

Ricardo Castro
(Organizador)



CONVIVENCIA EDUCATIVA Y BIENESTAR EN LA ESCUELA

Fundamentos, inclusión, salud mental y prácticas
para construir comunidad



O conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons Atribuição-Não-Comercial NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). Direitos para esta edição cedidos à Editora Artemis pelos autores.

Permitido o download da obra e o compartilhamento, desde que sejam atribuídos créditos aos autores, e sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

A responsabilidade pelo conteúdo dos artigos e seus dados, em sua forma, correção e confiabilidade é exclusiva dos autores. A Editora Artemis, em seu compromisso de manter e aperfeiçoar a qualidade e confiabilidade dos trabalhos que publica, **conduz a avaliação cega pelos pares de todos manuscritos publicados, com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.**

Editora Chefe	Prof. ^a Dr. ^a Antonella Carvalho de Oliveira
Editora Executiva	M. ^a Viviane Carvalho Mocellin
Direção de Arte	M. ^a Bruna Bejarano
Diagramação	Elisangela Abreu
Organizador	Prof. Dr. Ricardo Castro
Imagem da Capa	volandemor/123RF
Bibliotecário	Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Conselho Editorial

Prof.^a Dr.^a Ada Esther Portero Ricol, Universidad Tecnológica de La Habana “José Antonio Echeverría”, Cuba
Prof. Dr. Adalberto de Paula Paranhos, Universidade Federal de Uberlândia, Brasil
Prof. Dr. Agustín Olmos Cruz, Universidad Autónoma del Estado de México, México
Prof.^a Dr.^a Alda Rocío Ortiz Muñiz, Universidad Autónoma Metropolitana, México
Prof.^a Dr.^a Amanda Ramalho de Freitas Brito, Universidade Federal da Paraíba, Brasil
Prof.^a Dr.^a Ana Clara Monteverde, Universidad de Buenos Aires, Argentina
Prof.^a Dr.^a Ana Júlia Viamonte, Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), Portugal
Prof. Dr. Ángel Mujica Sánchez, Universidad Nacional del Altiplano, Peru
Prof.^a Dr.^a Angela Ester Mallmann Centenaro, Universidade do Estado de Mato Grosso, Brasil
Prof.^a Dr.^a Begoña Blandón González, Universidad de Sevilla, Espanha
Prof.^a Dr.^a Carmen Pimentel, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil
Prof.^a Dr.^a Catarina Castro, Universidade Nova de Lisboa, Portugal
Prof.^a Dr.^a Cirila Cervera Delgado, Universidad de Guanajuato, México
Prof.^a Dr.^a Cláudia Neves, Universidade Aberta de Portugal
Prof.^a Dr.^a Cláudia Padovesi Fonseca, Universidade de Brasília-DF, Brasil
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos, Universidade Federal da Grande Dourados, Brasil
Dr. Cristo Ernesto Yáñez León – New Jersey Institute of Technology, Newark, NJ, Estados Unidos
Prof. Dr. David García-Martul, Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, Espanha



