

“PROYECTO RESOLUCION PACIFICA DE
CONFLICTOS Y MEDIACION ESCOLAR”

RESUMEN EJECUTIVO:

**“DIAGNÓSTICO CONVIVENCIA ESCOLAR EN CENTROS
EDUCACIONALES DE CERRO NAVIA”**

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

ANA MARÍA VALENZUELA

ADIMARK

FUNDACIÓN PAZ CIUDADANA
PEACE EDUCATION FOUNDATION

INDICE

INTRODUCCIÓN	4
I. ENTORNO SOCIOECONÓMICO Y FAMILIAR	6
1. Descripción del entorno social	6
2. Antecedentes socioeconómicos de la población	6
2.1. Pobreza	6
2.2. Empleo	7
2.3. Ingresos	7
2.4. Vivienda	8
2.5. Educación	8
3. Características de las Familias	9
II. DESCRIPCIÓN DE LOS COLEGIOS Y DE LA COMUNIDAD ESCOLAR	10
1. Características de los colegios	10
2. Percepción de los actores respecto a los colegios	11
2.1 Liceo Los Héroes de la Concepción	11
2.2 Complejo Educacional Cerro Navia	11
2.3 Colegio Saint Orland	12
III. ACTORES	13
1. Alumnos: características y percepciones	13
2. Profesores: características y percepciones	14
3. Padres y apoderados: características y percepciones	14
IV. CONFLICTOS	15
1. Relación entre alumnos	15
1.1 Motivos de conflictos entre alumnos	15
1.2 Formas de expresión y actores involucrados	15
1.3 Formas de abordar el conflicto	15
2. Relación entre alumnos y profesores	16
2.1 Situaciones que originan conflictos	16
2.2 Formas de resolución de conflictos	16
3. Relación entre profesores	16
3.1 Motivos de conflictos y forma de resolución	16
4. Relación entre profesores y dirección	17
4.1 Motivos de conflictos y forma de resolución	17
5. Relación entre alumnos y dirección	17
V. CONCLUSIONES	18

TABLAS		7
Tabla 1	Pobreza en %	7
Tabla 2	Empleo en %	7
Tabla 3	Ingresos en \$	8
Tabla 4	Vivienda en %	8
Tabla 5	Educación en años	8

INTRODUCCION

En todos los sectores de nuestra sociedad se aprecia un aumento de los problemas de violencia. Los medios de comunicación y su notable desarrollo han posibilitado que se establezca un contacto directo y dramático con graves expresiones ligadas a la violencia y sus consecuencias. Como resultado de lo anterior, se ha verificado un creciente interés por encontrar soluciones a esta problemática.

En escuelas y liceos de naciones del hemisferio norte se ha verificado con frecuencia este fenómeno, mas en el último tiempo éste ha tenido lugar en establecimientos de nuestro continente y país.

Los jóvenes perciben los problemas de convivencia en sus liceos especialmente en lo que dice relación con la disciplina, desmotivación y violencia entre pares. Los docentes, en tanto, denuncian que las enormes exigencias que recaen sobre ellos, sumadas al desproporcionado tiempo empleado en el disciplinamiento de sus alumnos, los conduce al agotamiento y la frustración.

En la última Encuesta Nacional de la Juventud

INJUV 1999, se plantea que en 1997 el 31,4% de los encuestados piensa que los problemas de disciplina son los más recurrentes, seguidos de la falta de interés por estudiar (25%) y la violencia física entre jóvenes (16,4%).

Antecedentes como los mencionados permiten señalar que el abordar los problemas de convivencia en los liceos es una necesidad sentida por diferentes actores y que, por tanto, éstos bien podrían tomar parte activa en un proyecto vinculado a esta situación.

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

En este escenario, y antes de la implementación del proyecto, se hizo necesaria la realización de un diagnóstico para conocer el clima de convivencia escolar imperante en cada uno de los establecimientos mencionados, incluyendo los conflictos que se presentan, la actitud que frente a éstos se

observa y las competencias o habilidades que existen para resolverlos y manejarlos.

A continuación se presenta una síntesis de los principales hallazgos.

