

# **CONFLICTO Y MEDIACIÓN EN EL MEDIO ESCOLAR**

**Documento elaborado para el Instituto Nacional de la Juventud por el Centro de Investigación y Desarrollo la Educación CIDE, septiembre de 1999.**

## Introducción

Antecedentes provenientes de diversas fuentes<sup>1</sup>, indican la existencia de distintos focos de conflicto al interior de las comunidades escolares que afectarían negativamente la convivencia dentro de ellas, siendo los jóvenes estudiantes sus principales protagonistas y los más afectados.

Sin embargo, se conoce poco acerca de cuáles son esos conflictos, cómo son interpretados por los distintos actores del medio escolar, especialmente por los jóvenes y cuáles serían los métodos más adecuados para enfrentarlos.

En ese contexto, el Instituto Nacional de la Juventud encargó al Centro de Investigación y Desarrollo la Educación (CIDE) el desarrollo de un estudio orientado a identificar y describir los principales nudos de conflictos y las variables organizacionales que pueden estar incidiendo en el fenómeno, en la perspectiva de poder elaborar estrategias de solución basadas en los métodos alternativos de resolución de conflictos, tales como la mediación..

De acuerdo a este objetivo se recurrió a las informaciones que pudiesen aportar los distintos integrantes de la comunidad escolar: jóvenes, docentes, inspectores, directivos, padres y apoderados.

Dadas las características del estudio, la metodología empleada fue de carácter cualitativo recurriendo a distintas técnicas de recolección de datos como lo son los grupos de discusión y las entrevistas en profundidad.

En este artículo nos proponemos presentar una síntesis de sus principales resultados y de los desafíos que estos inspiran en el marco de la formulación de políticas públicas en la materia.

## **El problema**

Los jóvenes estudiantes tendrían necesidades de distinto tipo inherentes a la etapa de desarrollo que están viviendo (construcción de identidad, exploración de roles, relaciones afectivas significativas, reconocimiento, espacio y condiciones para experimentar, entre otras), que tienden a contraponerse a una cultura escolar cuya tendencia general es a negar y/o desvalorizar estas necesidades y procesos, favoreciendo el desarrollo de distintos grados de desacuerdo.

Dentro de los fenómenos que provocarían mayor tensión al interior de la comunidad escolar en relación a los jóvenes, estarían aquellas dinámicas interaccionales y procesos organizacionales que tenderían a negar y deslegitimar al joven como sujeto de derechos, reprimiendo y desvalorizando sistemáticamente sus conductas y sus necesidades.

Las formas de hacer frente a estos desacuerdos o tensiones se desarrollarían desde una perspectiva confrontacional en desigualdad de condiciones para los jóvenes, aumentando sus niveles de insatisfacción lo que agudizaría los conflictos entre las partes.

## **Aspectos Metodológicos del Estudio**

El marco metodológico propuesto y comprometido para la realización de este estudio, se sitúa desde una perspectiva de investigación social **cualitativa, de tipo exploratoria y descriptiva.**

La unidad de análisis en este estudio, la constituyó una muestra de ocho establecimientos educacionales radicados en una comuna de sectores sociales medios - bajos y de tipo urbana de la Región Metropolitana. La selección de éstos fue intencional en función de las variables de dependencia administrativa y su calidad de mixtos.

Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron grupos de discusión y entrevistas en profundidad.

---

<sup>1</sup> Segunda Encuesta Nacional de Juventud, INJUV, 1997 y Artículos de la prensa nacional.

Se consideró la realización de ocho grupos de discusión entre jóvenes, uno con inspectores y veinticuatro entrevistas en profundidad. Es decir:

- Un grupo de discusión compuesto de jóvenes de 4° medio por establecimiento educacional (Total: 8 grupos).
- Una entrevista en profundidad al Director de cada uno de los establecimientos educacionales seleccionados (Total: 8 entrevistas).
- Una entrevista en profundidad a un docente de 4° medio de cada uno de los establecimientos educacionales seleccionado (Total: 8 entrevistas).
- Una entrevista en profundidad a un dirigente de apoderado de Sub-centro de 4° medio de cada uno de los establecimientos educacionales seleccionado (Total: 8 entrevistas).
- Un grupo de discusión con Inspectores del total de los establecimientos educacionales seleccionados (Total: un grupo de inspectores).

Considerando el carácter cualitativo del estudio, el procedimiento de análisis que se empleó se adscribe al análisis de contenido.

## **Resultados**

El haber privilegiado un diseño metodológico que recogiera y estableciera las relaciones entre las opiniones y percepciones de los sujetos que habitualmente interactúan en un establecimiento educacional, permitió visualizar las particularidades, en términos de riquezas y complejidades de las formas que adopta y en la que se expresa la convivencia escolar en cada liceo.

Esta particularidad no estaría determinada por el tamaño del establecimiento, dependencia administrativa o estructura organizacional, sino particularmente por la dimensión cultural que acompaña el ámbito de las relaciones interpersonales entre los distintos estamentos en general, y acerca de los estudiantes en particular.