Prof.^a Dr.^a Deuzimar Costa Serra, Universidade Estadual do Maranhão, Brasil
 Prof.^a Dr.^a Dina Maria Martins Ferreira, Universidade Estadual do Ceará, Brasil
 Prof.^a Dr.^a Edith Luévano-Hipólito, Universidad Autónoma de Nuevo León, México
 Prof.^a Dr.^a Eduarda Maria Rocha Teles de Castro Coelho, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Portugal
 Prof. Dr. Eduardo Eugênio Spers, Universidade de São Paulo (USP), Brasil
 Prof. Dr. Eloi Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima, Brasil
 Prof.^a Dr.^a Elvira Laura Hernández Carballido, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México
 Prof.^a Dr.^a Emilas Darlene Carmen Lebus, Universidad Nacional del Nordeste, Argentina
 Prof.^a Dr.^a Erla Mariela Morales Morgado, Universidad de Salamanca, Espanha
 Prof. Dr. Ernesto Cristina, Universidad de la República, Uruguay
 Prof. Dr. Ernesto Ramírez-Briones, Universidad de Guadalajara, México
 Prof. Dr. Fernando Hitt, Université du Québec à Montréal, Canadá
 Prof. Dr. Gabriel Díaz Cobos, Universitat de Barcelona, Espanha
 Prof.^a Dr.^a Gabriela Gonçalves, Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), Portugal
 Prof.^a Dr.^a Galina Gumovskaya – Higher School of Economics, Moscow, Russia
 Prof. Dr. Geoffroy Roger Pointer Malpass, Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Brasil
 Prof.^a Dr.^a Gladys Esther Leoz, Universidad Nacional de San Luis, Argentina
 Prof.^a Dr.^a Glória Beatriz Álvarez, Universidad de Buenos Aires, Argentina
 Prof. Dr. Gonçalo Poeta Fernandes, Instituto Politécnico da Guarda, Portugal
 Prof. Dr. Gustavo Adolfo Juarez, Universidad Nacional de Catamarca, Argentina
 Prof. Dr. Guillermo Julián González-Pérez, Universidad de Guadalajara, México
 Prof. Dr. Håkan Karlsson, University of Gothenburg, Suécia
 Prof.^a Dr.^a Iara Lúcia Tescarollo Dias, Universidade São Francisco, Brasil
 Prof.^a Dr.^a Isabel del Rosario Chiyon Carrasco, Universidad de Piura, Peru
 Prof.^a Dr.^a Isabel Yohena, Universidad de Buenos Aires, Argentina
 Prof. Dr. Ivan Amaro, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil
 Prof. Dr. Iván Ramon Sánchez Soto, Universidad del Bío-Bío, Chile
 Prof.^a Dr.^a Ivânia Maria Carneiro Vieira, Universidade Federal do Amazonas, Brasil
 Prof. Me. Javier Antonio Albornoz, University of Miami and Miami Dade College, Estados Unidos
 Prof. Dr. Jesús Montero Martínez, Universidad de Castilla - La Mancha, Espanha
 Prof. Dr. João Manuel Pereira Ramalho Serrano, Universidade de Évora, Portugal
 Prof. Dr. Joaquim Júlio Almeida Júnior, UniFIMES - Centro Universitário de Mineiros, Brasil
 Prof. Dr. Jorge Ernesto Bartolucci, Universidad Nacional Autónoma de México, México
 Prof. Dr. José Cortez Godinez, Universidad Autónoma de Baja California, México
 Prof. Dr. Juan Carlos Cancino Díaz, Instituto Politécnico Nacional, México
 Prof. Dr. Juan Carlos Mosquera Feijoo, Universidad Politécnica de Madrid, Espanha
 Prof. Dr. Juan Diego Parra Valencia, Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín, Colômbia
 Prof. Dr. Juan Manuel Sánchez-Yáñez, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México
 Prof. Dr. Juan Porras Pulido, Universidad Nacional Autónoma de México, México
 Prof. Dr. Júlio César Ribeiro, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil



Prof. Dr. Leinig Antonio Perazolli, Universidade Estadual Paulista (UNESP), Brasil

Prof.^a Dr.^a Livia do Carmo, Universidade Federal de Goiás, Brasil

Prof.^a Dr.^a Luciane Spanhol Bordignon, Universidade de Passo Fundo, Brasil

Prof. Dr. Luis Fernando González Beltrán, Universidad Nacional Autónoma de México, México

Prof. Dr. Luis Vicente Amador Muñoz, Universidad Pablo de Olavide, Espanha

Prof.^a Dr.^a Macarena Esteban Ibáñez, Universidad Pablo de Olavide, Espanha

Prof. Dr. Manuel Ramiro Rodriguez, Universidad Santiago de Compostela, Espanha

Prof. Dr. Manuel Simões, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Portugal

Prof.^a Dr.^a Márcia de Souza Luz Freitas, Universidade Federal de Itajubá, Brasil

Prof. Dr. Marcos Vinicius Meiado, Universidade Federal de Sergipe, Brasil

Prof.^a Dr.^a Mar Garrido Román, Universidad de Granada, Espanha

Prof.^a Dr.^a Margarida Márcia Fernandes Lima, Universidade Federal de Ouro Preto, Brasil

Prof.^a Dr.^a María Alejandra Arecco, Universidad de Buenos Aires, Argentina

Prof.^a Dr.^a Maria Aparecida José de Oliveira, Universidade Federal da Bahia, Brasil

Prof.^a Dr.^a Maria Carmen Pastor, Universitat Jaume I, Espanha

Prof.^a Dr.^a Maria da Luz Vale Dias – Universidade de Coimbra, Portugal

Prof.^a Dr.^a Maria do Céu Caetano, Universidade Nova de Lisboa, Portugal

Prof.^a Dr.^a Maria do Socorro Saraiva Pinheiro, Universidade Federal do Maranhão, Brasil

Prof.^a Dr.^a M^a Graça Pereira, Universidade do Minho, Portugal

Prof.^a Dr.^a Maria Gracinda Carvalho Teixeira, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Brasil

Prof.^a Dr.^a María Guadalupe Vega-López, Universidad de Guadalajara, México

Prof.^a Dr.^a Maria Lúcia Pato, Instituto Politécnico de Viseu, Portugal

Prof.^a Dr.^a Maritza González Moreno, Universidad Tecnológica de La Habana, Cuba

Prof.^a Dr.^a Mauriceia Silva de Paula Vieira, Universidade Federal de Lavras, Brasil

