

Barreas y desafíos en la Gestión Colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales.

Barriers and challenges in the Collaborative Management of conflicts in intercultural educational contexts.

Sebastián Rodrigo Del Canto Gajardo¹

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar las barreras y desafíos en la gestión colaborativa de conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades en liceos de Chile. Para la presente investigación se utilizó una metodología cualitativa de diseño exploratorio con fuentes primarias consistente en un acotado trabajo de campo en dos liceos municipales de la Región Metropolitana de Chile y secundarias referidas a estudios, doctrina y normativa vigente. Frente a lo que se concluye que las barreras y desafíos en la gestión colaborativa de conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades en liceos de Chile se debe a la falta de habilidades interculturales entre los docentes y estudiantes, obstaculizada en forma significativa por barreras culturales, lingüísticas y prejuicios, además de la falta de capacitación específica en resolución colaborativa de conflictos para los docentes.

Palabras claves: Convivencia Escolar, Mediación Escolar, Interculturalidad, Migración, Gestión colaborativa de conflictos.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the barriers and challenges in the collaborative management of conflicts between students of different nationalities in high schools in Chile. For this research, a qualitative methodology of exploratory design was used with primary sources consisting of a limited fieldwork in two municipal high schools in the Metropolitan Region of Chile and secondary sources

¹ Profesor de Educación Física, Universidad Central de Chile. Licenciado en Educación, Universidad Central de Chile. Magister (C) en Mediación, Gestión Colaborativa de Conflictos, Universidad Central de Chile.

referring to studies, doctrine and current regulations. It is concluded that the barriers and challenges in the collaborative management of conflicts between students of different nationalities in high schools in Chile are due to the lack of intercultural skills among teachers and students, significantly hindered by cultural and linguistic barriers and prejudices, in addition to the lack of specific training in collaborative conflict resolution for teachers.

Keywords: School Coexistence, School Mediation, Interculturality, Migration, Collaborative conflict management.

1- Introducción

La presente investigación pretende analizar las posibles barreras y desafíos existentes en los establecimientos escolares al momento de gestionar colaborativamente los conflictos producto de las problemáticas sociales y culturales asociadas a la migración tales como la xenofobia, los estereotipos sociales, la estigmatización, el racismo y la discriminación (Rodríguez et al, 2020), es decir, este estudio, pretende develar las posibles problemáticas o desafíos a los cuales se enfrentan los centros educativos, en especial, los equipos de convivencia escolar, al momento de gestionar conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades. En Chile la población migrante a fines del año 2022 era de 1.625.074 personas a nivel nacional, donde la cantidad de niños, niñas y adolescentes (NNA) migrantes sería de 210.521 aproximadamente. (Instituto Nacional de Estadísticas [INE] y Servicio Nacional de Migraciones [SNM], 2023). En este sentido las posibles barreras y desafíos toman relevancia debido a que las relaciones interculturales en el ámbito educativo se desarrollan desde la verticalidad, donde la cultura chilena ejerce dominio y poder sobre la extranjera. (Carrasco y Maldonado, 2022).

Frente a lo expuesto se plantea como pregunta de investigación ¿Cuáles son las barreras y desafíos en la gestión colaborativa de conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades en liceos de Chile? Proponiendo como hipótesis lo siguiente, que las barreras y desafíos en la gestión colaborativa de conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades en liceos de Chile, se debe a la falta de habilidades interculturales entre los docentes y estudiantes, obstaculizada en forma

significativa por barreras culturales, lingüísticas y prejuicios, además de la falta de capacitación específica en gestión colaborativa de conflictos para los docentes.

El objetivo general de este estudio es analizar las barreras y desafíos en la gestión colaborativa de conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades en liceos de Chile, para lo cual se estudiará la realidad de dos liceos de la Región Metropolitana de Chile, el cual se desagrega en los siguientes objetivos específicos: 1- Describir los mecanismos de gestión de conflictos en contextos interculturales de liceos municipales de Chile, 2- Sistematizar las percepciones de los equipos de convivencia escolar acerca de las barreras existentes en la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales en dos liceos de la Región Metropolitana, y 3- Identificar desafíos y estrategias efectivas para superar las barreras existentes en la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales.

Para estos efectos se usó una metodología cualitativa, con diseño exploratorio, en la que se ha utilizado fuentes primarias tales como entrevistas semiestructuradas y análisis documental como documentos institucionales y protocolos de convivencia.

La estructura de este artículo comienza con una introducción que describe los principales contenidos del estudio, luego un apartado metodológico y tres apartados que contienen el marco teórico del estudio. El primero comienza por un acotado estado del arte sobre el tema de investigación, luego aborda el primer objetivo específico, apartado denominado: Los mecanismos de gestión de conflictos en contextos interculturales en liceos municipales de Chile. El segundo apartado es: Las percepciones de los equipos de convivencia escolar acerca de las barreras existentes en la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales e identificar desafíos en dos liceos de la Región Metropolitana. Y el tercer apartado se denomina: Desafíos y estrategias efectivas para superar las barreras existentes en la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales.

El aporte de esta investigación sobre las barreras y desafíos en la gestión colaborativa de conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades en dos liceos municipales de la Región Metropolitana pretende tener un impacto

significativo en la calidad de vida escolar, la promoción de la diversidad cultural y la prevención de conflictos interculturales, contribuyendo directamente en la construcción de una sociedad más inclusiva y respetuosa de la diversidad. Este análisis es importante para nuestro país dado que se encuentran escasos estudios sobre la materia en Chile.

Finalmente, es pertinente señalar que, en los dos liceos pertenecientes a la Región Metropolitana, no se han levantado estudios que permitan profundizar en esta temática, por lo cual, la presente investigación pretende constituirse en un aporte significativo para los lineamientos comunales y para los equipos de convivencia escolar de los liceos participantes.

2- Metodología.

Considerando los objetivos propuestos para este estudio, se determinó que la investigación cualitativa es la estrategia propicia para la recopilación de información, ya que, está enfocada en conocer y comprender las barreras y desafíos a los que se enfrentan los equipos de convivencia escolar al momento de gestionar conflictos entre estudiantes de países de origen distinto, es decir, esta investigación profundizará en la problemática desde la perspectiva de los mismos participantes, permitiendo levantar información desde sus experiencias, percepciones y cosmovisiones.

Este acotado trabajo de campo se realizará en dos liceos municipales de la región metropolitana ubicados en la zona poniente. Se eligieron estos liceos por ser representativos de aquellos liceos ubicados en regiones del país donde existe una alta tasa de población migrante y dado que el autor posee mayor acceso a su información.

Asimismo, para dar cumplimiento a los objetivos planteados para este estudio, se implementarán las siguientes técnicas para el levantamiento de información y posterior análisis:

1. Entrevistas Semiestructuradas: Se realizarán entrevistas individuales con los miembros de los equipos de Convivencia Escolar que pertenezcan a los dos liceos participantes en la investigación. Estas entrevistas apuntarán a conocer

en detalle las barreras percibidas y las estrategias utilizadas para abordar los conflictos interculturales.

Los criterios a considerar para el número de entrevistas tendrán relación con la saturación de la información, es decir, cuando las respuestas comiencen a repetirse.

Las preguntas estarán diseñadas de manera semiestructurada, para favorecer una conversación flexible y profunda que dé cuenta de sus experiencias, percepciones y significados subjetivos. (Hernández-Sampieri R. et al, 2014).