No obstante lo anterior, es posible identificar algunas tendencias en las opiniones y percepciones de los sujetos del estudio en relación a las dimensiones de análisis abordadas. Recomendamos al lector tomarlos en el contexto de un estudio cualitativo en ocho establecimientos de una comuna de la Región Metropolitana y, por lo tanto, evitar generalizaciones de estos resultados a “la” realidad de los liceos del país.

No se asume como objetivo de estos puntos brindar, tampoco, una explicación definitiva de la realidad analizada, sino entregar pistas para problematizar la misma en función de generar alternativas positivas de intervención.

### **¿Existe “convivencia social” en los establecimientos educacionales?**

Evidentemente la convivencia social y los distintos fenómenos asociados a ésta existen, desde el punto de vista analítico, “independientemente” de la percepción y/o los niveles de conciencia que los propios sujetos que forman parte de un determinado contexto social tengan acerca de ésta. Al margen de la conciencia que tengan los actores de un mismo espacio, estos conviven de hecho en él.

En el plano de lo que perciben y piensan los sujetos, el análisis de los datos obtenidos en el estudio da cuenta que los distintos actores del ámbito escolar manifiestan una *percepción altamente fragmentada de la convivencia social* y de la conflictividad dentro de la misma.

Por visión fragmentada nos referimos a la dificultad que manifiestan los actores para comprender y evaluar la convivencia como un fenómeno social y no meramente individual. Si bien la experiencia personal constituye la base de cualquier tipo de percepción, una visión global del espacio de interacción no puede basarse exclusivamente en la experiencia individual sino que debe integrar, aunque sea de manera crítica, la realidad de los demás sujetos intervinientes en determinado contexto, en este caso el escolar.

La falta de esta integración de perspectivas en cada uno de los sujetos de las escuelas del estudio queda de manifiesto a partir de diversos aspectos relevados: falta de reconocimiento (registrar que hay otros con distintas necesidades e intereses), de empatía (capacidad de ponerse en el lugar del otro), y de aceptación (asumir que los otros son diferentes y se puede coexistir con ellos), respecto de los otros actores escolares.

En este sentido, resulta incorrecto hablar de “convivencia social” en los establecimientos educativos estudiados. Debemos entender que existen realidades y visiones distintas entre los actores escolares acerca de la convivencia, las que se encuentran fuertemente sustentadas por las experiencias particulares vividas y el lugar que cada individuo ocupa en este ámbito. Se trata de distintas existencias y percepciones que conviven de hecho en el mismo espacio, sin que ello se traduzca en expresiones colectivas concientes y deseadas.

Las razones que pueden explicar este fenómeno son de diversa naturaleza, y su análisis excede el ámbito de este estudio. Sin embargo, sí importa resaltar que la fragmentación en la percepción de la convivencia escolar de los distintos sujetos representa en sí misma una dificultad que ha de ser abordada en una eventual intervención desde la perspectiva del mejoramiento de la convivencia social en la escuela.

Por otro lado, esta visión escasamente integrada de la convivencia incide en las diferencias de percepción que existen respecto de otros ámbitos analizados en el contexto de este estudio, como los focos de conflicto y sus formas de resolución.

### **¿Cómo se perciben entre sí los distintos actores?**

El análisis de la información obtenida pone de relieve niveles importantes de consistencia interna en las opiniones de cada uno de los distintos actores escolares respecto de la percepción que han construido de los demás. Esta consistencia hace posible agrupar de manera clara las percepciones de los actores “adultos” hacia los “jóvenes” por un lado, y

por otro la de los "jóvenes" hacia los "adultos".

Acerca de la primera relación - de los adultos hacia los estudiantes - destaca un proceso de *doble negación de los jóvenes*. Negación que los invalida como sujetos socialmente activos y con capacidad para construir y/o intervenir en la realidad. Esta doble negación se expresa en dos opiniones principales:

- Una percepción "victimizada" de los jóvenes respecto de la realidad que los rodea y afecta, y ante la cual son vistos por los adultos como meros receptores de "influencias negativas externas" ("aumento del consumo de drogas... de la violencia... mala influencia de los medios de comunicación", etc.),
- En la atribución a los jóvenes de un tipo de respuesta pasiva frente a dicha realidad, ya que sólo se limitarían a "reaccionar" o "replicar" dichas influencias al interior de los establecimientos.

En cuanto a la percepción de los jóvenes respecto de los adultos podríamos nominarla como la de una *búsqueda permanente de encuentros*, caracterizada por una fuerte necesidad de tener una mayor comunicación y respeto por parte de éstos últimos.