Prof. Dr. Melchor Gómez Pérez, Universidad del Pais Vasco, Espanha

Prof.^a Dr.^a Ninfa María Rosas-García, Centro de Biotecnología Genómica-Instituto Politécnico Nacional, México

Prof.^a Dr.^a Odara Horta Boscolo, Universidade Federal Fluminense, Brasil

Prof. Dr. Osbaldo Turpo-Gebera, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Peru

Prof.^a Dr.^a Patrícia Vasconcelos Almeida, Universidade Federal de Lavras, Brasil

Prof.^a Dr.^a Paula Arcoverde Cavalcanti, Universidade do Estado da Bahia, Brasil

Prof. Dr. Rodrigo Marques de Almeida Guerra, Universidade Federal do Pará, Brasil

Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares, Universidade Federal do Piauí, Brasil

Prof. Dr. Sergio Bitencourt Araújo Barros, Universidade Federal do Piauí, Brasil

Prof. Dr. Sérgio Luiz do Amaral Moretti, Universidade Federal de Uberlândia, Brasil

Prof.^a Dr.^a Silvia Inés del Valle Navarro, Universidad Nacional de Catamarca, Argentina

Prof.^a Dr.^a Solange Kazumi Sakata, Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)- USP, Brasil

Prof.^a Dr.^a Stanislava Kashtanova, Saint Petersburg State University, Russia

Prof.^a Dr.^a Susana Álvarez Otero – Universidad de Oviedo, Espanha

Prof.^a Dr.^a Teresa Cardoso, Universidade Aberta de Portugal

Prof.^a Dr.^a Teresa Monteiro Seixas, Universidade do Porto, Portugal

Prof. Dr. Valter Machado da Fonseca, Universidade Federal de Viçosa, Brasil

Prof.^a Dr.^a Vanessa Bordin Viera, Universidade Federal de Campina Grande, Brasil

Prof.^a Dr.^a Vera Lúcia Vasilévski dos Santos Araújo, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Brasil

Prof. Dr. Wilson Noé Garcés Aguilar, Corporación Universitaria Autónoma del Cauca, Colômbia

Prof. Dr. Xosé Somoza Medina, Universidad de León, Espanha

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

P766 Convivencia educativa y bienestar en la escuela [livro eletrônico] : fundamentos, inclusión, salud mental y prácticas para construir comunidad / Ricardo Castro (organizador). – 1. ed. – Curitiba, PR: Editora Artemis, 2026.
il. color.

Formato: PDF.

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader.

Modo de acesso: World Wide Web.

Texto em espanhol.

Inclui bibliografia.

ISBN 978-65-82858-37-6

DOI 10.37572/EdArt_201026376

1. Convivência escolar. 2. Inclusão escolar. 3. Saúde mental – Estudantes. 4. Educação. I. Castro, Ricardo. II. Título.

CDD 371.5

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422



Editora Artemis

Curitiba-PR Brasil

www.editoraartemis.com.br

e-mail: publicar@editoraartemis.com.br

PRÓLOGO

La convivencia educativa se construye en las relaciones cotidianas de la escuela. La manera de escuchar, interpretar un conflicto, distribuir responsabilidades y reconocer las diferencias influye en las oportunidades de participar y aprender. Este libro reúne seis capítulos que examinan esa construcción desde sus fundamentos conceptuales, el uso de información, la inclusión, la salud mental y las prácticas de diálogo. Su propósito es ofrecer elementos de comprensión y propuestas de trabajo para docentes, equipos directivos, profesionales de apoyo e investigadores interesados en el bienestar de las comunidades educativas.

El recorrido comienza con el capítulo de Ricardo Castro Cáceres, Fabián Brito Álvarez, Paula Arriagada Pinochet y Ricardo Castro Rivas. Su propuesta sitúa la construcción social del significado en el centro de la convivencia educativa y articula narrativas personales, representaciones sociales, imaginarios, mitos y fundamentos filosóficos. El Modelo Teórico Heurístico Multinivel permite examinar cómo las interpretaciones compartidas sostienen las relaciones escolares. El Método Alteridad traduce esta perspectiva en conversaciones narrativas y centradas en soluciones. Los autores presentan una elaboración conceptual cuya validación empírica permanece abierta.

En el segundo capítulo, Cristian Jaramillo Azema aborda la distancia entre la abundancia de datos escolares y la disponibilidad de información útil para actuar. Su análisis examina las tensiones entre rendición de cuentas, oportunidad de los datos y necesidades pedagógicas. El cuestionario y el protocolo de conversación grupal propuestos ofrecen una vía para explorar esas dificultades en cada comunidad. La discusión vincula el aprovechamiento de la información con su pertinencia y con el resguardo de las personas a quienes describe.

