actitudes relacionadas a la convivencia son:

- Conocimiento y utilización de textos argumentativos en situaciones de crecimiento, formalidad y complejidad.
- Conocimiento, elaboración y aplicación de textos normativos en distintas situaciones sociales y a la aplicación de normas a la vida cotidiana.
- Aprender a establecer diálogos basados en el respeto a sí mismo y a los otros.

- Desarrollo de la capacidad y voluntad para autorregular su conducta en función del bien común y de la sana convivencia.

#### Lo que se pretende es:

Que a través de los contenidos, actividades y metodologías utilizadas en clase por los docentes se pueda contribuir a la estimulación del pensamiento crítico, a destacar la importancia que tiene la fundamentación de las posturas personales y el respeto por las posiciones diferentes, a ejercer prácticas de autoevaluación, a desarrollar capacidades de análisis y a la utilización de un lenguaje correcto y preciso para expresar un pensamiento y tantas otras competencias que favorecen las relaciones interpersonales.

Aprender a convivir no debe verse como un aprendizaje aislado, propio de una disciplina específica, sino como un proceso de enseñanza aprendizaje transversal desarrollado a través de todos los espacios pedagógicos.

En este sentido, cada profesor y profesora podrá encontrar y comprender, dentro de su asignatura, contenidos, actividades y espacios que contribuyan a que el alumnado aprenda habilidades y competencias que permitan interactuar y relacionarse desde el reconocimiento y valoración de sí mismo y de los demás.

## 6 | ¿Qué podemos esperar de todo este proceso?

Un trabajo desafiante en el cual toda la comunidad educativa tiene roles, funciones y responsabilidades que cumplir, en un proceso continuo y constante de enseñanza-aprendizaje a través de la experiencia cotidiana de compartir alegrías, éxitos y fines, pero también tristezas, frustraciones y desacuerdos que son propios de toda relación humana.

Es un reto y una oportunidad que vale la pena asumir en pro del desarrollo de un ambiente educativo fundamentado en el respeto mutuo, la confianza en sí mismo y en los demás, con reciprocidad en la relación pedagógica y sin discriminación ni violencia de ningún tipo.

En fin, un clima seguro y amable para aprender a ser, aprender a vivir juntos, aprender a hacer y aprender a aprender.



## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Uno de los propósitos del Plan de Convivencia es anticiparse a la ocurrencia de conflictos o contar con mecanismos para resolver situaciones de crisis. Por lo general, los conflictos en el ámbito escolar se asocian con faltas o transgresiones de normas, las que son sancionadas por la autoridad. Sin embargo, no siempre es así; muchas veces los problemas surgen de la relación entre dos o más actores educativos y no siempre procede sancionar, sino generar condiciones para aclarar el conflicto y luego resolverlo.

Frente a una situación de conflicto, son varias las habilidades que se ponen en juego: la autorregulación, el control, el diálogo, la escucha, la empatía, la creatividad, entre otras. Las habilidades, actitudes, comportamientos y valores que se sustentan en el respeto por sí mismo y por los demás, constituyen un elemento vital para superar situaciones conflictivas. En esta línea se han desarrollado interesantes iniciativas de Mediación Escolar entre pares en diversas escuelas y liceos del país. En el Tema Central de la revista que contiene esta separata, se da a conocer la experiencia de la Escuela La Paz, de Rengo.

### ¿Qué es un conflicto?

Es una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses o posiciones y la relación entre las partes puede terminar deteriorada en distintos grados. Las emociones y sentimientos que nos pueden acercar a algunas personas, también nos pueden provocar rechazo y generar una mala relación con otras. Los conflictos son inevitables, pero la gran mayoría se pueden administrar y resolver.

### ¿Qué se entiende por resolución pacífica de conflictos?

En síntesis, es la intención y voluntad de las personas por resolver los conflictos, lo que implica:

- Hacerlos visibles en la interacción interpersonal y/o grupal.
- Considerar los intereses de las partes involucradas.
- Disposición a ceder para llegar a una salida que beneficie a los involucrados.

El proceso de resolución pacífica de conflictos involucra reconocer igualdad de derechos y oportunidades entre las partes en la búsqueda de solución, reestablecer la relación y posibilitar la reparación, si fuera necesario.

### ¿Cuáles son los elementos del conflicto?

Respecto a los protagonistas de un conflicto, entre otros, se pueden distinguir los siguientes elementos:

- Los protagonistas y las personas secundarias, es decir, a quienes son protagonistas directos y aquellos que se sienten vinculados a la situación de manera indirecta.
- La relación de poder existente entre las partes, que puede ser de iguales o de subordinación, lo que puede requerir de un tercero que colabore en la resolución.
- La percepción que tiene cada protagonista del problema.
- Las emociones y sentimientos de las partes, los que muchas veces no son claros y reconocibles a simple vista.
- Los intereses y necesidades reclamadas por cada parte (interés: queremos postergación de la prueba; necesidad: más tiempo para prepararse).

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Arbitraje:**

Procedimiento de resolución de conflictos en que un tercero, con atribuciones para ello, asume la investigación, escucha a las partes y resuelve la disputa o diferencia entre los involucrados.

**Bullying (matonaje, hostigamiento):**

Proceso de maltrato, intimidación y victimización entre iguales a través de insultos, vejaciones, aislamiento social y en algunos casos violencia física.

**Deber:**

Obligación que afecta a cada persona, impuesta por la moral, la ley, las normas sociales y la propia conciencia.

**Derecho:**

Facultad natural del ser humano para hacer o exigir aquello que la ley o la autoridad establecen a su favor, la que lleva implícitas obligaciones y responsabilidades para con otros miembros de la sociedad.

**Dignidad:**

Valía y honor de todas las personas, más allá de su nacionalidad, raza, creencias religiosas, clase social, opinión política o característica personal.

**Discriminación:**

Negación de los derechos de un ser humano en igualdad de oportunidades, dignidad y derecho de una persona respecto de otras.

**Mediación:**

Proceso en que un tercero neutral, sin poder para imponer una resolución, ayuda a las partes en conflicto a alcanzar un arreglo mutuamente aceptable.

**Negociación:**

Forma de abordaje de conflictos en que las personas dialogan cara a cara para llegar a un acuerdo.

**Norma:**

Criterio de medida, modelo o tipo considerado valioso en función de orientar el accionar humano, establecer y justificar límites y responsabilidades en relación con los otros.