En este sentido, contrariamente a lo que podría suponerse, los jóvenes demuestran "sí estar ahí" con los adultos, al margen de la complejidad e incluso imposibilidad que perciben respecto de la viabilidad de construir un tipo de relación positiva con ellos. Estas tendencias se manifiestan en las distintas alternativas que los jóvenes exponen, mayoritariamente, para mejorar la convivencia en los establecimientos educativos y, al mismo tiempo, en la evaluación de las dificultades para lograrlo.

### **¿Qué se entiende por "conflicto" en el ámbito escolar?**

De las entrevistas realizadas se desprenden dos hechos relevantes para comprender el significado de "conflicto" en el ámbito escolar. En primer lugar, resulta evidente que no

existe mucha correspondencia entre las opiniones de los jóvenes y las de los adultos al respecto.

En segundo término, el material empírico analizado generó la necesidad de ampliar la conceptualización inicial respecto del conflicto, implicando esto la distinción entre focos de tensión y conflictos propiamente tales.

Por focos de tensión entendemos la existencia de numerosas situaciones de molestia –especialmente por parte de los jóvenes– en diversos ámbitos del quehacer escolar (pedagógico, normativo, estético, etc.), las que no son directamente manifiestas para otros y permanecen por tanto a un nivel personal. Inversamente, hemos considerado como conflictos a aquellas situaciones que se expresan exteriormente.

**¿Por qué la necesidad de distinguir entre focos de tensión y conflicto? ¿Cómo se relacionan adultos y jóvenes con cada uno de estos ámbitos de relaciones?**

Una primera observación que surge al distinguir estos dos tipos de situaciones problemáticas es que los jóvenes expresan más tensiones que los adultos. La segunda se refiere al contenido predominante de cada una de estas situaciones, ya que mientras las tensiones son producidas mayormente por disconformidad, molestia e imposibilidad de expresarse, los conflictos se centran en violaciones del orden establecido y de lo esperado en la escuela.

Estas observaciones nos remiten a uno de los elementos teóricos básicos que definen un conflicto: el choque entre intereses y/o necesidades distintas. Cabe plantearse entonces cuáles son las lógicas que se contraponen y las necesidades e intereses que éstas ponen en juego. Distinguimos dos lógicas distintas que se desarrollan en los centros educativos:

- *La tendencia a expresar y satisfacer necesidades propias de un desarrollo humano integral por parte de los sujetos,*



- La *tendencia a la mantención del control y del orden* considerado válido en el establecimiento.

La primera de estas tendencias tiene que ver con requerimientos de los distintos actores que interactúan en el espacio escolar, asociados a necesidades de desarrollo y crecimiento personal y también social, como el respeto, comunicación, consideración, espacio y tiempo para compartir, entre otros.

La otra, por su parte, pone en juego la necesidad de orden y el consecuente control en función del mantenimiento del mismo. Dicho “orden” se apoya fuertemente en el “deber ser” asignado a los establecimientos educacionales, tanto desde lo cultural como desde las políticas educativas (énfasis en los resultados, eficiencia, evaluaciones, competencia por el rendimiento académico y/o por fondos públicos, entre otros).

**¿Son problemáticas “generacionales” las que sustentan las diferentes lógicas o tendencias que caracterizan los conflictos?**

Resulta tentador simplificar estas diferencias, y otras que expresan los actores agrupados de esta manera (“jóvenes” y “adultos”), a problemas “generacionales”.

Sin embargo, y sin descartar que haya elementos asociados a este ámbito que pudieran incidir, la información recogida pone de relieve que los factores que sostienen las diferencias de opinión tienen mucho más que ver con la *ubicación de los actores en el entramado de relaciones* que se dan en la dinámica escolar y la cualidad de las mismas, así como con los roles que les son asignados a cada uno de ellos.

Nos parece importante destacar esta perspectiva, no sólo porque surge como determinante a la luz de la cantidad y calidad de la “evidencia” detectada en los discursos de los distintos actores, sino también, y sobre todo porque brinda una orientación importante a considerar en eventuales intervenciones.

Aunque es posible reconocer con cierta claridad una tendencia que permite identificar a los actores “jóvenes” con la primera lógica mencionada, la relacionada con la expresión, y a los actores “adultos” con la del control y la mantención, hay que insistir en que este fenómeno tiene que ver fundamentalmente con aspectos relacionales (desde dónde habla el actor, cómo se relaciona con los otros, etc.) más que generacionales.

Este hecho resulta de relevancia en la perspectiva de no continuar exacerbando una difundida imagen que ubica de manera irreconciliablemente opuesta a “jóvenes” y “adultos”, los primeros como “víctimas” y los segundos como “opresores”. En este sentido, *tanto los jóvenes como los adultos se ven condicionados y atravesados por estas lógicas.*

### **¿Cómo se enfrentan los “conflictos” en el ámbito escolar?**

Desde cada una de estas lógicas se relevan y destacan situaciones que puntualizan aspectos distintos de la misma realidad, lo que constituye en sí mismo un campo de tensión permanente.

Entonces, ¿cuándo aparece el “conflicto”? ¿en qué momento ese campo de tensiones se hace visible como “conflicto”?