Emilio Sagredo Lillo desarrolla, en el tercer capítulo, la relación entre salud mental e inclusión educativa. Desde una perspectiva biopsicosocial y ecológica, examina las limitaciones de una inclusión centrada en el déficit y amplía la mirada hacia la neurodiversidad, la colaboración, los tiempos institucionales y el liderazgo. El bienestar aparece como una dimensión de la participación escolar que compromete tanto al estudiantado como a quienes educan.

El cuarto capítulo, de Patricia Contreras Sanzana, concentra la atención en la salud mental del profesorado y sus vínculos con la convivencia educativa en Chile. La psicología educativa proporciona el marco para analizar la sobrecarga, la violencia y las exigencias profesionales, junto con recursos protectores como la autoeficacia,

las competencias socioemocionales y el apoyo institucional. Este aporte invita a incorporar las condiciones de trabajo docente en toda reflexión sobre la calidad de las relaciones escolares.

Ricardo Castro Cáceres, Claudio Rojas Tolmo y Pilar Contreras Parraguez presentan, en el quinto capítulo, una propuesta de convivencia educativa situada. Su desarrollo articula aprendizaje experiencial, reflexión compartida y reconocimiento de recursos. El modelo y la secuencia de talleres permiten pasar de la interpretación de las experiencias a la formulación de acuerdos y acciones susceptibles de seguimiento. La propuesta requiere adaptación a la historia, las necesidades y las posibilidades de cada comunidad.

El libro cierra con el capítulo de Yuri Figueroa Sáez sobre la entrevista en convivencia educativa. El autor examina su preparación, el encuadre de la conversación, la escucha y la construcción de acuerdos. La noción de pulso conversacional describe la atención al tono, las pausas y las emociones durante el encuentro. El capítulo incorpora además el autocuidado y la supervisión del equipo como condiciones para sostener una labor que exige disponibilidad emocional y criterio profesional.

Leídos en conjunto, los capítulos conectan la interpretación de la vida escolar con las condiciones institucionales y las herramientas de intervención. Sus aportes no tienen el mismo alcance: conviven desarrollos teóricos, análisis de literatura y orientaciones de práctica profesional. Esta diversidad permite recorrer el libro de manera continua o acudir a un capítulo según el problema de trabajo, manteniendo presentes los límites de cada propuesta.

La invitación es a utilizar estas páginas como punto de partida para conversaciones y decisiones contextualizadas. Construir bienestar exige escuchar a quienes habitan la escuela, revisar las prácticas que restringen su participación y sostener los acuerdos en el tiempo. Los capítulos ofrecen preguntas y recursos para esa tarea compartida.

Ricardo Castro Cáceres

Universidad Católica de la Santísima Concepción, Chile.

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

LA CONVIVENCIA EDUCATIVA COMO CONSTRUCCIÓN SOCIAL DEL SIGNIFICADO
Y PROPUESTA DE UN MODELO TEÓRICO HEURÍSTICO MULTINIVEL

Ricardo Castro Cáceres

Fabián Brito Álvarez

Paula Arriagada Pinochet

Ricardo Castro Rivas

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2010263761

CAPÍTULO 2..... 21

ESCUELAS RICAS EN DATOS Y POBRES EN INFORMACIÓN PARA UNA
CONVIVENCIA EDUCATIVA PREVENTIVA INCLUSIVA Y ÉTICA

Cristian Jaramillo Azema

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2010263762

CAPÍTULO 3..... 38

SALUD MENTAL E INCLUSIÓN EDUCATIVA HACIA UNA COMPRENSIÓN INTEGRAL
DE LA DIVERSIDAD EN LA ESCUELA CHILENA

Emilio Sagredo Lillo

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2010263763

CAPÍTULO 4.....55

SALUD MENTAL DOCENTE Y CONVIVENCIA EDUCATIVA EN CHILE DESDE LA
PSICOLOGÍA EDUCATIVA

Patricia Contreras Sanzana

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2010263764

CAPÍTULO 5..... 69

CONVIVENCIA EDUCATIVA SITUADA Y ESTRATEGIAS VIVENCIALES PARA
CONSTRUIR BIENESTAR Y COMUNIDAD EN LA ESCUELA

Ricardo Castro Cáceres

Claudio Rojas Tolmo

Pilar Contreras Parraguez

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2010263765

CAPÍTULO 6..... 89

LA ENTREVISTA EN CONVIVENCIA EDUCATIVA COMO ARTE DIALÓGICO PARA LA
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Yuri Figueroa Sáez

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2010263766

SOBRE EL ORGANIZADOR..... 96

ÍNDICE REMISSIVO 97

CAPÍTULO 6

LA ENTREVISTA EN CONVIVENCIA EDUCATIVA COMO ARTE DIALÓGICO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Data de submissão: 20/09/2026

Data de aceite: 06/10/2026

Yuri Figueroa Sáez

Director de Convivencia Educativa
Liceo Técnico Profesional Bicentenario
Jorge Sánchez Ugarte de Concepción
<https://orcid.org/0009-0000-7949-6720>