El contenido de la entrevista será el siguiente:

1. ¿Cuáles son los mecanismos actualmente utilizados en su liceo para gestionar conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades?
 - ¿Podría proporcionar ejemplos específicos de estos mecanismos?
 - ¿Cómo han sido implementados y con qué frecuencia se utilizan?
2. ¿Qué barreras percibe usted que existen en la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales?
 - ¿Cómo afectan estas barreras la efectividad de la gestión de conflictos?
 - ¿Según la información que posee, existen diferencias en las barreras percibidas entre los distintos liceos?
3. ¿Cómo describiría la participación del equipo de convivencia escolar en la gestión de conflictos interculturales?
 - ¿Qué roles y responsabilidades tiene el equipo en su liceo?
 - ¿Qué tan efectivas considera que son las acciones del equipo?
4. ¿Qué desafíos específicos ha enfrentado en la gestión de conflictos entre estudiantes de diferentes nacionalidades?
 - ¿Podría dar ejemplos de conflictos recientes y cómo se gestionaron?
 - ¿Cuáles fueron los principales obstáculos que se encontraron?

5. ¿Qué estrategias considera efectivas para superar las barreras en la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales?

- ¿Ha implementado alguna de estas estrategias en su liceo? ¿Cuál fue el resultado?

- ¿Qué papel juegan las y los estudiantes en estas estrategias?

6. ¿Cómo perciben los estudiantes y sus familias los mecanismos y estrategias de gestión de conflictos implementados en su liceo?

- ¿Han recibido retroalimentación directa de ellos? ¿Cuál fue su contenido?

- ¿Cómo influye esta retroalimentación en la mejora de los mecanismos de gestión de conflictos?

7. ¿Qué recursos y apoyos adicionales considera necesarios para mejorar la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales?

- ¿Qué tipo de capacitación o formación adicional sería beneficiosa para los equipos de convivencia escolar?

- ¿Cómo podrían las políticas educativas apoyar mejor esta gestión?

Las preguntas permitirán explorar las percepciones y experiencias de los participantes, obteniendo así una comprensión más clara de las posibles barreras y desafíos en la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales.

2. Análisis Documental: Se revisarán documentos institucionales, como protocolos de convivencia o informes de incidentes. Estos documentos proporcionarán información que permitirá visualizar e identificar las barreras enfrentadas en la práctica diaria.

Es pertinente establecer que, durante la investigación, se tendrán algunas consideraciones éticas, para velar por los derechos, la dignidad y el bienestar de los participantes. Para ello, se garantizará el consentimiento informado de los entrevistados, la confidencialidad de la información y el respeto a su privacidad.

Considerando todo lo anterior, las principales fuentes de información serán los participantes, es decir, los encargados o equipos de convivencia escolar

involucrados en la gestión colaborativa de conflictos en las instituciones educativas que formarán parte de este estudio.

De igual forma, la revisión de documentos institucionales, informes, u otros registros relevantes, permitirán conocer en profundidad los procedimientos que llevan a cabo cada establecimiento educacional al momento de gestionar los conflictos dentro de su comunidad y cómo estos se han configurado como facilitadores o barreras al momento de abordar problemáticas entre estudiantes de distintas nacionalidades.

En conclusión, la metodología cualitativa permitirá conocer e identificar las barreras a las que se enfrentan diariamente los equipos de Convivencia Escolar en contextos donde conviven distintas culturas, y proponer estrategias efectivas para favorecer la gestión colaborativa de conflictos desde un enfoque inclusivo e intercultural.

3- Marco Teórico.

I. Los mecanismos de gestión de conflictos en contextos interculturales en liceos municipales de Chile.

I.1. Estado del Arte.

La migración es un derecho humano reconocido por la Organización de las Naciones Unidas desde 1948. Según la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 13, inciso 1, toda persona tiene derecho a circular libremente y elegir su residencia en el territorio de un Estado.

Rivera (2015) destaca que la movilidad espacial es una estrategia básica para buscar mejores condiciones de vida. La migración internacional ha adquirido un renovado interés debido a la globalización, el incremento de la desigualdad y el cambio tecnológico rápido e inédito, lo cual ha aumentado el número de migrantes y las propensiones a migrar.

A nivel global, aproximadamente 184 millones de personas viven en países donde no tienen ciudadanía (World Bank Group, 2023). En América Latina, la migración ha aumentado, siendo Venezuela y Haití las principales fuentes. En Venezuela, la

movilidad espacial está relacionada con las condiciones económicas internas, mientras que en Haití se relaciona con los efectos del terremoto de 2010 (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021).

En Chile, la población migrante era de 1.625.074 personas a finales de 2022 (Instituto Nacional de Estadísticas [INE] y Servicio Nacional de Migraciones [SNM], 2023). Este proceso migratorio incluye tanto a adultos como a menores de edad, con aproximadamente 210.521 niños, niñas y adolescentes [NNA] migrantes.

Considerando que todo NNA tiene derecho a recibir educación formal, independientemente de su situación migratoria, la educación pública chilena ha acogido a un número significativo de estudiantes migrantes. Según el Ministerio de Educación [MINEDUC] (2022), el número de estudiantes extranjeros matriculados pasó de 77.605 en 2017 a 192.335 en 2021, un aumento del 157%.

La migración internacional tiene impactos demográficos, económicos, políticos, sociales y culturales tanto en los lugares de origen como en los de destino (INE y SNM, 2023).

Según Brito et al. (2020), la migración trae diversas formas de vida que pueden no coincidir con el lugar de acogida, creando fronteras materiales y simbólicas que impiden la hibridación de culturas y generan guetos de exclusión y segregación. Esto plantea tensiones en el sistema educativo, ya que las relaciones interculturales en la escuela a menudo se desarrollan desde la verticalidad, con la cultura chilena dominando sobre la extranjera, lo que genera distintas formas de discriminación (Carrasco y Maldonado, 2022).

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública aborda la educación de menores extranjeros en la Ley 21.325 de Migración y Extranjería (2021), que garantiza el acceso a la educación en igualdad de condiciones para los menores extranjeros. Asimismo, la Ley General de Educación (Ley 20.370, 2009) establece principios como diversidad, integración e inclusión, e interculturalidad, promoviendo un sistema educativo que respete la diversidad cultural y social de los estudiantes.

La Ley General de Educación también define la buena convivencia escolar como la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa. Los establecimientos educativos deben incorporar en sus normativas institucionales aspectos que regulen la convivencia, incluyendo políticas de prevención, medidas pedagógicas y protocolos de actuación.

La Ley 20.536 sobre violencia escolar (2011) introduce modificaciones para promover la buena convivencia escolar y prevenir la violencia. Entre sus disposiciones, establece la obligatoriedad de designar un Encargado de Convivencia Escolar, definir un Plan de Gestión de Convivencia Escolar y establecer un Reglamento Interno que detalle las conductas consideradas faltas y las medidas disciplinarias correspondientes.

La Ley 20.609 (2012) establece medidas contra la discriminación, prohibiendo actos de discriminación arbitraria por motivos como raza, etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, religión, orientación sexual, y más. La Ley 20.845 de inclusión escolar (2015) regula la admisión de estudiantes, elimina el financiamiento compartido y prohíbe el lucro en establecimientos educacionales que reciben aportes del Estado, promoviendo la no discriminación en los procesos de admisión y permanencia de estudiantes.