Queda claro, a partir de las opiniones de los distintos informantes, incluidos los jóvenes, que un hecho se constituye en “conflicto” sólo cuando altera de manera manifiesta la “normalidad” de la dinámica escolar, situación que está fuertemente condicionada por el cumplimiento de los reglamentos y de la normativa de los respectivos establecimientos, y a veces involucra alteraciones respecto a las costumbres y cultura establecida.

Entender así los “conflictos” conlleva una doble consecuencia al momento de tratar de enfrentarlos:

En primer lugar, como el énfasis está puesto en el cumplimiento o no de una

determinada normativa o reglamento (sinónimo de “orden” y “normalidad”), sólo son consideradas aquellas situaciones que rompan dicha “normalidad” y no así la enorme cantidad de fenómenos que se ubican en el ámbito de los focos de tensión, de los conflictos imperceptibles. Esta realidad simplemente es ignorada.

En segundo lugar, esta lógica conlleva la idea de una resolución entendida como el “restablecimiento del orden alterado”, y no necesariamente de hacerse cargo de las condiciones y/o circunstancias en que se generó un determinada conducta. Como lo indican las palabras de varios alumnos y alumnas de uno de los establecimientos estudiados: “... los adultos nunca preguntan porque hacemos las cosas”.

En consecuencia, *es a través de la aplicación de la normativa y de las respectivas sanciones como generalmente la institución escolar busca “corregir” o “eliminar” el conflicto en cuestión.*

### **¿Cómo se relacionan estas tendencias manifiestas al interior de la escuela con el “exterior”?**

La relación con el exterior, y la apelación a él, son aspectos constantemente presentes en todos los actores escolares.

Como ya señalamos, *la “influencia externa” es un argumento muy utilizado por la autoridad.* Su mención como elemento determinante de la conducta y actitudes de los jóvenes niega los problemas propios y capacidades de ellos y, a su vez, se utiliza para negar las responsabilidades específicas de la estructura escolar sobre lo que allí acontece.

En cuanto a la incidencia del afuera, ésta cobra distintas significaciones, aunque en forma predominante actúa reforzando la tendencia al mantenimiento del control y del orden de los establecimiento.

Esto se aprecia particularmente en la actitud de las instancias superiores del sistema

educativo, tales como el Departamento de Educación Municipal DEM y el Departamento de Educación Provincial DEPROV, las que intervienen exclusivamente en la resolución de los conflictos que superan a la autoridad escolar, pero no se ocupan de actuar en las problemáticas que están en la base de la convivencia.

En el caso de los apoderados la actitud es más ambivalente, ya que aunque muestren disconformidad con el proceder y la normativa de los establecimientos son generalmente requeridos cuando se manifiestan conflictos puntuales, pero no logran asumir una participación integrada, por sus propios límites y porque la escuela no les abre un espacio adecuado.

Otro elemento externo que actúa sobre la tendencia dominante es la de apelar a instancias policiales y a profesionales expertos. Estas medidas, fuera del contexto de una política que englobe y trabaje sobre los problemas, sólo refuerzan la imagen de la escuela como espacio aislado que se intenta “preservar” de lo que sucede alrededor.

En contraposición a esta relación con el exterior, *los jóvenes se centran en lo que sucede al interior del establecimiento* en el que participan, lo que representa un indicador de que es allí donde surgen las tensiones y conflictos, además de constituir el lugar desde el que se deben construir las formas de enfrentarlos.

### **¿Qué genera la tendencia a la mantención y control del orden y qué genera la tendencia a la expresión?**

La lógica que tiende al control y al orden no cambia substancialmente la realidad sino que lo hace de manera superficial, en la medida en que ésta no sólo no logra integrar la totalidad de las tensiones presentes, sino que incluso las niega: no reconoce la expresión y satisfacción de necesidades que van mucho más allá de la necesidad de “orden” que se enfatiza.

Por el contrario, la tendencia a la expresión no necesariamente requiere ser

“resuelta” sino que precisa ser “abierta”, ser enfrentada en condiciones de mayor apertura, diálogo y respeto, a partir de lo cual se vaya modificando la realidad y provocando un verdadero cambio que incluya las distintas necesidades.

Por ende, a partir del estudio no es posible establecer con certeza que “el nivel de conflictos tenderá a aumentar o disminuir” si se continúa bajo la lógica del mantenimiento y control del orden, lo que sí se puede plantear es que se consolidarán los mecanismos autoritarios para enfrentar los mismos, hecho que efectivamente retroalimentará negativamente la convivencia al interior de la comunidad escolar, aunque este malestar no se haga presente de manera conflictiva.

A la vez, tampoco se puede argumentar que en la medida que se incorpore la tendencia a la expresión serán menores o mayores los conflictos, sí se puede aseverar que ellos cambiarán de contenido.