RESUMEN: Este capítulo analiza la entrevista individual ejecutada por el Encargado de Convivencia Educativa como una herramienta pedagógica, formativa y un arte dialógico orientado a la resolución de conflictos y a la contención emocional en la comunidad escolar. El enfoque aborda las dinámicas entre estudiantes, apoderados, docentes y entidades externas, reconociendo sus distintas cargas emocionales y sesgos defensivos. Metodológicamente, se establece una estructura por fases que inicia con la preparación de un espacio neutral, ameno y transparente, la revisión previa de antecedentes del caso y la fijación de un encuadre normativo basado en la confidencialidad y el respeto. Durante el desarrollo, el entrevistador expone las versiones recogidas sin emitir juicios de valor, empleando preguntas reflexivas y una escucha activa y analítica para desescalar tensiones y alcanzar acuerdos consensuados que se formalizan en un acta. Los resultados

destacan la gestión del “pulso” de la conversación -entendido como la sintonía corporal, verbal y emocional del entrevistador- como el factor clave para transformar posturas cerradas en compromisos co-construidos hacia el bienestar superior del estudiante. Como principal conclusión, la entrevista constituye un mecanismo indispensable para restaurar vínculos e institucionalizar el debido proceso, advirtiéndose la necesidad imperativa de implementar prácticas sostenidas de autocuidado y supervisión para preservar la salud laboral y emocional del equipo de convivencia.

PALABRAS CLAVE: Convivencia Educativa; entrevista pedagógica; resolución de conflictos; pulso conversacional; autocuidado profesional.

THE INTERVIEW IN EDUCATIONAL COEXISTENCE AS A DIALOGIC ART FOR CONFLICT RESOLUTION

ABSTRACT: This chapter analyzes the individual interview conducted by the Educational Coexistence Leader as a pedagogical and formative tool, as well as a dialogic art focused on conflict resolution and emotional containment within the school community. The research approach addresses the interactions among students, guardians, teaching staff, and external entities, acknowledging their varying emotional loads and defensive biases. Methodologically,

a phased structure is outlined: initiating with a neutral, welcoming, and transparent environment, examining prior case background, and establishing a normative framework grounded in confidentiality and mutual respect. During the interview, the interviewer presents gathered accounts without value judgments, employing reflective questions alongside active and analytical listening to reduce tension and reach consensual agreements formalized in an official record. The results highlight the management of the “**pulse**” of the conversation – defined as the interviewer’s body, verbal, and emotional attunement– as the key factor in shifting closed stances toward co-constructed commitments focused on student well-being. As a main conclusion, the interview serves as an essential mechanism to restore relationships and uphold due process in schools, underscoring the critical need to institutionalize self-care and supervision practices to safeguard the occupational and emotional health of the coexistence team.

KEYWORDS: Educational coexistence; pedagogical interview; conflict resolution; conversational pulse; professional self-care.

1. INTRODUCCIÓN

La Convivencia en establecimientos educacionales trasciende el marco normativo que cada país, a través de sus distintos organismos gubernamentales, establece como políticas o lineamientos educacionales.

La Convivencia debe ser entendida como un elemento básico que permita la relación adecuada en grupos humanos, en particular en espacios donde conviven personas de distintas edades, formaciones y experiencias de vida. En este caso, la entrevista individual que realiza el Encargado de Convivencia con todos los actores descritos viene a significar el *pulso* con el cual palpita la comunidad educativa.

La entrevista entonces es entendida como una herramienta pedagógica y formativa que permite consolidar y en ocasiones restaurar los vínculos y lazos que se han generado al correr de los años a través de generaciones y en otras ocasiones actúa como un elemento incipiente que vincula a quienes comienzan a ver sus primeros pasos en el espacio educativo.

Respecto al rol del Encargado de Convivencia -junto a su equipo- viene a significar un mediador, en el cual convergen las situaciones que se viven a diario en el colegio. Esta persona por sus características individuales, por su descripción de cargo y por sus funciones le corresponde entonces generar instancias de contención a quienes interactúan a diario en aquel espacio.

Como primer agente o actor, está el estudiantado, quienes presentan diferencias en sus edades y por ende diferencias en su desarrollo psicológico, por tanto, y muchas veces también una poca gestión de las emociones, lo cual significa tener respuestas que

son impulsivas o que son justificadas desde el desconocimiento de la consecuencia que tendrán dichas conductas.

Por otra parte, también están los apoderados, por lo general, atendible y entendiblemente defienden posturas, se entiende que aquí también hay un sesgo defensivo puesto que tienden a atribuir responsabilidades y lo que es más complejo culpabilidades siempre o habitualmente a un tercero, incluido el establecimiento educacional al cual en no pocas ocasiones le atribuyen las responsabilidades por la formación que no se ha dado en el hogar y no pocas veces proyectan esta frustración a aquellas personas que componen el equipo educativo. También son parte de las entrevistas que realiza el Encargado de Convivencia, el equipo de docentes y en ocasiones de Asistentes de la Educación.