La migración trae consigo conflictos sociales como la xenofobia, estereotipos sociales, estigmatización, racismo y discriminación (Brito et al., 2020). Estos conflictos también se manifiestan en las comunidades escolares, donde la cultura chilena ejerce dominio sobre la extranjera, generando distintas formas de discriminación (Carrasco y Maldonado, 2022).

Fuquen (2003) define el conflicto como “un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales” (p. 266). En el contexto escolar, los conflictos interculturales pueden surgir por la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y afectos entre individuos y grupos.

Es fundamental investigar las barreras y desafíos que enfrentan los equipos de convivencia escolar en la gestión colaborativa de conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades. Las estrategias actuales para abordar los conflictos no siempre son efectivas, lo que lleva a los estudiantes migrantes a utilizar sus propias herramientas para sobrellevar los problemas (Labaste, 2014).

Según el estudio "Diálogos para la inclusión de estudiantes extranjeros" del MINEDUC (2018) en Chile, los estudiantes reconocen la existencia de conflictos donde las diferencias geográficas o culturales son utilizadas en forma de bromas, burlas y agresiones verbales.

Mondaca et al. (2018) plantean que durante las situaciones de conflicto se manifiestan formas discriminatorias entre estudiantes, haciendo referencias a las diferencias culturales.

Ante la falta de normativa formal para el abordaje de conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades, los docentes han establecido sus propias estrategias, siendo el diálogo entre estudiantes involucrados y sus apoderados la más común.

En conclusión, es necesario profundizar en las barreras y desafíos en la gestión colaborativa de conflictos interculturales en las escuelas, para desarrollar estrategias efectivas que promuevan una convivencia escolar armoniosa e inclusiva.

I.2. Mecanismos de gestión de conflictos en contextos interculturales.

En relación con los mecanismos de gestión de conflictos en contextos interculturales es importante exponer sobre la normativa nacional vigente que busca dar lineamientos en cuanto a la convivencia escolar. En la Ley General de Educación, en su artículo N°16A, determina el concepto de buena convivencia escolar, señalando que:

Se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes.

Para ello, especifica en su artículo N°46, que todo establecimiento educacional debe incorporar en sus normativas institucionales aspectos que reglamenten la convivencia dentro de las comunidades escolares.

Por otra parte, resulta pertinente mencionar la Ley 20.536 sobre violencia escolar, promulgada en el año 2011, la cual tuvo como finalidad introducir modificaciones en el DFL N°2, del Ministerio de Educación, del año 2010. Dichas reformas pretenden orientar a los establecimientos educacionales respecto a la promoción de la buena convivencia escolar y la prevención de la violencia escolar, para ello, establece en una de sus acciones concretas a implementar que docentes, asistentes de la educación y directivos deban ser capacitados en temas de convivencia escolar.

Por otro lado, la Ley 20.609, promulgada en el año 2012, establece medidas contra la discriminación, definiendo, prohibiendo y sancionando actos de discriminación arbitraria, sea esta por:

La raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la maternidad, la lactancia materna, el amamantamiento, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.

En cuanto a normativa emanada desde el Superintendencia de Educación [SIE], encontramos:

La Circular N°1 del 2014, de la SIE, que establece los requisitos, registros, plazos y exigencias que deben cumplir los establecimientos para mantener el reconocimiento oficial del Estado y poder percibir la subvención educacional. Es en este documento, donde queda establecida la exigencia de que cada establecimiento educacional debe establecer un Reglamento Interno que regule las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa, incorporando en éste, políticas de prevención, medidas pedagógicas, protocolos de actuación, conductas

consideradas faltas, medidas formativas y disciplinarias, entre otros aspectos que resultan relevantes de considerar para asegurar una adecuada convivencia escolar.

Como refuerzo a lo anterior, la Resolución Exenta N°482 del 2018, en su numeral 5.9.5, señala que los establecimientos educativos deben incorporar en sus reglamentos internos, los procedimientos para la gestión colaborativa de conflictos, de manera que se establezcan mecanismos específicos, como la mediación y la conciliación, para abordar problemáticas entre miembros de la comunidad educativa.

Por último, mencionar la Resolución Exenta N°707 del año 2022, que aprueba circular sobre la aplicación de los principios de no discriminación e igualdad de trato en el ámbito educativo, al abordar los motivos prohibidos de discriminación en el contexto educativo respecto a la totalidad de los miembros de la comunidad educativa, encontramos que hace mención a la:

Nacionalidad y estatus migratorio. A este respecto se ha establecido que todos los niños de un Estado tienen derecho a recibir una educación adecuada y asequible, con independencia de su nacionalidad y estatus migratorio. De igual manera, los derechos reconocidos internacionalmente son aplicables a todos, incluidos los no nacionales, como los refugiados, los solicitantes de asilo, los apátridas, los trabajadores migratorios y las víctimas de la trata internacional, independientemente de su condición jurídica y de la documentación que posean.

Es por todo lo anteriormente expuesto en este apartado que cobra relevancia la Política Nacional de Convivencia Educativa [PNCE] 2024-2030, presentada por el MINEDUC, durante el presente año, siendo una de sus dimensiones la Gestión de la Convivencia. En esta dimensión encontramos estrategias transversales para la gestión de la convivencia, siendo uno de sus componentes la resolución pacífica y dialogada de conflictos, la cual nos dice:

Se propone la resolución dialogada y pacífica de conflictos como un modo específico de abordar las situaciones de desacuerdo que se producen en

las relaciones cotidianas entre integrantes de la comunidad educativa. Esta manera de resolver los conflictos debe ser parte de un modo de convivencia pacífica que se sostiene en la ética de la justicia y su principio de inclusión, promoviendo el trato respetuoso, la participación democrática y colaborativa para llegar a acuerdos justos. (p.35)

Esta dimensión nos otorga la Cartilla 6. Aprender a convivir con justicia, en democracia y en paz. Resolución dialogada y pacífica de conflictos, documento que busca facilitar la implementación de la PNCE 2024-2030, desarrollando diversas formas de enfrentar los conflictos y promoviendo un modelo de intervención formativo.

Los mecanismos de gestión de conflictos en contextos interculturales son esenciales para promover una convivencia pacífica y justa en sociedades diversas. Estos mecanismos deben considerar la diversidad cultural, reconociendo y respetando las diferencias, mientras se busca resolver los conflictos de manera dialogada y constructiva. En este contexto, es fundamental que las intervenciones sean formativas y preventivas, priorizando la inclusión y el respeto mutuo.

En cuanto a la naturaleza de los conflictos en contextos interculturales surgen principalmente debido a las diferencias en valores, creencias y prácticas culturales. Estas diferencias pueden generar malentendidos y tensiones, especialmente cuando una cultura dominante impone sus normas sobre las minorías culturales. Es crucial reconocer que los conflictos no son inherentemente negativos; de hecho, bien gestionados, pueden ser una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento mutuo (Subsecretaría de Educación, 2024. b).

En la educación, por ejemplo, se destaca la importancia de enseñar a los estudiantes a ver las diferencias culturales no como amenazas, sino como una riqueza que debe respetarse y valorarse. La discriminación basada en el rechazo de lo diferente es un factor común en la perpetuación de conflictos interculturales. Por tanto, los programas educativos deben incluir componentes que promuevan la comprensión y el respeto hacia las culturas diversas. (Subsecretaría de Educación, 2024. b, p. 9).