I. ENTORNO SOCIO-ECONÓMICO Y FAMILIAR

1. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO SOCIAL

Los tres colegios participantes del Proyecto están situados en la Comuna de Cerro Navia. Esta comuna es una de las zonas de Santiago que presenta los más bajos índices socioeconómicos del país. La población pobre no indigente de Cerro Navia representa casi el doble de la existente en la Región Metropolitana.

La tasa de desempleo alcanza al 12,4%, tanto en términos absolutos como relativos, superando en alrededor de un 30% al de la R.M.

En cuanto a educación, Cerro Navia también presenta desventajas respecto del conjunto de la región, destacando los bajos índices de logros SIMCE y un índice de analfabetismo de un 5,5%, más del doble que en la R.M.

Asimismo, presenta zonas de alto riesgo para la población (orillas del río Mapocho y el sector La Hondonada), generándose conductas antisociales,

con fuerte presencia de delincuencia, drogas y alcohol.

Los lugares para la recreación, vida cultural y esparcimiento, en tanto, son tan escasos que, unidos a la distancia geográfica y a la falta de oportunidades, impiden que los jóvenes amplíen sus conocimientos y realicen actividades que promuevan su sano desarrollo.

1. ANTECEDENTES SOCIOECONÓMICOS DE LA POBLACIÓN

2.1 Pobreza

La población de Cerro Navia presenta elevados índices de pobreza, producto de la alta cesantía y los bajos ingresos. La población pobre no indigente representa casi el doble respecto de la que se observa en la región metropolitana.

Tabla 1

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

Fuente: **Casen 98**

2.2 Empleo

La tasa de desocupación alcanza al 12,4%, superando en alrededor de un 30% a la Región Metropolitana.

Tabla 2

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

Fuente: **Casen 98**

2.3 Ingresos

El ingreso mensual promedio del trabajador de Cerro Navia (\$170.000), vs. el correspondiente al trabajador

de la Región Metropolitana (\$ 330.000), refleja que éste último percibe casi el doble de remuneración.

Tabla 3

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

Fuente: **Casen 98** - Valores para población. Ocupada a Noviembre 1998

2.4 Vivienda

Las viviendas de la población son de bajo nivel de calidad, habiendo sido el 45% de éstas construidas con materiales poco durables.

Tabla 4

Vivienda en %

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

Fuente: Casen 98

2.5 Educación

En educación, Cerro Navia presenta deficientes índices de logro SIMCE, observándose un 55% en la comuna, en contraste con un 61% en el nivel regional. (resultados Anuales SIMCE 1998. MINEDUC)

Presenta índices de analfabetismo de 5,5%, lo que equivale a más del doble que de los exhibidos en la Región Metropolitana.

Tabla 5

Educación en años

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

Fuente: Casen 98

Se presentan deficiencias en el ámbito de la capacitación, lo que trae como consiguiente una población económicamente activa y poco calificada, baja

productividad laboral y cesantía, lo que viene aparejado con inestabilidad laboral, informalidad en la contratación y bajas remuneraciones.

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS FAMILIAS

Las familias presentan un estrato socioeconómico bajo y el nivel de educación de los padres es deficitario. Los problemas económicos y la escasa proyección de futuro hace que los padres presenten una mayor valoración por el trabajo remunerado en comparación con la educación de sus hijos, percibiéndose en los establecimientos educacionales escasa participación de los apoderados en las actividades escolares de sus pupilos.

La estructura familiar es disgregada. Son frecuentes las familias reconstituidas por separación o abandono de alguno de sus miembros, presentán-

dose con alguna frecuencia dificultades de relación entre sus integrantes. Para apoyar la función económica, las madres se han incorporado al trabajo remunerado, exigiendo por ello que los hijos mayores compartan la responsabilidad de estudiante con tareas domésticas y cuidado de hermanos menores.

Al interior de los establecimientos se aprecia la existencia de numerosos jóvenes en situación de abandono familiar, con necesidad de afecto y atención. Se constata también la necesidad de entregarles a estos alumnos apoyo constante de los profesores más cercanos, conducta que aquéllos valoran y esperan en la relación profesor-alumno.

II. DESCRIPCIÓN DE LOS COLEGIOS Y DE LA COMUNIDAD ESCOLAR

1 CARACTERÍSTICAS DE LOS COLEGIOS

Los colegios participantes del Proyecto son el **Liceo AN 85 “Los Héroes de la Concepción”**, que atiende a 1.146 alumnos; el **Complejo Educacional de Cerro Navia**, con una matrícula de 552 alumnos, ambos municipalizados con dependencia de la Corporación Municipal de Educación de Cerro Navia; y el **Colegio Particular Saint Orland N° 3**, que atiende a 1.380 estudiantes.

