



## Resolución de problemas en el ámbito escolar

John Hayes  
Seattle, Washington

### Puntos clave del entrenamiento:

*Estrategias de resolución de problemas con base en la escuela y la comunidad*

*Respuestas al crimen en las escuelas: Diferencias entre respuestas basadas en incidentes y respuestas basadas en problemas*

*Cómo usar el proceso SARA en el campus de la escuela*

### *¿Qué es un PROBLEMA?*

- Dos o más incidentes
- De naturaleza similar
- Puede causar daños
- El público espera que se haga algo para solucionarlo

### *Intervención policial respondiendo a un incidente*

- La policía responde durante o después del incidente
- De naturaleza reactiva
- Requiere limitada información
- Poco o nada de tiempo para analizar o evaluar totalmente
- Soluciones relacionadas con prejuicios tradicionales

## *Victimización repetida*

- Interminable suministro de “malos”
- Información limitada proveniente de víctimas, testigos y sospechosos
- Información limitada sobre cómo combatir el problema
- Falta de tiempo para investigar, identificar, analizar y responder a subyacentes causas de problemas

## *VICTIMIZACION REPETIDA*

**¿Tiene éxito la intervención policial basada en incidentes?**

**¡SI!**

**Desde el punto de vista que se soluciona el problema inmediato.**

## *Intervención policial orientada al problema*

Herman Goldstein

Acción orientada hacia el problema:

Teoría comprobada :

- **Teoría “ventanas con vidrios quebrados”**
- **Comparación de eficiencia y eficacia**

Medida por soluciones de largo alcance a los problemas

## *Acción policial orientada al problema*

### **Eficiencia vs. eficacia**

- Eficiencia: (tradicional) se mide por la cantidad de citaciones entregadas
- Eficacia (colaborativa) se mide por la resolución del problema

## Resultados de la eficacia

La policía usa esfuerzos de colaboración	Mejor identificación de asuntos comunitarios	Menos ideas preconcebidas
Estimulación de intercambio de ideas	Educación continua	Respeto mutuo
La policía siente apoyo	La comunidad se siente más segura	Desarrollo de modelos exitosos

## Triángulo del Crimen



•El crimen necesita víctimas, victimarios, y un medio ambiente propicio.

•Enfoque en las subpartes.

## Resolución de problemas

Término general que significa más que simplemente eliminar el crimen. Se basa en la premisa de que el crimen y otros asuntos relacionados con la calidad de vida pueden ser eliminados con éxito o mitigados por medio del estudio de las características del problema y luego respondiendo a los factores que causan ese o esos problemas. ...

## La resolución de problemas requiere:

- Un marco de referencia sistemático
- Colaboración
- Crear un lazo, crear un sentimiento de propiedad, y alimentar la confianza

**"Cada participante necesita seguir un plan"**

## El modelo SARA para resolver problemas



## Modelo SARA

S	A	R	A
Scanning	Analysis	Response	Assessment
Rastreo	Análisis	Respuesta	Evaluación
Identificar problemas de crimen y desorden en la zona	Entender las causas que provocan los problemas	Desarrollar e implementar soluciones	Determinar el impacto

## *Qué se espera con la resolución del problema*

- Eliminar el problema
- Reducir el problema
- Reducir el daño
- Mover el problema
- Manejar mejor el problema

## *La experiencia de la escuela secundaria West Mecklenburg, Charlotte, North Carolina*

- Fondos del *Police Executive Research Forum* (PERF)
- Estudiantes del grado 11 de la escuela
- El programa de Estudios Sociales se modificó para incorporar resolución de problemas
- **Hablaron** sobre armas, drogas, y pandillas
- **Se enfocaron** en problemas de la vida diaria

## *Los fondos de PERF se usaron para:*

- **Modificar el plan de estudio**
- **Entrenar a maestros**
- **Hacer participar a estudiantes**
- **Establecer un sistema de datos usando una escuela control**

## *Fondos de PERF*

- **La comunidad y los maestros se enfocaron en armas, drogas y pandillas**
  - elementos que contribuyen a la violencia
- **Los estudiantes se enfocaron en asuntos “mundanos”**
  - Baños sucios y falta de máquinas vendedoras en el campo... cosas que mantendrían a los estudiantes en la escuela.