En cuanto a los modelos de intervención para gestionar los conflictos, se pueden categorizar en sancionadores y formativos (Subsecretaría de Educación, 2024. b). Los modelos sancionadores suelen centrarse en castigar el comportamiento inapropiado, mientras que los modelos formativos buscan reparar las relaciones dañadas y prevenir futuros conflictos. En contextos interculturales, los modelos formativos son preferibles, ya que promueven la inclusión y la participación de todas las partes involucradas.

Estos modelos formativos abogan por un enfoque participativo, donde la comunidad educativa, por ejemplo, juega un papel clave en la resolución de conflictos. Esto implica desarrollar habilidades socioemocionales, comunicativas y cognitivas que permitan a las personas entender y manejar mejor las diferencias culturales. Este enfoque se destaca en la PNCE 2024-2030. (Subsecretaría de Educación, 2024. a)

Las técnicas utilizadas para la resolución de conflictos en contextos interculturales deben ser flexibles y adaptables a las particularidades de cada situación. Entre las técnicas más eficaces se encuentran:

Negociación: Las partes involucradas buscan una solución por sí mismas, lo que puede ser útil cuando ambas tienen la voluntad de entender y respetar las diferencias culturales.

Mediación: Involucra a un tercero neutral que facilita el diálogo entre las partes, ayudándolas a llegar a un acuerdo que respete las diferencias culturales.

Arbitraje pedagógico: Un tercero toma la decisión final sobre el conflicto, basándose en normas justas y equitativas que consideren la diversidad cultural.

Cada técnica tiene su lugar dependiendo del contexto y la naturaleza del conflicto. Es importante elegir la técnica que mejor se adapte a la situación específica para asegurar un resultado positivo. (Subsecretaría de Educación, 2024, b, p.14)

Respecto al desarrollo de competencias, para gestionar eficazmente los conflictos interculturales, es fundamental desarrollar competencias específicas en las personas involucradas. La PNCE 2024-2030 nos da tres competencias formativas, las cuales son:

Competencias cognitivas: esto es la capacidad de comprender la perspectiva del otro, especialmente cuando sus valores y creencias difieren significativamente. Esto permite una mayor empatía y comprensión mutua, reduciendo la posibilidad de que las diferencias culturales se conviertan en fuentes de conflicto.

Competencias socioemocionales: Implican el reconocimiento y la gestión de las propias emociones, así como la capacidad de reconocer y respetar las emociones de los demás. En contextos interculturales, es esencial que las personas aprendan a manejar sus emociones de manera que no perpetúen estereotipos o actitudes discriminatorias.

Competencias comunicativas: La habilidad para comunicarse de manera clara y respetuosa, evitando malentendidos que puedan surgir debido a las diferencias culturales. Una buena comunicación es clave para la resolución pacífica de conflictos, especialmente en entornos multiculturales.

En resumen, la gestión de conflictos en contextos interculturales requiere un enfoque que valore la diversidad cultural y promueva la resolución pacífica y dialogada de las diferencias. Los modelos de intervención formativos, junto con el desarrollo de competencias cognitivas, socioemocionales y comunicativas, son fundamentales para construir una convivencia inclusiva y respetuosa. Las técnicas de resolución de conflictos deben adaptarse al contexto y a las particularidades culturales de las partes involucradas, asegurando que las soluciones sean justas y equitativas para todos.

II. Las percepciones de los equipos de convivencia escolar acerca de las barreras existentes en la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales e identificar desafíos en dos liceos de la Región Metropolitana.

A través del análisis de las siete entrevistas realizadas a integrantes de los equipos de Convivencia Escolar, se ha logrado sistematizar una serie de hallazgos que arrojan información sobre los mecanismos de gestión colaborativa de conflictos

implementados en los establecimientos educativos estudiados, así como sobre las barreras que obstaculizan la convivencia pacífica y el respeto a la diversidad.

Los resultados obtenidos evidencian la existencia de una amplia gama de estrategias y prácticas utilizadas para abordar los conflictos interculturales, entre las que destaca la mediación como mecanismo principal de resolución. Sin embargo, se observa una heterogeneidad en la implementación de estas prácticas, lo que sugiere la necesidad de una mayor estandarización y coordinación entre los distintos actores educativos.

Asimismo, el estudio ha revelado la presencia de una serie de barreras que dificultan la gestión colaborativa de conflictos, tales como las diferencias lingüísticas y culturales, la falta de habilidades socioemocionales, las limitaciones institucionales y la escasez de recursos. Estas barreras interactúan de manera compleja, generando un impacto significativo en el clima escolar y en el bienestar de los estudiantes.

A continuación, se presenta la sistematización de las respuestas a cada una de las preguntas ordenadas por temáticas, obtenidas en las siete entrevistas realizadas a profesionales pertenecientes a los equipos de Convivencia Escolar de los establecimientos participantes en el estudio.

- Temática: Mecanismos utilizados actualmente para gestionar conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades.

Basado en las respuestas proporcionadas en las siete entrevistas, se observa que los mecanismos de gestión de conflictos en los dos liceos chilenos con estudiantes de distintas nacionalidades presentan una serie de características comunes y particulares.

La mediación emerge como el mecanismo principal de resolución, precedido por una investigación preliminar para comprender las raíces del problema. La participación de los apoderados es habitual, especialmente en situaciones de mayor gravedad. Asimismo, la existencia de protocolos establecidos evidencia un esfuerzo por sistematizar los procesos.

Sin embargo, se observan particularidades significativas. Un establecimiento educativo enfatiza la comprensión de las diferencias culturales como factor influyente en la dinámica conflictiva. La inspección general desempeña un rol protagónico en la gestión inicial de los incidentes. No obstante, la falta de homogeneidad en los enfoques sugiere la necesidad de una mayor estandarización de los protocolos. Además, en ciertos casos, prevalece una tendencia a priorizar la resolución rápida del conflicto, en detrimento de un análisis profundo de sus causas subyacentes.

- Temática: Barreras en la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales.

En cuanto a las barreras que obstaculizan la gestión colaborativa de conflictos en entornos educativos interculturales, los resultados obtenidos revelan una compleja interrelación de factores lingüísticos, volumen y tono de voz, culturales, psicológicos, institucionales y sistémicos que inciden significativamente en la convivencia escolar.

Para exponer estas barreras, se agruparán en tres categorías.

Barreras socioculturales: Las diferencias lingüísticas y culturales emergen como uno de los obstáculos más recurrentes. Los entrevistados destacaron la dificultad de establecer una comunicación efectiva debido a diferencias semánticas, estilos comunicativos, entre otros. Además, las normas sociales y valores culturales divergentes influyen en la percepción de los conflictos y en las estrategias de resolución.

Barreras psicológicas y emocionales: El proceso migratorio y la experiencia de la diversidad cultural generan un conjunto de emociones complejas que pueden dificultar la convivencia. El sentimiento de injusticia y la discriminación fueron mencionados con frecuencia como factores que exacerban los conflictos. Asimismo, la falta de habilidades socioemocionales, especialmente en los estudiantes más jóvenes, limitando su capacidad para gestionar las emociones y resolver los conflictos de manera colaborativa, adicionalmente influye el control social que

pierden las familias migrantes al no contar con redes de apoyo en el país, operando solo el control formal.