Desde allí se escucha y se recibe habitualmente la mencionada sobrecarga de trabajo en el aula y el agotamiento profesional y emocional, y por lo tanto, también se solicita la aplicación de medidas drásticas para quien corresponda, al amparo del “debido proceso”. Finalmente, otro organismo y no menor en términos de vinculación son las entidades externas, como por ejemplo los servicios de salud, las redes de protección, los tribunales o Carabineros o policías civil en donde se articulan, se derivan y se vinculan las situaciones que el liceo vive y que están dentro del marco normativo y que van de la mano con un código que no es propio del establecimiento educacional y que lleva entonces a una preparación técnica de un lenguaje que esté en línea con espacios distintos al educativo, como por ejemplo el ámbito legal.

2. PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

Respecto a cómo se construye la entrevista en convivencia educativa, esta tiene distintas fases, en primer momento, el entrevistador dispone de un espacio que sea amigable y agradable para quien asista a la reunión y pueda generar la confianza necesaria en sentirse que está en un lugar no sólo de manifestación de alguna situación en particular, sino que está en un espacio neutro, contenedor y con alto sentido de justicia. Entonces se debe disponer de un lugar que permita tener la transparencia de la conversación en un ambiente ameno, grato y cálido.

Se debe contar con los antecedentes que permitan establecer una suerte de recorrido, es decir, demostrar conocimiento del caso, de la persona y del estudiante, por lo tanto, lo que debe primar allí no es un impulso frente al hecho recientemente acontecido, sino que debe quedar de manifiesto es el conocimiento de vida de aquel estudiante que lleva cierta cantidad de años transitando en la institución educativa.

Una vez que se realiza este encuadre, se le señala al entrevistado cuáles son las reglas del juego en términos estrictamente apegados a la normativa, es decir, el espacio de conversación debe ser un espacio que busque lograr una solución y debe ser entendido en todo momento como una instancia que no sólo promueva el respeto, sino que además permita garantizar que cada persona va a tener la posibilidad de intervenir desde su versión de los hechos y será escuchado. También es condición señalar la característica de confidencialidad que tiene dicho encuentro, es decir, la persona que asiste a esta entrevista debe partir de la premisa ética de no difundir la conversación que allí se sostenga, por lo tanto, debe entenderse que una premisa es no comentar las resoluciones de otros estudiantes, otros apoderados u otros funcionarios que hayan participado de la conversación exceptuando aquellas instancias donde las propias personas hayan autorizado que así sea.

Ya en un momento de desarrollo de la conversación se ponen de manifiesto aquellos relatos que ha entregado la propia indagación de la situación poniendo en conocimiento las versiones que se han recogido hasta el momento, siempre entendiendo que el Director de Convivencia hasta ese momento sólo realiza una transferencia de la información, es decir, no existe una carga ni un juicio valorico al momento de señalar dichas versiones. Luego, para ir finalizando este momento, se realizan las preguntas que permitan tener certeza que se ha llegado a un acuerdo, por lo tanto, se espera que las personas que asistan a la entrevista den su signo de asentimiento frente al relato que se dará a conocer, además de dar cuenta que en el tenor y en el mérito de cada una de las situaciones, estas se seguirán monitoreando con un plazo consensuado para saber el estado de avance. Una vez finalizado, siempre debe primar la idea de transitar hacia la búsqueda de responsabilidades en donde no se debe perder de vista que con gran frecuencia muchas de las personas que presentan un caso pasan a tener incluso una mayor responsabilidad y por lo tanto, frente aquello deben también comprender que deben dar paso a la solución definitiva, sin quedar con resquemores o dudas para que estos compromisos se puedan cumplir efectivamente.

3. LA GESTIÓN DEL PULSO DE LA CONVERSACIÓN

En este apartado daremos cuenta de lo que denominamos *pulso*, el cual corresponde a la sintonía que se establece en el ambiente de la entrevista. En este espacio se evidencia cómo se conjugan los acuerdos y compromisos cuando el entrevistador logra una conexión auténtica con el relato. Esto permite que el entrevistado otorgue los votos de confianza necesarios para que la institución pueda abordar el problema planteado.

En este *pulso* de la conversación se conjugan el tono de voz, el lenguaje corporal, las pausas, la escucha activa, la comprensión de microexpresiones que se suscitan en el diálogo. Por lo tanto, es necesario reconocer aquí aquellas habilidades que no sólo establece el reglamento propiamente tal, sino que son intrínsecas de quien asume el rol de entrevistador.

En esta interacción vamos a destacar la escucha activa, en la que se sabe mantener prudencia y silencio para capturar aquellas ideas y énfasis que con mayor ahínco presenta el entrevistado.