### **Lineamientos para la formulación de políticas de mejoramiento de la convivencia escolar en establecimientos educacionales de enseñanza media.**

- Una de las primeras recomendaciones que surgen de las conclusiones de este estudio es la realización de nuevos estudios que permitan contrastar algunas de las hipótesis que han surgido en la problematización de la convivencia escolar y conflictos asociados a los jóvenes.

Este estudio, constituye sólo un primer paso para caracterizar, analizar y dimensionar las complejidades que caracterizan la convivencia escolar en los establecimientos educacionales y las formas cómo influyen y son afectados los jóvenes en estos

contextos.

Los resultados de este estudio plantean el desafío de analizar y comparar lo que ocurre en este tema en otros sectores sociales, particularmente los más pobres y en aquellos que aparentan presentar, de acuerdo a la difusión que se le ha dado a los conflictos asociados a los jóvenes por la Prensa, además de los conflictos entre pares de estudiantes.

- Un segundo ámbito de recomendaciones alude a la necesidad de instalar en el debate público, en los procesos de Reforma Educativa promovidos desde el Ministerio de Educación y en el quehacer cotidiano de los propios establecimientos educacionales, el desarrollo de una cultura escolar efectivamente democrática.

Una democratización que se exprese en relaciones interpersonales respetuosas de las diferencias, los derechos, necesidades e intereses de todos los estamentos del sistema y particularmente de los jóvenes. Y que instale el interés por la promoción y resguardo de los derechos de los jóvenes en el sistema escolar y en los establecimientos educacionales en particular.

Finalmente una cultura democrática que se exprese en la generación de espacios de reflexión y deliberación participativa del quehacer institucional al interior de cada establecimiento educacional, desde una perspectiva que integre y articule dimensiones que en la práctica se trabajan de manera separada. Esto es, el ámbito de lo pedagógico, el desarrollo integral de los/as alumnos/as, lo administrativo y de la normativa institucional.

Asimismo, una integración que sea el resultado de reflexiones y definiciones conjuntas entre todos los estamentos del sistema y donde los jóvenes desarrollen voz y nuevas responsabilidades en su planeación, ejecución y evaluación.

- En este contexto es que aparece con fuerza, la necesidad de revisar las políticas

desarrolladas en materia del rol y responsabilidades que le corresponde a los jóvenes en los procesos de Educación Formal. Particularmente las políticas en materia de organización y participación de los Centros de Alumnos; aquellas relativas al sentido, generación, promoción y resguardo de espacios propiamente estudiantiles como son la hora de curso y de orientación u otras generados desde ellos mismos; aquellas donde se desarrolle el derecho a la legitimación y participación del estamento estudiantil en los procesos de gestión escolar, entre otros.

Una participación que exprese nuevos “empoderamientos” al interior de la comunidad escolar y que irían mucho más allá de la generación de información o de instalar dispositivos consultivos a los distintos estamentos. La idea sería promover una participación desde la perspectiva de involucración efectiva de los jóvenes en los procesos de toma de decisiones y del control de eficacia del sistema escolar en marcha.

En síntesis, integrar en la discusión acerca de mejoramiento de calidad y equidad educativa los procesos dentro de los cuales se instala y se desarrolla lo educativo. A saber, la dimensión cultural y de la convivencia escolar. No sólo desde la visión de los “expertos en educación” como sería el caso de los directores, docentes, entre otros. Sino donde se haga visible y se incorpore como un deber, el derecho de los jóvenes a participar en los sistemas donde se encuentran insertos, en este caso la Educación Formal.

- Otra de las preocupaciones que emergen de los resultados de este estudio es el poder y la eficiencia que adquiere la labor de los inspectores en el contexto de una cultura escolar como la que se ha descrito.

Desde esta perspectiva resulta indispensable incorporar en los procesos de Reforma en marcha, una discusión más profunda acerca del sentido que adquiere el “disciplinamiento” en un contexto escolar más democrático y participativo. Y desde allí generar acciones de formación a nivel de Pre-grado y perfeccionamiento, en conjunto con las autoridades de los establecimientos, para una redefinición del cargo y

de sus funciones desde una perspectiva más amplia y formativa.

Un segundo actor que aparece con poca voz en el sistema son los apoderados. De hecho son pocos los dirigentes de Centros de Padres que alcanzan a percibir y reconocer el carácter que adopta la convivencia escolar, la posición que adoptan los jóvenes y como éstos son afectados por ella. Hay aquí un desafío adicional para la formulación de políticas en este campo.

- Otro ámbito de recomendaciones podríamos situarlo en la necesidad de generar debate público en torno a las nuevas exigencias, demandas, responsabilidades y posición que le cabe a los establecimientos educacionales ante las tensiones crecientes que se perciben en la convivencia familiar de los estudiantes y los procesos de exclusión social creciente a nivel de los jóvenes, con todos los componentes de marginalidad y violencia que acompañan esos procesos.