Los tres establecimientos imparten educación técnico-profesional en la Enseñanza Media y son de carácter mixto.

“Los Héroes de la Concepción” y el Complejo Educacional de Cerro Navia son establecimientos “focalizados”, lo que significa que registran índices que están bajo la norma de otros establecimientos de las mismas características; la población escolar de aquéllos presenta un mayor riesgo social por cuanto vive en condiciones de pobreza y pro-

viene de hogares mal constituidos. Lo anterior deriva en que los alumnos presentan una alta tasa de repitencia y deserción escolar.

Según los resultados de las pruebas SIMCE aplicadas a 2° Medio, los tres colegios estudiados presentan bajo rendimiento en relación al puntaje promedio del país en establecimientos de similares características.

Los altos índices exhibidos en cuanto a la deserción escolar representa una preocupación constante para los establecimientos “Los Héroes de la Concepción” y Complejo Educacional de Cerro Navia. Según profesores de uno de los establecimientos, la razón de este problema radicaría en que los padres no muestran interés por las oportunidades, ya escasas, que tendrán sus hijos en el futuro, prefiriendo que se incorporen al campo laboral para apoyar los ingresos económicos de la familia o, en el caso de las mujeres, para que asuman tareas de dueña de casa. Otro factor importante que incide en la deserción es el embarazo adolescente.

Desde el punto de vista organizacional, ninguno de los tres establecimientos cuenta con un Proyecto Educativo que oriente y defina líneas de acción coherentes con su realidad. Conscientes de este problema, y con la asesoría del CIDE (Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación), en la actualidad se encuentran trabajando en un proyecto propio.

En los tres colegios se realizan Actividades Curriculares de Libre Elección, ofreciéndose talleres recreativos y culturales a los que los alumnos pueden acceder según sus intereses. A pesar de la diversidad de talleres disponibles, la convocatoria de éstos es escasa. Sin embargo, cuando se realizan actividades deportivas o culturales extraordinarias que signifique participar en competencias en representación de sus cursos o del colegio, se aprecia en los alumnos una alta motivación, entusiasmo y participación. Este aspecto se considera relevante para la realización del presente proyecto, por cuanto se deduce que cuando a los jóvenes se les brindan oportunidades de participación y de ser gestores de las actividades, el involucramiento de ellos se percibe con mucha fuerza, ánimo y responsabilidad.

Los colegios en cuestión son particularmente activos en participar en proyectos para mejorar la calidad de la educación y lograr que el alumno explote al máximo sus capacidades. Es así como todos cuentan con laboratorios de computación, acceso a Internet y centro audiovisual. Asimismo, los establecimientos accedieron voluntariamente a participar en el proyecto de Resolución Pacífica de Conflictos y Mediación Escolar (VER: ESPECIFICAR), el que ha tenido desde su inicio una buena acogida en la comunidad escolar; profesores y alumnos están conscientes y manifiestan la necesidad de incorporar conocimientos y habilidades que mejoren la convivencia entre todos los integrantes.

2. PERCEPCIÓN DE LOS ACTORES RESPECTO A LOS COLEGIOS

2.1 Liceo Los Héroes de la Concepción

La imagen externa del Liceo **tiene relación con la calidad del alumnado**. La comunidad lo mira como un lugar donde los alumnos se drogan, son desordenados, las niñas quedan embarazadas. Esta imagen ha influido fuertemente en la valoración que los alumnos tienen de sí mismos, pues concuerdan con esta apreciación.

Respecto a la imagen interna, se perciben **aspectos positivos** como la **calidad académica** que indica que los alumnos entienden la materia; **el buen ambiente interno entre los docentes**, cálido y de apoyo mutuo; la **relación positiva entre alumnos y profesores**; **el buen nivel de equipamiento**, pues cuenta con computadores y biblioteca; y **la importancia que se le da a la familia del joven**, tanto en términos de mantenerla informada respecto del avance de sus hijos, como de apoyarlos en los posibles problemas que puedan presentar. Finalmente, se destaca que éste es el único establecimiento (VER: ¿de la comuna o de los tres revisados?) que tiene una Orientadora.