Barreras institucionales y sistémicas: La falta de formación adecuada en temas de interculturalidad y gestión colaborativa de conflictos entre docentes y otros profesionales de la educación se presenta como una limitante importante. Además, las políticas institucionales y los procedimientos normativos, en ocasiones, resultan insuficientes o poco claros para abordar la diversidad cultural y los conflictos asociados. La falta de coordinación entre los diferentes actores educativos también dificulta la implementación de estrategias efectivas para la resolución de conflictos.

Analizando estas barreras se logra entender el impacto significativo que tienen en la convivencia escolar. Por un lado, dificultan la comunicación efectiva, lo que genera malentendidos y aumenta la tensión. Por otro lado, fomentan la estigmatización y los prejuicios, creando un clima de hostilidad que dificulta la construcción de relaciones basadas en el respeto y la colaboración. Además, estas barreras pueden prolongar los conflictos y dificultar la gestión colaborativa de estos, generando un impacto negativo en el bienestar emocional de las y los estudiantes y en el clima escolar en general.

- **Temática:** Involucramiento del equipo de convivencia escolar en la gestión de conflictos interculturales.

En cuanto al rol que desempeñan los equipos de Convivencia Escolar en la gestión colaborativa de conflictos interculturales, obtenemos el siguiente análisis.

Los equipos de Convivencia Escolar desempeñan un papel fundamental en la promoción de un clima escolar positivo y respetuoso. Sin embargo, sus funciones varían significativamente entre ambos establecimientos educativos. Los resultados de las entrevistas revelan que estos equipos suelen asumir un rol reactivo, interviniendo principalmente una vez que un conflicto ha surgido. Si bien reconocen la importancia de la prevención, se enfrentan a limitaciones en términos de tiempo y recursos para implementar acciones proactivas.

Los equipos de Convivencia Escolar son percibidos como efectivos en la resolución y gestión colaborativa de conflictos, especialmente cuando existe una buena relación entre sus miembros y los estudiantes involucrados. No obstante, se identificaron dificultades en la gestión de casos complejos, los cuales suelen incorporar múltiples factores y requieren de intervenciones más elaboradas. Asimismo, se observó que factores externos, como la falta de colaboración de las familias o la complejidad de aristas que conllevan los conflictos, pueden limitar la efectividad de las acciones implementadas.

Los equipos de Convivencia Escolar enfrentan diversos desafíos que influyen en la gestión colaborativa de conflictos entre estudiantes de distintas nacionalidades.

La falta de tiempo y recursos económicos restringe la capacidad de los equipos para desarrollar programas de prevención y abordar de manera integral los conflictos.

En uno de los establecimientos persiste un enfoque punitivo en la gestión de conflictos, lo que dificulta la construcción de relaciones basadas en el diálogo y la colaboración.

Se identificó una falta de coordinación entre los diferentes miembros del equipo lo que puede afectar la eficacia de las intervenciones.

Los conflictos interculturales presentan desafíos particulares debido a las diferencias culturales, lo que requiere de estrategias específicas para su abordaje.

Los equipos de Convivencia Escolar desempeñan un papel crucial en la gestión colaborativa de conflictos interculturales. Sin embargo, su eficacia se ve limitada por diversos factores, como la falta de recursos, la necesidad de una mayor formación y la complejidad de los conflictos mismos.

- Temática: Desafíos en la gestión de conflictos en contextos educativos interculturales.

En cuanto al análisis de los Desafíos en la Gestión de Conflictos Interculturales en el Ámbito Escolar, se ha identificado un conjunto de desafíos recurrentes en la gestión colaborativa de conflictos interculturales en el ámbito escolar.

Los participantes destacaron la presencia de significativas barreras lingüísticas y culturales que obstaculizan la comunicación efectiva y la comprensión mutua entre estudiantes de diferentes orígenes. La presencia de barreras idiomáticas y sociolingüísticas que limitan la interacción efectiva. Conflictos derivados de diferencias en valores, costumbres y normas sociales. Y la falta de conocimiento sobre las particularidades culturales de cada nacionalidad, lo que dificulta la interpretación de comportamientos.

La gestión de las emociones emerge como otro desafío crucial en el contexto de la diversidad cultural. Los entrevistados señalaron que en relación con la expresión emocional las y los estudiantes experimentan dificultades para expresar sus emociones de manera adecuada, lo que puede exacerbar los conflictos, existiendo carencia de habilidades para resolverlos de manera pacífica y constructiva, así como para empatizar con las perspectivas de los demás.

Los resultados obtenidos subrayan la complejidad de los conflictos interculturales en el ámbito escolar y la necesidad de adoptar un enfoque integral para su abordaje. Las barreras lingüísticas y culturales, las dificultades en la gestión emocional, los contextos familiares y sociales desfavorables, así como las limitaciones institucionales interactúan de manera compleja, dificultando la convivencia pacífica entre estudiantes de diferentes nacionalidades.

- Temática: Estrategias efectivas para la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales.

Las respuestas obtenidas permiten distinguir un conjunto de prácticas y acciones que buscan promover la convivencia pacífica y el respeto a la diversidad en el contexto escolar.

Del análisis de las entrevistas se desprenden tres ejes fundamentales en torno a los cuales se articulan las estrategias implementadas:

- Fomento de la Comunicación Interpersonal: Se destaca la importancia del diálogo personalizado, la escucha activa y la empatía como herramientas

clave para construir relaciones interpersonales basadas en la confianza y el respeto mutuo, facilitando así la gestión colaborativa de conflictos.

- Promoción de la Diversidad Cultural: Las actividades interculturales, la participación estudiantil y el intercambio de experiencias se posicionan como estrategias efectivas para promover el conocimiento mutuo, la valoración de las diferencias culturales y la construcción de una identidad colectiva inclusiva.
- Prevención y Gestión de Conflictos: La detección temprana de señales de conflicto, la creación de un clima escolar positivo, el establecimiento de normas claras y el desarrollo de competencias socioemocionales se erigen como pilares fundamentales para prevenir y gestionar los conflictos de manera proactiva.

En cuanto al rol de las y los estudiantes, estos emergen como actores protagónicos en la gestión de los conflictos interculturales, desempeñando roles multifacéticos como agentes de cambio, mediadores y líderes, contribuyendo así a la construcción de comunidades escolares más justas y equitativas.

A pesar de los resultados anteriormente expuestos, es preciso reconocer la existencia de ciertas limitaciones que obstaculizan la implementación efectiva de estas estrategias, tales como la escasez de recursos, la falta de formación especializada del personal docente y la resistencia al cambio en las prácticas pedagógicas.

- Temática: Percepción de apoderadas(os) y estudiantes ante la gestión de conflictos en el contexto educativo intercultural.

El análisis de la percepción de las y los estudiantes y la de sus familias en cuanto a los mecanismos y estrategias de gestión de conflictos, según las y los entrevistados, permite separar las percepciones en tres categorías.

Se evidenció una heterogeneidad en las expectativas y demandas de las familias de ambos liceos, marcada por sus orígenes culturales y experiencias previas. Las familias migrantes, en particular, expresaron una mayor preocupación por la

seguridad y el bienestar de sus hijos, así como una menor confianza en las instituciones educativas chilenas.

La comunicación entre liceo y las familias resultó ser un aspecto crítico en la gestión colaborativa de conflictos. Se observó una comunicación predominantemente informal y reactiva, con escasos canales formales para la retroalimentación.

- Temática: Recursos y apoyos adicionales para la gestión de conflictos en contextos educativos interculturales.

Las respuestas obtenidas permiten identificar cuatro categorías temáticas interrelacionadas:

- Necesidades de capacitación y formación.
- Recursos y apoyos adicionales.
- Barreras y desafíos.
- Políticas educativas.