Sin querer eludir la responsabilidad que le cabe a los establecimientos en materia de negación de las necesidades y demandas juveniles acerca de estos temas, tal como ha sido confirmado por los resultados de este estudio, nos parece insoslayable evaluar con los propios establecimientos y con la participación de todos los estamentos y particularmente con los jóvenes, el reconocimiento que la escuela se ve “atravesada” inevitablemente por estas circunstancias. Sólo desde allí se podrán desarrollar lineamientos para definir el tipo y capacidad de respuesta que el sistema educativo podría generar, tal vez no para intentar resolverlos, pero al menos para integrarlos en los procesos de mejoramiento de la calidad de los procesos y la efectividad de la labor educativa en un contexto como el descrito.

Una reflexión de este tipo, acompañada de recursos -por ejemplo, vía fondos concursables para los establecimientos, en la línea de lo que ya existe en algunos Departamento de Educación Municipal- donde la propia comunidad escolar desarrolle programas curriculares y de trabajo con toda la comunidad escolar en la dimensión de la convivencia escolar y de los conflictos, aparece como una línea interesante de



trabajo para la formulación de políticas educacionales y especialmente para los jóvenes.

- Además es necesario, tomar como línea de política el rol de las instituciones técnicas y administrativas que acompañan el trabajo que se realiza en los establecimientos educacionales en materia de convivencia escolar, conflictos y estrategias de resolución. A saber, el Departamento Provincial de Educación y Departamento de Educación Municipal, entre otros.

La necesidad de instalar conversaciones y reflexiones que permitan generar sistemas de acogida, manejo y resolución de conflictos antes que se conviertan en “denuncias” o tengan que participar Carabineros o los Tribunales en su resolución, desde una perspectiva de protección de los derechos a la educación y de los/as niños/as y jóvenes aparece como un desafío adicional.

- Finalmente, y desde la necesidad de responder a la pregunta acerca de viabilidad y pertinencia de introducir Sistemas de Mediación para la resolución de los conflictos asociados a los jóvenes en la Enseñanza Media, consideramos que sigue siendo válida en abstracto. Sin embargo, a partir de la realidad relevada y analizada, no es posible instalar estos mecanismos de resolución de conflictos inmediatamente. Estas modalidades de resolución representan más bien puntos de llegada y no de partida para abordar las problemáticas de la convivencia.

En el contexto en que se desarrolla la dinámica de la vida escolar, no resultaría propicio aún, la instalación de la técnica de mediación, si no se implementan acciones que propendan al cambio de la cultura de relaciones que caracterizan la convivencia escolar en los establecimientos. Tal como lo afirman algunos estudios revisados en el contexto de este estudio, la mediación como técnica no tiene efectos de cambio estructural en sí mismo. Sólo adquiere sentido en la medida que los establecimientos instalen dispositivos para una convivencia más democrática y participativa y donde los jóvenes ocupen un lugar concreto.

Al no considerar el contexto cultural se corre el riesgo que la instalación de una técnica como ésta se convierta en un mecanismo funcional a la tendencia al control y mantención del orden y no permita que se expresen realmente las partes. Asimismo, en un mecanismo de control y de disciplinamiento en sí mismo y no en una oportunidad de ejercicio pleno de derechos, en particular del derecho a la autodeterminación.

- Proponemos considerar la realización de experiencias piloto que permitan abordar, no desde el conflicto, sino desde una convivencia escolar democrática, que ponga como centro a los jóvenes como sujeto de derechos, y desde las dificultades reales para llevarla a la práctica, las oportunidades, condiciones y circunstancias de desarrollar desde la propia comunidad escolar, formas distintas de hacer Comunidad Educativa.

Si dentro de este trabajo emerge la necesidad de acompañar estos procesos con técnicas de Mediación para la intervención en crisis o como mecanismo formativo de nuevas relaciones sociales, entonces la Mediación adquiere sentido.

La identificación de obstaculizadores y condiciones para una cultura escolar democrática, permitirá evaluar y por lo tanto identificar de manera más adecuada, los contenidos de los conflictos para ese contexto organizacional particular; la pertinencia de ser abordados a través de un sistema como la Mediación; evaluar las formas y carácter del sistema (curricular, institucional, mediación entre pares, otros); definir los responsables de ponerlas en práctica y hacia quienes orientar su aplicación, entre otros.

## **BIBLIOGRAFÍA**

*Adolescencia y Educación en nivel medio en Chile. Ciclo de seminarios* Documento de trabajo N° 12/90. CPU, 1990.

Aisenson, A.: *Resolución de Conflictos: un Enfoque Psicosociológico*. Fondo de Cultura

Económica. México, 1994.

Alcaide, S.M. et al.: *La mediación en la escuela: convivir y aprender*. Homo Sapiens. Ediciones Rosario. Argentina, 1998.

Appel, M.W.: *Ideología y Currículum*. Madrid. 1986.

Arellano, M.: *Análisis de un caso de Convivencia Social en la Educación Media*. Documento de trabajo N° 20/93. CPU, 1993.