No se presenten conflictos conductuales graves en su interior.

2.2 Complejo Educacional de Cerro Navia

La imagen externa que existe de este establecimiento es **bastante negativa**, pues se considera que a él asisten personas de dudosa reputación, incluyendo a delincuentes y drogadictos.

Los **aspectos negativos** se relacionan con la **mala calidad de la educación** que entrega, frente a lo cual algunos apoderados aseguran que si pudieran cambiar a sus hijos, lo harían. Presenta dificultades en **la capacidad para mantener la disciplina y una excesiva flexibilidad en las normas**. Asimismo, los padres perciben desorganización administrativa.

El **aspecto positivo** destacado internamente es la **inexistencia de discriminación para con los alumnos que ingresan**.

Un punto interesante a tener en cuenta es que los alumnos demandan algo más de firmeza, pues ello redundaría en una mejor en una mejora en su educación. Otro aspecto mencionado por los profesores se refiere al compromiso que aseguran tener con las necesidades afectivas de alumnos que tienen carencias de todo tipo.

No se presentan conflictos conductuales graves en su interior.

2.3 Colegio Saint Orland

En general, existe una **imagen positiva del colegio**, principalmente por efecto comparativo con el entorno. Los padres y alumnos destacan que es el mejor del sector, lo que redundaría en una apreciación positiva a nivel comunal. Se piensa que el Colegio Saint Orland tiene una **buena calidad académica** y que en él se valoran las **actividades extracurriculares**, toda vez que brindan entretenimiento y sana ocupación del tiempo libre. Se destaca también la **preocupación de los profesores por el bienestar de sus alumnos** y la **positiva relación mutua**. Un aspecto muy valorado especialmente por los alumnos es la **inexistencia de discriminación con ellos**, en la medida que los acogen y apoyan cuando enfrentan dificultades.

Los profesores y el Director destacan que al interior del establecimiento **no existen conflictos conductuales graves**, y que en general los problemas se circunscriben al ámbito disciplinario.

III. ACTORES

1. ALUMNOS: CARACTERÍSTICAS Y PERCEPCIONES

Los alumnos participantes del Proyecto son aquellos que cursan 1º, 2º y 3er año de Enseñanza Media, de ambos sexos, y cuyas edades fluctúan entre 14 y 17 años.

Pertenecen a familias de escasos recursos y, en general, son jóvenes que cumplen diversos roles en el hogar, tales como apoyar la función parental y trabajar.

Los estudiantes perciben como **positivo** el que existan alumnos buenos y solidarios para con algún compañero en problemas; dicen ser alegres y que les gusta pasarlo bien. Les atrae el colegio como un lugar de encuentro, como un espacio de búsqueda de relaciones humanas y afectivas. Tienen habilidad para identificar la composición de grupos afines, saben perfectamente quiénes son los tranquilos, conflictivos, desordenados, estudioso o desorientados. Este aspecto se considera relevante en

la ejecución del proyecto, ya que serán los mismos jóvenes los responsables de seleccionar a los compañeros que puedan conformar el grupo de mediadores VER: ESPECIFICAR, FALTA INFORMACION.

Como **aspecto negativo** se destaca el que presenten una **autoimagen deficiente**, definiéndose como malos alumnos, flojos, molestos, desordenados, agresivos y vulgares en el trato. Esta **visión es confirmada por los profesores y apoderados**, quienes los califican como apáticos, sin proyección de futuro y a menudo con actitudes violentas, sin lograr expresar de buena forma lo que desean.

Los profesores sienten que estos jóvenes están abandonados en sus hogares, que tienen mucha necesidad de afecto y atención.

A pesar de lo anterior, los docentes hacen la distinción entre el estudiante y la persona, ya que cuando se refieren a ellos como individuos los destacan como expresivos, solidarios, leales entre ellos y auténticos.

2. PROFESORES: CARACTERÍSTICAS Y PERCEPCIONES

La edad promedio de los profesores es de 44 años, todos con formación universitaria. Aproximadamente la mitad de ellos se encuentran vinculados a los establecimientos por más de 10 años, lo que facilita el conocimiento de la población que atienden.