También se requiere la capacidad de una escucha analítica, es decir, la habilidad de sobreponerse a la respuesta emocional y analizar lo que el entrevistado necesita por sobre aquello que presenta como queja o reclamo. Otra característica clave es la ponderación que el entrevistador le otorga a los hechos planteados, donde se debe tener el tino y a lo que hemos denominado *pulso* para comprender el sentir del entrevistado, pero equilibrándolo con la decisión que prontamente se debe tomar para actuar en justicia y en concordancia con el fin superior, el cual alude directamente y en general a los estudiantes. Parte de esta conversación debe estar siempre circunscrita a preguntas reflexivas, preguntas que ayuden a situarse en veredas distintas para que, a través de ese ejercicio, el entrevistado pueda situarse en el sentir de otro, que si bien se asume como un acto complejo, se puede lograr.

Finalmente, también es condición comprender y aceptar el estado emocional del entrevistado, considerando que es una persona que llega con una alta carga de energía y que como se sobreentiende, acude con una impronta muchas veces negativa a desenvolverse en el espacio de entrevista. Muchas veces, sólo quiere ser escuchada para plantear su malestar e incluso en ocasiones, señalando que no requiere respuestas generales, sino que medidas que sean aplicadas directa y prontamente a quien se requiera que así sea.

En consecuencia, desde ese escenario, el entrevistador se sitúa desde la comprensión y el acogimiento, pero también sin claudicar en el criterio superior de ponderar las situaciones y aplicar las medidas en consecuencia del acto ocurrido, siempre pensando en la solución al problema.

Respecto al abordaje de las posturas cerradas o aquella resistencia que se presenta propiamente en la conversación, a partir de que cada parte defiende su realidad, existen factores que pueden ayudar a avanzar. Quien entrevista debe comprender que tanto la persona que asume la conversación como el apoderado, tienden a manifestar un mecanismo de defensa desde la negación o la proyección, señalando que es el otro

el responsable de lo acontecido y en reiteradas oportunidades referenciándolo incluso como culpable. Ante esa disconformidad, duda o molestia -como ha sido tantas veces expresado en términos de que la persona trae una versión preconcebida de los hechos-, se debe también dar ocasión a escuchar la otra versión en ese momento. Entonces, es importante cambiar el foco en términos de que el hecho ocurre en un contexto, de este modo, se produce un encuadre donde la atención que inicialmente estaba en el problema debe transitar hacia la búsqueda del bienestar de los estudiantes.

Al comprender que en muchas ocasiones las responsabilidades son compartidas, la conversación transita a la búsqueda de acuerdos. Se establece así un sentido pedagógico y de acompañamiento a ambas partes involucradas, saliendo de la visión negativa o postura cerrada.

Esto permite en definitiva establecer los acuerdos de ese espacio de conversación técnica. Se deben respetar siempre las pausas y el silencio consciente de cada uno de los que intervienen, el promover la escucha respetuosa siempre dando la posibilidad a que la otra parte también exprese su sentir o la evidencia de los hechos permitirá entonces generar espacios de acuerdo co-construidos, evitando la imposición de una sola perspectiva, involucrando a las partes que están ya con disposición a buscar la solución al problema. De esta manera, el Director de Convivencia cumpliendo su rol imparcial y desde el apego a la norma logra el pulso de la entrevista, asegurando que las partes queden conformes frente a cómo se ha llevado el tratamiento de la situación y tengan la tranquilidad de haber sido escuchados en sus distintas versiones.

Todo aquello debe quedar registrado en el acta cuya importancia radica en ser una herramienta de registro que formaliza y transparenta el debido proceso, puesto que viene a significar que es el documento válidamente emitido en que queda la evidencia. Este documento es aceptado por las partes posterior a su lectura íntegra y queda validado con la firma de cada una de las personas que intervienen. Queremos resaltar nuevamente el *pulso* de la entrevista que da sentido a este Capítulo entendiendo que en esta gestión está implícita la contención y evita que muchas de las situaciones que se presentan habitualmente con un alto grado de intensidad y con una ponderación distinta en la escala de faltas pueda entonces situarse desde la comprensión y desde la postura favorable que da el desarrollo de la entrevista a encuadrarla y ponderarla en los márgenes y criterios que efectivamente corresponda. Esto no significa impedir que algunas de las situaciones que se presentan continúen un camino en entidades externas, como por ejemplo la superintendencia de educación, tribunales o los organismos de la salud. Por otro lado, la importancia de llevar el *pulso* de la conversación significa

moderar criterios y aunque consuma tiempo (entendiendo que muchas veces dichos espacios se extienden de media hora, incluso a dos horas), permite el encuentro dialógico, la comprensión de emociones, el fluir del pensamiento y de la sensación, validando siempre la postura de un otro.