## Al finalizar el uso de los fondos PERF

El enfoque de los estudiantes en asuntos “mundanos” tuvo un impacto positivo en la escuela:

- Disminuyó el miedo a lugares específicos de la escuela
- Las peleas entre estudiantes disminuyeron de 1 en 5 a 1 en 10
- Observación de amenazas contra maestros: -30%
- Observación of asaltos a maestros: -50%
- Disminuyeron las suspensiones debidas a peleas o interrupciones

## *¿Por qué resolución de problemas?*

**Porque, si se hace lo que siempre se ha hecho...**

**ENTONCES**

**Se obtendrá**

**lo que siempre se ha obtenido**

## ***Traer S.A.R.A. a la escuela***

Implementar un grupo de trabajo:

Incluir:

- estudiantes
- maestros
- administradores (vice-principal, decanos)
- Empleados que dan apoyo (guías, psicólogos escolares, cafetería, mantenimiento, transporte)
- Padres
- Policías escolares

## ***Scanning (Rastreo)***

Identificar problemas  
y las fuentes de información  
que los describen

## ***Scanning (Rastreo) : Identificar fuentes de información***

- Llamados a la policía
- Informes policiales
- Informes administrativos de la escuela
- Informes de disciplina
- Cartas y llamados a los oficiales de la escuela
- Encuestas a estudiantes y empleados
- Programas de resolución de conflictos
- Observaciones del grupo de trabajo

## ***Scanning (Rastreo)***

Poner los problemas en orden de importancia  
es la clave para el resultado

- **Del más fácil al más difícil**
- **Los problemas que resolverán otros problemas**
- **Los que pueden ser más peligrosos**

## ANALISIS

### Identificación de tendencias

Precaución: no moverse muy rápido en el proceso analítico.

## ANALISIS

- Los informes policiales son usualmente comprensivos
  - Muy buena fuente de información básica
  - Contienen hora específica, lugar y descripción de los hechos.
  - Se pueden seguir en el sistema judicial.

## ANALISIS



## Análisis

- Basado en la información sobre víctimas y victimarios
- Sexo, raza y edad
  - Grado escolar (principiante, grados superiores)
  - Asignación educacional (regular, educación especial, programa preventivo para que los estudiantes no dejen la escuela)
  - Registro disciplinario escolar
  - Participación en pandillas
  - Historia de arrestos
  - M.O. en el pasado

## *Análisis del medio ambiente*

- Hechos anteriores
- Qué se dijo/Quién lo dijo
- Rutas de acceso y salida
- Día de la semana, hora del día, período de clase, lugar específico
- “Carácter único” del día (día de pizza, horario de asambleas)
- Alumbrado
- Vigilancia natural/Espacio defendible

## *Análisis*

DEBE INCLUIR

- **Respuestas en el pasado**
  - Lo que funcionó
  - Lo que no funcionó
  - Respuestas parciales

## *RESPUESTA*

Identificación e implementación

- Comenzar con un bombardeo de ideas
- Considerar respuestas no tradicionales
- Considerar también respuestas tradicionales

## *EVALUACION*

¿Tuvieron éxito?

## EVALUACION

### Para tener éxito

- Se necesita paciencia
- Se deben comparar los mismos elementos
- Es importante desarrollar información que sirva de base para la evaluación
- ¿Se implementó la respuesta como se intentó?
- Volver atrás por medio del proceso S.A.R.A.

## Modelo S.A.R.A. de resolución de problemas



## EJERCICIO

## Ejercicio de grupo

Es mediados de febrero, y se alega que la Escuela Secundaria Central (2,350 estudiantes) ha estado plagada de robos de collares de oro. Algunas de las víctimas se resistieron y fueron lastimadas. Un padre enfurecido ha llamado a la superintendente y al periódico local quejándose de que la escuela está "fuera de control".

La superintendente también ha llamado. Su contrato debe renovarse dentro de tres meses y el furioso padre ha amenazado con quejarse a la mesa directiva del distrito escolar si no se hace inmediatamente algo. La superintendente ha dejado bien claro que espera que el asunto se resuelva sin demora.