Llama la atención que sólo un tercio de los docentes posee jornada de trabajo completa. El resto trabaja por hora en varios establecimientos, lo que a menudo se traduce en una menor calidad en el servicio que entregan.

En general, los profesores son particularmente activos en cuanto a su participación en cursos de capacitación y perfeccionamiento destinados a actualizar conocimientos y, con ello, incrementar sus ingresos económicos.

La imagen que se tiene de los profesores es positiva, especialmente en el Liceo Los Héroes de la Concepción y en el colegio Saint Orland, destacándose la preocupación que tienen por sus alumnos en tanto personas, la buena relación mutua y la dedicación que muestran en su tarea docente. En ambos establecimientos se valora positivamente al profesor por el rol de “amigo”.

La excepción la constituye el Complejo Educacional de Cerro Navia, en donde a los profesores por lo general se los califica de no manifestar mayor iniciativa y de mostrar un grado importante de apatía.

Desde la perspectiva de los alumnos, en todos los colegios se establecen categorías de profesores de acuerdo al tipo de relación que se da entre ellos. Así, están los **profesores que “se hacen respetar”**, en cuanto plantean límites claros entre la seriedad

y la diversión, perfil muy valorado por los alumnos. Luego, otro grupo que se destaca son los **profesores que “no se hacen respetar”**, que serían los permisivos en exceso, incapaces de controlar al curso. La tercera categoría la constituyen los **profesores “estrictos o serios”**, con los cuales la relación profesor-alumno tiene un carácter exclusivamente instructivo.

Estas categorías son muy relevantes para la implementación del proyecto, ya que se ha establecido que cada profesor implanta su estilo dependiendo de sus características personales, de lo cual se deduce que en la medida que el profesorado incorpore conocimientos, habilidades y destrezas comunicacionales, contará con las herramientas adecuadas para vincularse de una manera más homogénea y efectiva con sus alumnos.

3. PADRES Y APODERADOS: CARACTERÍSTICAS Y PERCEPCIONES

Los jóvenes provienen de familias de escasos recursos que enfrentan problemas de cesantía, inestabilidad laboral y desavenencias afectivas. El clima de relaciones familiares a menudo es hostil. Ya sea por razones de trabajo, incapacidad o simple apatía, se percibe que los padres no se involucran con el colegio ni con la educación de los hijos. La excepción la constituyen aquellos apoderados, especialmente madres, que se asisten a las reuniones que se realizan con cierta periodicidad durante el año pero no tienen una alta convocatoria. Esta situación le impone a los establecimientos educacionales y a sus profesores exigencias que en teoría no debieran cumplir: constituirse para sus alumnos en un espacio de apoyo, guía y protección.

IV. CONFLICTOS

1. RELACIÓN ENTRE ALUMNOS

1.1 Motivos de conflicto entre alumnos

En general, las agresiones entre los alumnos se presentan ocasionalmente y espaciadas en el tiempo. Sin embargo, es posible detectar situaciones que los ponen en situaciones límite por problemas característicos de la juventud: rivalidades amorosas y de status, bromas y juegos bruscos sin medir consecuencias, etc. La situación que los pone en mayor riesgo es la escasa habilidad para manejar la rabia, haciéndoles actuar impulsivamente e impidiendo plantear de manera adecuada lo que desean. Esta incapacidad genera que simples intercambios de opiniones terminen en fuertes insultos y/o peleas.

1.2 Formas de expresión y actores involucrados

Se presentan entre individuos expresándose en **discusiones verbales violentas**, con utilización de vo-

cabulario grosero. En algunas ocasiones, estas expresiones llegan a **agresiones físicas**, especialmente entre las mujeres, quienes tienden a mantener el conflicto por más tiempo, a diferencia de los hombres que olvidan más rápido y no guardan rencor. En ciertas ocasiones se forman grupos para defender a uno de sus miembros e incluso se presentan dificultades entre grupos o cursos enteros. No obstante, cabe señalar que también existe la **expresión pacífica del conflicto**, fundada en la conversación entre los involucrados.

1.3 Formas de abordar el conflicto

Entre los alumnos se utilizan diversas formas de abordar el conflicto. A veces lo niegan para evitar el enfrentamiento, en otras ocasiones lo regulan, poniéndose de acuerdo para enfrentarlo en otro momento o se diluye ante la sospecha de la intervención de un profesor. También se da la mediación de un tercero válido para ambas posturas.