En relación con la primera categoría, las respuestas revelan una demanda significativa de desarrollo profesional docente en áreas como interculturalidad, habilidades socioemocionales y mediación de conflictos.

Los participantes enfatizan la necesidad de contar con herramientas teórico-prácticas que les permitan abordar de manera efectiva la diversidad cultural presente en sus entornos educativos y gestionar los conflictos de forma colaborativa y constructiva.

Se evidencia una carencia estructural de recursos y apoyos institucionales necesarios para implementar estrategias efectivas de gestión de conflictos.

Finalmente se identifican diversas barreras y desafíos que obstaculizan la implementación de prácticas de gestión colaborativa de conflictos. La falta de tiempo y recursos, la insuficiente formación inicial y continua, el escaso reconocimiento del trabajo realizado por el equipo de convivencia escolar y los rápidos cambios socioculturales son algunos de los principales obstáculos mencionados.

Resultados.

En cuanto a la revisión de documentación, a continuación, se presenta un análisis comparativo entre los Reglamentos Internos de Convivencia Escolar de ambos liceos participantes en la investigación centrándose en cómo abordan la gestión colaborativa de conflictos dentro de sus comunidades educativas.

Ambos reglamentos establecen un marco normativo que guía la convivencia escolar y promueve un ambiente de respeto y tolerancia, aunque difieren en su nivel de detalle y en los mecanismos específicos para gestionar conflictos colaborativamente.

El reglamento del Liceo 1 pone un fuerte énfasis en la prevención de la violencia escolar y en el fomento de un clima escolar positivo. Los conflictos se gestionan principalmente a través de la participación del equipo directivo, con una especial responsabilidad de la Encargada de Convivencia Escolar, quien tiene el rol de coordinar las acciones para resolver disputas entre estudiantes. Este liceo promueve la gestión colaborativa de conflictos mediante la mediación y el diálogo, pero no especifica protocolos muy detallados para gestionar diferentes tipos de conflictos, las etapas de intervención y el flujograma.

El reglamento del Liceo 2 tiene un enfoque más detallado sobre la gestión colaborativa de conflictos, incluyendo protocolos formales para el manejo de situaciones conflictivas. Estos protocolos están diseñados para abordar una amplia gama de situaciones, desde el acoso escolar hasta la discriminación y las situaciones de vulnerabilidad social o emocional. Se enfatiza la colaboración entre los distintos actores de la comunidad educativa, como docentes, equipo psicosocial y el encargado de convivencia escolar, en la gestión colaborativa de conflictos.

En cuanto a los mecanismos formales de gestión colaborativa de conflictos, los aspectos clave en el análisis es cómo los reglamentos estructuran la participación de los diferentes actores de la comunidad escolar (profesoras, profesores, asistentes de la educación, estudiantes, equipo psicosocial, apoderados) en la gestión colaborativa de conflictos.

En el Liceo 1, la Encargada de Convivencia Escolar juega un papel importante en la gestión de conflictos, aunque el enfoque del reglamento es menos claro en términos de protocolos específicos para distintos tipos de situaciones. La gestión de conflictos se basa principalmente en la mediación y la intervención directa del personal a cargo, apoyado por el equipo de gestión y los docentes cuando sea necesario. El rol de las y los estudiantes en la resolución de sus propios conflictos es limitado.

El reglamento del Liceo 2 introduce una estructura más clara y formalizada para la gestión de conflictos, con protocolos detallados que indican cómo se debe actuar en situaciones de acoso, vulneración de derechos, conflictos emocionales, entre otros. Se enfatiza la importancia de la participación de equipos multidisciplinarios, como el equipo psicosocial, en la mediación y gestión colaborativa de conflictos. Los estudiantes y apoderados también están llamados a participar en los procesos de resolución, lo que refleja un enfoque más participativo y abierto a la colaboración entre los distintos actores de la comunidad educativa.

Un aspecto relevante en la gestión colaborativa de conflictos es el rol que juegan las y los estudiantes, y apoderados en estos mecanismos, lo cual es importante en contextos multiculturales.

En este sentido el reglamento del Liceo 1 menciona que las y los estudiantes tienen deberes y derechos dentro de la comunidad educativa, pero no detalla su participación en la gestión de conflictos. Si bien promueve un clima de respeto mutuo, las decisiones finales sobre los conflictos suelen quedar en manos del equipo directivo o de los docentes. Los apoderados también son involucrados en los procesos disciplinarios y de mediación cuando se considera necesario.

En cambio, en el reglamento del Liceo 2 se otorga un mayor protagonismo a las y los estudiantes en la gestión colaborativa de conflictos, permitiéndoles participar activamente en el proceso, ya sea a través de la mediación entre pares o en las comisiones de convivencia escolar. Los apoderados también tienen un rol destacado en la mediación de conflictos, ya que son convocados a colaborar activamente en los procesos de resolución cuando las y los estudiantes están

involucrados en situaciones complejas. Además, el liceo tiene un enfoque inclusivo, asegurando que los estudiantes migrantes, que representan un porcentaje significativo de la matrícula, reciban un trato equitativo en la gestión de conflictos. Tomando en consideración el objetivo general de la investigación, es importante destacar cómo ambos reglamentos abordan la diversidad cultural y cómo gestionan los conflictos que pueden surgir debido a diferencias culturales o nacionales entre los estudiantes.

En el caso del Liceo 1, aunque el reglamento menciona la inclusión y el respeto a la diversidad, no se observan protocolos específicos diseñados para gestionar conflictos relacionados con la multiculturalidad o la convivencia entre estudiantes de distintas nacionalidades. El enfoque general es el de fomentar un clima de respeto, sin embargo, no se incluyen herramientas o acciones concretas para abordar conflictos interculturales.

En el caso del Liceo 2, que tiene un alto porcentaje de estudiantes migrantes, aborda la inclusión cultural de manera más explícita. Se mencionan mecanismos específicos para prevenir y gestionar conflictos relacionados con la discriminación o las diferencias culturales. El reglamento incluye referencias a la identidad de género, el respeto a las tradiciones y la protección de los derechos de las y los estudiantes vulnerables, asegurando un enfoque más firme en la gestión de conflictos en un entorno multicultural.

III. Desafíos y estrategias efectivas para superar las barreras existentes en la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales.

La gestión colaborativa de conflictos en entornos educativos interculturales presenta diversos desafíos, entre los cuales se destacan la necesidad de desarrollar competencias interculturales en los equipos educativos y promover una cultura de colaboración e inclusión (Larragueta et al., 2014).

El Ministerio de Educación en Chile promueve por medio de su Política Nacional de Convivencia Escolar 2024-2030, acudir en la gestión colaborativa de conflictos a la mediación, al arbitraje pedagógico o a la negociación entre pares, buscando

promover y fortalecer la comunicación, el diálogo y la búsqueda de soluciones consensuadas entre todos los actores de la comunidad educativa, lo cual permite superar las barreras culturales que obstaculizan este proceso (Seijas, 2020).

La incorporación de la mediación escolar, por ejemplo, requiere un compromiso y nivel de implicación importante de todos los miembros de la comunidad educativa, desde el equipo directivo hasta los padres y asistentes de la educación (Seijas, 2020). Adicionalmente, la enseñanza de la mediación a las y los estudiantes puede generar modificaciones conductuales, visibilizar la importancia de este mecanismo y favorecer su utilización en otros espacios de socialización como la familia y la comunidad (Gallegos, 2020).