Esto no significa que no puedan existir discrepancias en la conversación o puntos de vista distintos, muy por el contrario significa acogerlos, pero a la vez buscar la solución en común y buscar la alternativa más prudente bajo los criterios de la norma del sentir y del contexto para aquí en definitiva la situación se resuelva.

4. AUTOCUIDADO DEL EQUIPO DE CONVIVENCIA

Finalmente y como punto clave a considerar, es el impacto de aquellas personas que intervienen en este espacio de conversación en términos del costo emocional que implica encontrarse en un momento de alta demanda de energía, tanto mental como un desgaste cognitivo y así también un desgaste emocional.

En otros actores, esto también puede implicar una erosión en el clima laboral cuando las partes perciben que no se está validando su postura ante el requerimiento. Por ello, se promueve la aplicación de herramientas de autocuidado y gestión emocional. Para lograrlo, es necesario que la persona que asume el rol de entrevistador pueda simbólicamente marcar los finales de las entrevistas antes de recibir la siguiente conversación. Esto permite generar un momento de desprendimiento del rol profesional y conectarse con el ámbito personal. También actividades de supervisión y de seguimiento con el propio equipo de convivencia, en cuyos espacios se puede abordar el tratamiento de las situaciones desde una óptica profesional; esto permitirá ser escuchado y también orientado por el equipo en términos de la labor realizada. Esto sin duda viene a ayudar a descomprimir la carga y la tensión acumulada al enfrentar tres a cinco entrevistas de un día laboral.

Por lo cual, se estima fundamental institucionalizar estas prácticas de autocuidado como un soporte permanente para la salud laboral del equipo.

SOBRE EL ORGANIZADOR

Dr. Ricardo Andrés Castro Cáceres

Doctor en Educación, Magíster en Educación, profesor de Educación General Básica y Educación Diferencial, y psicólogo. Es académico de la Facultad de Educación de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (UCSC), Chile, donde desarrolla actividades de docencia, investigación y formación de profesionales de la educación.

A lo largo de su trayectoria profesional, se ha desempeñado en diversos ámbitos de la gestión y la formación educativa, ejerciendo funciones como docente, director de establecimientos educacionales, jefe de carrera y director de Escuela de Pregrado de la Facultad de Educación de la UCSC.

Su labor investigativa se centra en la educación inclusiva, los imaginarios sociales, las relaciones de alteridad y los saberes pedagógicos, con especial interés en la comprensión de las prácticas educativas y los procesos de construcción de una educación más inclusiva y participativa.

Es coordinador del Grupo de Investigación ALTER-KIMÜN y miembro de la Red Iberoamericana de Investigación en Imaginarios y Representaciones (RIIR). Ha participado en investigaciones y publicaciones científicas nacionales e internacionales, contribuyendo al debate académico sobre inclusión educativa, formación docente y transformación de las prácticas pedagógicas.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2541-777X>

ÍNDICE REMISSIVO

A

Alfabetización de datos (data literacy) 21, 30, 35

Alteridad 1, 2, 3, 4, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 69, 73, 75, 96

Autocuidado profesional 89

B

Bienestar colectivo 13, 60, 61, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 78, 79, 80, 86

Bienestar docente 26, 28, 50, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 63, 64, 65

Bienestar escolar 19, 38

C

Competencias socioemocionales 5, 42, 55, 56, 58, 59, 67

Comunidad escolar 15, 31, 57, 69, 71, 80, 89

Construcción social del significado 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 17, 69

Convivencia educativa 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 21, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 77, 86, 89, 91

Convivencia educativa situada 5, 69, 71, 72, 74

Convivencia escolar 1, 2, 3, 8, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 29, 31, 33, 34, 35, 36, 50, 56, 59, 67, 69, 86

E

Entrevista pedagógica 89

G

Gobernanza de datos 21, 29, 30, 34

I

Inclusión educativa 4, 21, 38, 39, 40, 41, 43, 45, 47, 51, 52, 53, 54, 63, 65, 96

N

Narrativas 1, 3, 5, 6, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 73, 77, 78, 82, 84, 85, 86

Neurodiversidad 4, 38, 44, 45, 48, 50, 52

P

Pedagogía Vivencial 69, 71, 74, 75, 77, 86, 87

Psicología Educativa 55, 56, 57, 60, 61, 62, 64, 65, 66

Pulso conversacional 5, 89

R

Rendición de cuentas (accountability) 21, 26, 35

Representaciones sociales 1, 3, 7, 8, 14, 15, 16, 18

Resolución de conflictos 46, 70, 89

S

Salud mental 4, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 35, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67

Salud mental docente 45, 50, 55, 56, 57, 58, 59, 61, 63, 65, 66, 67

T

Trabajo colaborativo 38, 45, 46, 47, 51, 52, 53, 54, 67