Ball, S.J.: *La micropolítica de la escuela. Hacia una teoría de la organización escolar*. Editorial Paidós. Barcelona. 1989.

Ball, S.J.: *La perspectiva micropolítica en el análisis de las organizaciones educativas*. Actas. Barcelona. 1990.

Benoit, J.C. et al: **Dictionnaire Clinique des Thérapies Familiales Systémiques**. Les Editions ESF. Paris, 1988.

Bianchi, R.: *Mediación prejudicial y conciliación*. Editorial Zavalia. Argentina. s/f.

Boardman, S.K. et al.: *Constructive Conflict Management and Social Problems*. New York. Journal of Social Issues. N° 50. Vol. I, Pág. 4, 1994.

Cariola L. y Cox C.: *La educación en los jóvenes: Crisis de la Relevancia y Calidad de la Enseñanza Media*. En “Los Jóvenes en Chile Hoy”, Generación Compiladores. CIDE-CIEPLAN-INCH-PSI-SUR, 1990.

CEPAL: *Cultura Juvenil, cultura escolar, medios de comunicación de masas: La escuela en la tormenta*. Seminario Taller “Reforma de la Enseñanza Media Chilena ¿Más Equidad?”, 1995.

CIDE: *Cuadernos de Educación* N° 214, 1993.

CIDE, CIEPLAN, INCH; PSI, SUR: *Los Jóvenes en Chile Hoy*, 1990.

Cornelius, H. et al.: **Tú Ganas, Yo gano: cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones**. Gaia Ediciones. España, 1995.

Cortés F.: *Los jóvenes y la escuela: imágenes de esperanzas y frustraciones*. En “Análisis y Proyecciones en torno a la Enseñanza Media y el Trabajo”. Editoras Sylvia Rittershausen y Judith Scharager. CPU, 1992.

CPU: varios autores. *Ciclo de seminarios: Adolescencia y Educación en Nivel Medio en Chile*. Documento de trabajo N° 12/90, 1990.

Davis, E.W.: *Diseño de Sistemas para resolver conflictos: la experiencia con Multipuertas en Estados Unidos*. En: Gottheil, J. et al (compiladores): *Mediación: una transformación en la cultura*. Ediciones Paidós Ibérica S.A. 1ª Edición. Argentina, 1996.

De Bono, E : *Conflictos, una manera de resolverlos*. Ediciones Deusto. Argentina, 1990.

Edwards V.: Et alt. *El liceo por dentro. Estudio etnográfico sobre prácticas de trabajo en educación media*. Mineduc, 1995.

*Estudios Sociales N° 64*. CPU, 1990.

*Estudios Sociales N° 69*. CPU, 1991.

Etchegaray F.: *Los jóvenes, su percepción y situación en la Enseñanza Media*. En “La juventud y la Enseñanza Media: una crisis por resolver”. Editoras M. Isidora Mena y Sylvia Rittershausen. CPU, 1992.

Etkin, J. y Schvarstein, L.: *Identidad de las Organizaciones*. Editorial Paidós. Buenos Aires, 1989.

Femema, N.: *Mediación, Ética y Cultura*. Actualidad Psicológica. Buenos Aires. Año XXI. N° 237, 1996.

Fischer, G.N.: *Psicología Social: Conceptos Fundamentales*. Narcea, S.A. Ediciones. Madrid, 1990.

Fisher, R. et al.: *Getting to Yes*. Penguin Books, Nueva York. 1983.

Folger, P. et al: *Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la mediación*. En: Folger, P. et al (compiladores): *Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales*. Ediciones Paidós Ibérica S.A. 1997.

Franssen A.: *Los jóvenes secundarios en la mutación cultural: Jenny, Carola y Mauricio*. Documento N°4/94. CIDE, 1994.

Franssen A. y Salinas A.: *Cultura Juvenil, cultura escolar, medios de comunicación, de masas: La escuela en la tormenta*. Seminario Taller “Reforma de la Enseñanza Media chilena: ¿Más Equidad?”. CEPAL, 1995.

Freyenet, M.F.: *Les médiations du travail social*. Crónica Social. Lyon. Francia. 1995.

Funes, D.: *Negociación y Mediación en Conflictos Colectivos de Trabajo*.

En: Gottheil, J. et al. (compiladores): *Mediación: una transformación en la cultura*. Ediciones Paidós Ibérica. S.A. 1ª Edición. Argentina.

Gerstenfeld P., Franssen A., Salinas A., Edwards V., y otros: *Variables extrapedagógicas y equidad en la educación media: hogar subjetividad y cultura escolar*. Serie Políticas Sociales. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. UNICEF, 1995.

Gubbins, V. et al: ***Promoción de Salud para padres: Metodología y Material Educativo.*** Informe Bibliográfico. CIDE. Minsal, 1999.