Por otra parte, el arbitraje pedagógico puede contribuir a que los conflictos se resuelvan de manera pacífica. En este contexto, esto debe ir acompañado con el desarrollo de competencias interculturales en la formación inicial y continua de los docentes, así como la promoción de una cultura organizacional que valore la diversidad y el diálogo intercultural.

En cuanto a la negociación entre pares, también puede resultar una estrategia efectiva, ya que fomenta la comunicación y la empatía entre estudiantes, permitiéndoles construir conjuntamente soluciones sostenibles (Seijas, 2020), permitiendo que los propios estudiantes se involucren activamente en la resolución de sus conflictos, lo cual contribuye a desarrollar habilidades socioemocionales.

También, la creación de espacios de diálogo y reflexión sobre la diversidad cultural y los desafíos que enfrentan las y los estudiantes provenientes de diferentes contextos socioculturales permite avanzar en el desarrollo de competencias interculturales en los equipos docentes (Véliz-Rojas et al., 2019) y favorecer la implementación de estrategias de gestión colaborativa de conflictos (Santos & Domínguez, 2017).

En este sentido, la gestión colaborativa de conflictos en entornos educativos interculturales requiere un abordaje holístico que abarque el desarrollo de competencias interculturales, la promoción de una cultura de colaboración y la

implementación de estrategias de resolución de conflictos que involucren a todos los actores de la comunidad educativa. La intervención educativa en competencia intercultural debe realizarse desde un enfoque global, integrador y transdisciplinario, que permita intervenir desde las actitudes, los sentimientos, las conductas sociales y las pautas culturales a nivel individual, institucional y social.

Es por lo anterior que las competencias interculturales son fundamentales para la gestión colaborativa de conflictos, pues permiten a los equipos educativos compartir información, expresarse con claridad y desarrollar la responsabilidad y participación democrática. Asimismo, la gestión colaborativa de conflictos implica la capacidad de identificar y enfrentar situaciones problemáticas o conflictivas, utilizando los conocimientos y estrategias necesarias. Por lo tanto, el desarrollo de estas competencias debe ser abordado de manera sistémica, siendo incluido en el Proyecto Educativo Institucional y la planificación curricular, de modo que su aplicación y efectividad requiera la acción conjunta de docentes y directivos (Gallegos, 2020).

Así, las estrategias efectivas para superar las barreras en la gestión colaborativa de conflictos incluyen el desarrollo de habilidades de comunicación y negociación entre los diversos actores (Seijas, 2020), el fortalecimiento de competencias interculturales en los equipos educativos y el fomento de una cultura organizacional de colaboración y resolución pacífica de conflictos (Véliz-Rojas et al., 2019).

En resumen, la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales demanda un enfoque integral que fortalezca las competencias interculturales, la coordinación interdisciplinaria y una cultura de colaboración, e inclusión en los establecimientos educativos (Seijas, 2020).

4- Conclusiones y hallazgos.

En relación con el resultado de la presente investigación es posible mencionar cinco hallazgos significativos siendo estos los siguientes:

En primer lugar, se mencionará las barreras lingüísticas y culturales, las cuales emergen como uno de los principales obstáculos en la gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos interculturales. Estas barreras dificultan la comunicación efectiva entre las y los estudiantes de diversas nacionalidades limitando la comprensión mutua, lo que contribuye al aumento de situaciones conflictivas (malentendidos y tensiones). Estas barreras también están relacionadas con la falta de herramientas y estrategias para resolver los conflictos, ya que no existen suficientes mecanismos que faciliten la convivencia y comunicación intercultural.

En segundo lugar, se mencionará falta de Capacitación en interculturalidad, donde se evidencia que los docentes y equipos de convivencia escolar no cuentan con la formación necesaria para enfrentar los desafíos específicos de los entornos multiculturales. La falta de capacitación en mediación intercultural y gestión colaborativa de conflictos limitan la capacidad de intervención efectiva, lo que resulta en la implementación inconsistente de mecanismos de resolución de conflictos. Esta carencia se observa en ambos liceos estudiados.

En tercer lugar, se hará mención del enfoque reactivo en la gestión de conflictos, dado que la presente investigación reveló que los equipos de convivencia escolar adoptan un enfoque reactivo frente a los conflictos, interviniendo solo después de que el problema ha escalado. Aunque la mediación y la participación de apoderados son mecanismos comunes, estos se aplican de forma inconsistente, sin una estandarización clara entre los establecimientos. Este enfoque reactivo impide una resolución más profunda de las causas subyacentes de los conflictos interculturales.

En cuarto lugar, se hará mención a las limitaciones institucionales y recursos escasos, hallazgo importante para la correcta gestión de conflictos interculturales. Los entrevistados señalaron que las políticas internas y la estructura de los liceos no proporcionan las herramientas adecuadas para enfrentar los desafíos multiculturales. Esto incluye la falta de normativas

específicas sobre cómo gestionar conflictos relacionados con la diversidad cultural.

Y en quinto lugar se mencionará las y los estudiantes como actores protagónicos, en donde a pesar de las barreras mencionadas, los liceos participantes han promovido su participación en distintas instancias, ya sea de manera activa en los procesos de gestión colaborativa de conflictos, como así también en acciones interculturales con foco en la prevención de conflictos interculturales. Sin embargo, esta práctica aún está en desarrollo y no ha sido plenamente implementada en todos los contextos educativos interculturales.

En cuanto a las conclusiones, una de las principales que surge a raíz de la presente investigación es la necesidad urgente de capacitar a profesoras, profesores, asistentes de la educación y por sobre todo a quienes conforman los equipos de convivencia escolar en habilidades interculturales y gestión colaborativa de conflictos. La falta de formación especializada ha resultado ser una barrera significativa en la gestión efectiva de los conflictos entre estudiantes de diferentes nacionalidades. Se hace imprescindible implementar programas de formación continua que permitan a los equipos adquirir las herramientas necesarias para afrontar los desafíos de la diversidad cultural en las comunidades educativas.

Por otra parte, la falta de estandarización en los mecanismos de gestión colaborativa de conflictos entre los liceos participantes en la investigación hace que destaque la necesidad de desarrollar protocolos claros y uniformes, los cuales deben abordar la gestión de conflictos interculturales desde una perspectiva inclusiva, estableciendo lineamientos claros para mediación, negociación y arbitraje pedagógico. De esta manera, se evitaría la aplicación inconsistente de medidas que podría generar desigualdades en el abordaje de los conflictos.

En cuanto a las barreras identificadas, para superar estas, es fundamental que los liceos fomenten una cultura institucional basada en la inclusión y el respeto a la diversidad cultural. La investigación demuestra que los conflictos suelen surgir por diferencias culturales mal gestionadas o por prejuicios arraigados. La realización de actividades con foco en la interculturalidad, junto con la sensibilización sobre la importancia de la convivencia escolar, puede contribuir a la creación de un ambiente respetuoso y colaborativo dentro de las comunidades educativas.

También es importante mencionar un aspecto positivo que debe ser reforzado, siendo este el rol de las y los estudiantes como mediadores y protagonistas en la gestión de sus propios conflictos. El fomentar la mediación entre pares y la participación de las y los estudiantes en la resolución de problemas les permite desarrollar habilidades socioemocionales, lo que permite fortalecer el clima de colaboración dentro de los liceos. Sin embargo, esta práctica debe institucionalizarse mediante la implementación de programas más estructurados y el involucramiento activo de todas y todos los actores de la comunidad educativa.