Si el conflicto ha escapado de las manos de los alumnos y ha sido conocido por el colegio en su

conjunto, se intenta la conversación para restaurar la relación entre los involucrados. En este caso interviene preferentemente el profesor o inspector. Si ha adquirido mayor gravedad, se procede a utilizar los mecanismos disciplinarios que contempla el establecimiento, tales como anotaciones en el libro de clase, llamado a apoderados o suspensión.

2. RELACIÓN ENTRE ALUMNOS Y PROFESORES

Desde la perspectiva de los alumnos, en general se destaca una buena relación especialmente con aquellos profesores que los incentivan a estudiar y que establecen con ellos una relación más personal. Sin embargo, reconocen que no todos poseen estas características, demandando de ellos mayores instancias de diálogo y respeto.

2.1 Situaciones que originan conflictos

- **Actitudes de los alumnos que generan una reacción molesta en el profesor:** las que se asocian al **incumplimiento y apatía** frente a deberes escolares, **indisciplina** en la sala de clases y **falta de respeto**.
- **Actitudes del profesor que generan una reacción molesta en los alumnos:** se refieren a actitudes de **falta de respeto** del profesor hacia sus alumnos, dígase **humillaciones, burlas, apatía**.

2.2 Formas de resolución de conflictos

- Cuando el causante es el alumno, por lo general se utilizan métodos sancionadores, tales como anotación en el libro de clase y expulsión.
- Cuando el causante es el profesor, el alumno alega y se produce un enfrentamiento verbal

en escalada porque el alumno no sabe expresar de manera adecuada su punto de vista y porque el profesor no está dispuesto a escuchar las explicaciones. Otras veces el alumno reprime su rabia, se queda callado y aguanta por temor a una sanción.

Todas estas formas de resolución de conflictos no son pacíficas, tienen un fuerte carácter punitivo que no ayuda a generar un cambio de actitud en los involucrados tendiente a promover el aprendizaje de la conducta esperada.

Aquí radica la importancia de la aplicación del proyecto de resolución de conflictos, por cuanto se requiere que los estudiantes aprendan a explicar, razonar y dialogar, recurriendo menos a la agresión y amenazas. Por otro lado, los profesores debieran incorporar al diálogo y la escucha activa como medios para la obtención de mayor respeto de sus alumnos y una menor frustración frente a los problemas escolares, toda vez que la sanción ya no será la única alternativa para mantener la disciplina en sus aulas.

3. RELACIÓN ENTRE PROFESORES

3.1 Motivos de conflictos y formas de resolución

La relación entre los profesores es por lo general evaluada como buena. Aún así, surgen algunas situaciones que los ponen en conflicto, tales como diferencias de opinión entre profesores de básica y media respecto al manejo disciplinario de los alumnos, o discusiones sobre política. Cuando esto se presenta, la resolución de conflictos se establece mediante la conversación, sin que la Dirección intervenga.

4. RELACIÓN ENTRE PROFESORES Y DIRECCIÓN

4.1 Motivos de conflictos y formas de resolución

Dirección y profesorado manifiestan tener una relación directa y abierta al diálogo. Sin embargo, es posible detectar ciertos conflictos latentes no explicitados por razones de estabilidad laboral (des-equilibrio de poder).

5. RELACIÓN ENTRE ALUMNOS Y DIRECCIÓN

Los estudiantes califican su relación con la Dirección como distante, especialmente en los colegios Saint Orland y Complejo Educacional de Cerro Navia. Aún así, se detecta en los alumnos interés por integrarse de manera más activa en la comunidad escolar y mayor consideración frente a las decisiones que afectan al establecimiento. Esto se contradice con la percepción de los profesores respecto a sus alumnos, en la medida que piensan que éstos no están “ni ahí”. Tal situación da cuenta de las escasas oportunidades de diálogo existente. En este sentido, se requiere un cambio de actitud de los adultos en términos de respeto y valoración por lo que piensan los jóvenes, además de la apertura de espacios de participación donde se puedan canalizar las inquietudes de todos los que intervienen en la comunidad escolar.