González, M.T: ***La perspectiva interpretativa y la perspectiva crítica en la organización escolar.*** UNED. Madrid. 1989.

Harriet M.I. y Valdivieso G.: ***Actitudes, valores y opiniones de alumnos de cuartos medios de colegios católicos.*** Oficina de Sociología Religiosa del Episcopado (OSORE),1989.

IFAPLAN: ***Nuevas Situaciones, Nuevos Educadores.*** Editorial Popular. Ministerio de Educación y Ciencias. Madrid,1989.

INJUV: ***Los Códigos Conversacionales Implícitos en la Educación Media de los Sectores Populares.*** Investigación realizada por ISPAJ, 1997.

INJUV: ***Jóvenes de los 90. La Generación de los Descuentos.*** Investigación realizada Escuela de Sociología de la U. de Chile, 1997.

INJUV: ***Los Consejos de Curso: Percepciones, Valoraciones y Expectativas. Un nuevo espacio, nuevas imágenes juveniles, 1998.***

INJUV: ***Cuadernillo Temático N° 1: Educación y Trabajo. Segunda Encuesta Nacional de Juventud. 1997, 1998.***

Jares, X.: ***El tratamiento de la conflictividad en la institución escolar.*** Actas. Barcelona. 1990.

Jones, T.: ***Un reenmarcamiento dialéctico del proceso de mediación.*** En: Folger, J.P. et al: ***Nuevas Direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales.*** Editorial Paidós. Argentina, 1997.

Lemaitre M.J.: *Los jóvenes y la Enseñanza Media*. En “Análisis y Proyecciones en torno a la Enseñanza Media y el Trabajo”. Editoras Sylvia Rittershausen y Judith Scharager. CPU, 1992.

Magendzo A. y Mena M.I.: *Propuesta de Políticas Públicas referidas a la Convivencia Social en la Escuela*. Documento de trabajo N° 18/94. CPU, 1994.

Maturana, H. y Varela, F.: *Teoría de la autopoiesis*. Cuaderno N° 4 del G.E.S.I. Buenos Aires. Nueva Visión, 1975.

Mena M. Et alt : *La realidad del nivel de Enseñanza Media: un desafío de creatividad*. En “La juventud y la Enseñanza Media: una crisis por resolver”. Editoras M. Isidora Mena y Sylvia Rittershausen. CPU, 1992.

Mena, M.I. y Rogmanolli, C. Editoras: *Convivencia Social en la Enseñanza Media*. CPU, 1993.

Oyhanarte, M: *Los nuevos paradigmas y la mediación*. En: Gottheil, J. et al (compiladores): *Mediación: una transformación en la cultura*. Ediciones Paidós Ibérica. S.A. 1ª Edición. Argentina, 1996.

*Revista de Educación N° 313*. España, 1997.

Revista Iberoamericana de Educación N° 15. *Micropolítica*. S/f.

Risolía, M.M.: *¿Qué es la mediación?*. En Revista Ensayos y Experiencias. Ediciones Novedades educativas. Argentina, 1998.

Riveros M. et alt.: *Descubridores de un nuevo camino. Investigación cualitativa con adolescentes*. En “La juventud y la Enseñanza Media: una crisis por resolver”. Editoras M.

Isidora Mena y Sylvia Rittershausen. CPU, 1992.

Robbins, S.P.: *Comportamiento organizacional. Concepto, controversias y aplicaciones*. Prentice-Hall. Hispanoamericana. México. 1987.

Rogmanolli, C.: *Perspectivas y proposiciones de experiencias nacionales y extranjeras para educar la Convivencia Social en la Escuela*. Documento de trabajo N° 17/94. CPU, 1994.

Schvarstein, L.: *Diseño de un programa de mediación escolar*. En: Revista Ensayos y experiencias: Mediación escolar, aportes e interrogantes. Ediciones Novedades educativas. Argentina, 1998.

Singer, L. R.: *Resolución de conflictos: técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*. Ediciones Paidós Ibérica. S.A. 1ª Edición. España. 1996.

Six, J.F.: *Dinámica de la mediación*. Ediciones Paidós Ibérica S.A. España, 1997.

Suares, M.: *Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Editorial Paidós. Argentina. 1996.

Torres, J.: *El Currículum Oculto*. Ediciones Morata. Madrid, 1994.

Ulloa, M et al.: *Sistemas alternativos de resolución de conflictos: conciliación y mediación*. Ministerio de Justicia, 1995.

Warren, C. H. Editor: *Diccionario de Psicología*. Fondo de Cultura Económica. 22ª reimpresión. México, 1996.

Watzlawick, P: *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Trad. N. Rosemblatt. Editorial Tiempo Contemporáneo. Buenos Aires, 1971.



Weinstein J.: *Búsqueda de Liceanos. Resultados de una encuesta de opinión en estudiantes secundarios de la Región Metropolitana*. CIDE, 1992.

Zapiola, A.C.: *La prevención y resolución de conflictos laborales*. 1986.