Finalmente, se concluye que las políticas institucionales actuales son insuficientes para enfrentar los desafíos que presenta la diversidad cultural en los entornos educativos. La falta de recursos, tanto económicos como humanos, limita la capacidad de los equipos de convivencia escolar para implementar estrategias efectivas de gestión colaborativa de conflictos. Se requiere un mayor apoyo institucional por parte de las autoridades educativas, incluyendo la creación de políticas específicas para la gestión de conflictos interculturales, y la asignación de recursos adecuados para su ejecución.

5- Referencias Bibliográficas.

Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Flujos Migratorios en Latinoamérica y el Caribe. <http://dx.doi.org/10.18235/0003665>

Brito, S., Basualto, L. y Urrutia, R. (2020). Migración, interculturalidad y educación. Un horizonte posible. *Revista Perspectivas*, 36, 109-142. bit.ly/3NknUEs

- Carrasco, S. y Maldonado, E. (2022). Estudiantes migrantes en escuelas chilenas: una revisión sistemática. *UCMAULE Revista Académica*. 63. 56-80. <https://doi.org/10.29035/ucmaule.63.56>
- Circular N°1. Establecimientos educacionales subvencionados municipales y particulares. (2014, 21 de febrero). Superintendencia de Educación Escolar. bit.ly/3XRWxGA
- Decreto con Fuerza de Ley N°2. Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n°20.370. Ministerio de Educación. (2009, 16 de diciembre). Congreso Nacional de Chile. <https://bcn.cl/34irf>
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, 1, 265-278. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>
- Gallegos, M B. (2020). Repercusiones académicas y sociales de la enseñanza de la mediación en la formación del alumno universitario. *Universidad Autónoma de Ciudad Juárez*, 115-140. <https://doi.org/10.20983/reij.2021.1.5>
- González J. y Zamora M. (2019). Los profesores y los desafíos de las diversidades y de las migraciones en España: formación y políticas educativas. *Revista Educación Pública Cuiabá*, 28(68), 275-296. https://www.researchgate.net/publication/333228089_Los_profesores_y_los_desafios_de_las_diversidades_y_de_las_migraciones_en_Espana_formacion_y_politicas_educativas
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. bit.ly/3ZUpUeh
- Hombrados-Mendieta, I. y Castro-Travé, M. (2013). Apoyo social, clima social y percepción de conflictos en un contexto educativo intercultural. *Anales de psicología*, 29, (1). 108-122. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.1.123311>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Servicio Nacional de Migraciones. (2023). Informe de resultados de la estimación de personas extranjeras residentes en Chile. bit.ly/4eCVD83
- Labaste, J. (2014). *Mediación Escolar Intercultural; estrategias para un entendimiento mutuo entre estudiantes Básicos migrantes extranjeros y no migrantes en Chile*. [Tesis de Pregrado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano] Biblioteca Digital Academia. bit.ly/3BDOJky
- Larragueta, S. F., Sierra, J. F., y Rodorigo, M. (2014). Coordinación interprofesional en los centros educativos: una apuesta por la inclusión. *Universidad de Navarra*, 27, 193-211. <https://doi.org/10.15581/004.27.193-211>

- Ley 20.536. Sobre violencia escolar. Ministerio de Educación. (2011, 17 de septiembre). Congreso Nacional de Chile. <https://bcn.cl/2f9eq>
- Ley 20.609. Establece medidas contra la discriminación. Ministerio Secretaría General de Gobierno. (2012, 24 de julio). Congreso Nacional de Chile. <https://bcn.cl/3cijh>
- Ley 20.845. De inclusión escolar que regula la admisión de los y las estudiantes, elimina el financiamiento compartido y prohíbe el lucro en establecimientos educacionales que reciben aportes del estado. Ministerio de Educación. (2015, 29 de mayo). Congreso Nacional de Chile. <https://bcn.cl/2f8t4>
- Ley 21.325. Ley de migración y extranjería. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2021, 11 de abril). Congreso Nacional de Chile. <https://bcn.cl/2oodq>
- Liceo Industrial Benjamín Franklin. (2024). Reglamento Interno Manual de Convivencia Escolar. <bit.ly/3A0mfkk>
- Liceo Politécnico B-79 Capitán de Corbeta Infante de Marina Pedro González Pacheco. (2024). Reglamento Interno. <bit.ly/3BETV7E>
- Ministerio de Educación. (2022). Escolaridad y flujos migratorios: una oportunidad para la educación inclusiva. <bit.ly/3zS2zPE>
- Mondaca, C., Muñoz, W., Gajardo, Y. y Gairín, J. (2018). Estrategias y prácticas de inclusión de estudiantes migrantes en las escuelas de Arica y Parinacota, frontera norte de Chile. *Estudios atacameños Arqueología y Antropología Surandinas*, 57, 181-201. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-10432018005000101>
- Ramírez, T. y Miranda, F. (2018). Diálogos para la inclusión de estudiantes extranjeros. Informe de devolución. UNICEF y Ministerio de Educación. <https://estudiantesextranjeros.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/88/2024/01/7.6-Dialogos-para-la-inclusion-de-estudiantes-extranjeros.pdf>
- Resolución Exenta N°0482 Aprueba circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con reconocimiento oficial del estado. (2018, 22 de junio). Superintendencia de Educación Escolar. <bit.ly/3zTpael>
- Resolución Exenta N°0707. Aprueba circular sobre la aplicación de los principios de no discriminación e igualdad de trato en el ámbito educativo. (2022, 14 de diciembre). Superintendencia de Educación Escolar. <https://www.supereduc.cl/wp-content/uploads/2022/12/Circular-No-Discriminacion-Version-Final-de-lectura.pdf>
- Rivera, F. (2015). Derechos Humanos y Migración Internacional. Biblioteca del Congreso Nacional, Departamento de Estudios, Extensión y Publicaciones. Serie Informe N° 18-15.

https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/22275/1/97081_No18-15-DDHH-Migracion-Internacional.pdf

Santos, PJD L., & Domínguez, MD J. (2017). Propuestas de intervención ante las conductas disruptivas en la educación secundaria obligatoria. *Propuestas de intervención por las conductas disruptivas en la educación secundaria obligatoria.*, 27(3), 8-8.
<https://doi.org/10.5944/reop.vol.27.num.3.2016.18797>

Seijas, DM M. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacíficos en el ámbito escolar., 24(1), 222-244.
<https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1276>

Subsecretaría de Educación. (2024) a. Política Nacional de Convivencia Educativa 2024-2030. bit.ly/4h0tl9m

Subsecretaría de Educación. (2024) b. Cartilla 6. Aprender a convivir con justicia, en democracia y en paz. Resolución dialogada y pacífica de conflictos.
<https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2024/06/Cartilla-6-Aprender-a-convivir-con-justicia-en-democracia-y-en-paz.pdf>

Véliz-Rojas, L., Saavedra, A B., & Silva, M. (2019). Competencias interculturales en la atención primaria de salud: un desafío para la educación superior frente a contextos de diversidad cultural. *Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz*, 35(1). <https://doi.org/10.1590/0102-311x00120818>

World Development Report 2023: Migrants, Refugees and Societies. (2023). International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank. [World Development Report 2023: Migrants, Refugees, and Societies \(worldbank.org\)](https://www.worldbank.org/)