V. CONCLUSIONES

A continuación se presentan los principales aspectos a considerar a la hora de diseñar e implementar una estrategia de intervención en los colegios que tenga como objetivo instaurar formas pacíficas de resolución de conflictos y promoción de un mejoramiento de la convivencia escolar.

A la luz de los resultados del diagnóstico realizado en los tres establecimientos educacionales, no se reconocen hechos que pudieran calificarse como de extrema violencia. Sin embargo, es posible aseverar que tanto entre los alumnos, como entre éstos y sus profesores, se observan situaciones problemáticas, tales como abusos, agresiones verbales, desprecio y uso de apelativos groseros. Estas conductas pueden calificarse como hechos o comportamientos violentos que obstaculizan el ambiente de aprendizaje y estudio, alterando de manera importante la convivencia social. Las situaciones descritas podrían ser consideradas como factores de riesgo, pues con ellas aumenta la probabilidad de que un individuo se involucre en conductas inadecuadas tales como la evasión o la violencia.

Un factor de riesgo importante radica en el ambiente comunitario deficitario que rodea a estos jóvenes, toda vez que no ofrece oportunidades de participación y sano esparcimiento. Si bien este problema no es modificable en el corto plazo, existen mecanismos de ayuda útiles y adecuados a su realidad destinados a que los alumnos a “neutralicen” los factores de riesgo a que están expuestos.

El ambiente familiar en el que se insertan los jóvenes, por su parte, no les brinda la protección, apoyo y guía necesarias para un sano desarrollo. Es por ello que se hace imprescindible incorporar a los padres en esta metodología de resolución pacífica de conflictos que les permita aprender nuevas formas de relación practicables en la vida diaria. Y es que si los apoderados fallan en modelar una conducta pro-social, sus hijos siguen esos patrones al interactuar en otro medio.

En los tres establecimientos educacionales estudiados se reconocen formas o intentos de resolver conflictos que no favorecen el aprendizaje de la conducta esperada, ya sea porque en la manera de

intentarlo (entre alumnos y entre alumnos y profesores) no se tienen las destrezas para expresar la diferencia en forma adecuada, o bien porque sólo se utilizan métodos que persiguen la sanción. Así queda fundamentada la necesidad de incorporar técnicas más efectivas que permitan a escolares y adultos desarrollar las destrezas necesarias para resolver sus conflictos de manera pacífica, creando un ambiente escolar basado en la confianza, respeto y cuidado mutuo.

Cabe destacar que existen múltiples situaciones positivas en cada uno de los tres establecimientos educacionales. Así, desde la perspectiva de los alumnos figura: imagen de su colegio como lugar de protección y apoyo; valoración que de ellos se tiene como personas; ausencia de discriminación; y oportunidades que se les ofrece para mejorar su conducta.

También es relevante el interés que demuestran los jóvenes en que se abran espacios de participación y se los considere en la planificación de actividades que los involucre; entienden al respeto y la escucha activa como propiedades de la sana convivencia. Este aspecto se considera importante en la ejecución del presente proyecto por cuanto se pretende desarrollar en ellos un criterio de mayor responsabilidad y confianza en sí mismos. Finalmente, se debe resaltar la incorporación voluntaria de los tres colegios a participar en el proyecto, además del interés que demuestran los profesores en actividades de capacitación tendientes a entregarles los conocimientos y destrezas necesarias para desarrollar de mejor forma la tarea docente.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Modelo Peace Education Foundation

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

La incorporación de estos aprendizajes pretende promover en las personas la capacidad de resolver los conflictos de la vida diaria de una manera creativa y no violenta. Parte fundamental de este aprendizaje es entender que el conflicto no es necesariamente algo negativo, que está siempre presente a lo largo de nuestras vidas y que la actitud negativa está dada por la evasión o manifestación violenta de aquél.

Los últimos análisis para promover la seguridad y sana convivencia en los ambientes escolares se centran en la consideración de los **factores de riesgo** (medio ambiente comunitario y familiar deficitario, escasas destrezas personales para enfrentar los conflictos), que incrementan la probabilidad de que un individuo se involucre en conductas antisociales, y los **factores de protección** (valoración del colegio como lugar de apoyo, preocupación y estímulo de sus profesores; consideración por la no discriminación; valoración del potencial de los estudiantes en tanto personas), que pueden neutralizar los factores de riesgo, en tanto promueven una conducta pro-social.