

Universidad de Valparaíso
Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

**“DIAGNÓSTICO DE CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA”
UN ESTUDIO REALIZADO EN LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE VALPARAÍSO, AÑO 2005.**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER
EN INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL, MENCIÓN MEDIACIÓN DE
CONFLICTOS.**

Profesor Guía Fernando Pasten Cordovez

Alumna:

Valeska Aravena Ramírez
Licenciada en Servicio Social
Escuela de Trabajo Social
Universidad de Valparaíso

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
ESCUELA DE SERVICIO SOCIAL
BIBLIOTECA

REF.: INFORMA CALIFICACION SEMINARIO
DE TITULO ALUMNOS DE MAGISTER
QUE SE INDICAN

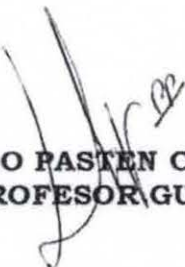
VALPARAISO, Marzo de 2006

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por la alumna del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sra. **WALESKA ARAVENA RAMIREZ** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado "**Diagnóstico de Convivencia y Resolución de Conflictos en la Comunidad Universitaria**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado. Es menester, destacar la propuesta metodológica desarrollada en la intervención no sólo desde el logro de los productos sino también desde el calor de los procesos, lo que da cuenta de un excelente trabajo de gestión profesional.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**



FERNANDO PASTEN CORDOVEZ
PROFESOR GUIA

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS GARCIA DE CORTAZAR
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
FPC/rra.

REF.: INFORMA CALIFICACION SEMINARIO
DE TITULO ALUMNOS DE MAGISTER
QUE SE INDICAN

VALPARAISO, Marzo de 2006

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Informante vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por la alumna del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sra. **WALESKA ARAVENA RAMIREZ** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado "**Diagnóstico de Convivencia y Resolución de Conflictos en la Comunidad Universitaria**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración lo siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado. Es menester, destacar la propuesta metodológica desarrollada en la intervención no sólo desde el logro de los productos sino también desde el calor de los procesos, lo que da cuenta de un excelente trabajo de gestión profesional.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**



MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS GARCIA DE CORTAZAR
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
MUB/rra.



REF.: INFORMA CALIFICACION SEMINARIO
DE TITULO ALUMNOS DE MAGISTER
QUE SE INDICAN


VALPARAISO, Marzo de 2006

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Profesor Guía vengo en informar el Seminario de Título desarrollado por la alumna del Programa de Magister "Intervención Psicosocial. Mención Mediación de Conflictos", dictado por la Escuela de Trabajo Social, Sra. **WALESKA ARAVENA RAMIREZ** expuesto en el informe final de dicho Seminario titulado "**Diagnóstico de Convivencia y Resolución de Conflictos en la Comunidad Universitaria**".

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Artículo del Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado. Es menester, destacar la propuesta metodológica desarrollada en la intervención no sólo desde el logro de los productos sino también desde el calor de los procesos, lo que da cuenta de un excelente trabajo de gestión profesional.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**


CHRISTIAN CORVALAN RIVERA
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ANTONIO PEDRALS GARCIA DE CORTAZAR
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CS. SOCIALES
PRESENTE
CCR/rra

Índice

1 ° Capítulo: Antecedentes Generales de la Institución

Antecedentes Históricos	7
Estructura Interna	8
Definición de la Autoridad	12
De la Organización Académica	13
Organismos de Administración	14
Ubicación del Estudio	15

2º Capítulo: Metodología de Investigación

Fundamentación de la Investigación	17
Formulación del Problema	21
Objetivos de Investigación	23
Interrogantes de Investigación	25
Diseño de Investigación	26
Variabes de Investigación	27
Proceso de Recogida de Datos	28
Análisis de los Datos	29

3º Capítulo: Marco Teórico Referencial

Universidad y Sociedad	31
Socialización	36
Convivencia Social	41
El Conflicto	46
Modelos de Resolución de Conflictos	58

4º Capítulo: Diagnóstico – Análisis de los Datos de Acuerdo a los Objetivos de Investigación

Objetivo General N° 1	64
Objetivo General N° 2	98
Objetivo General N° 3	120

5ª Capítulo: Síntesis y Conclusiones.

En relación a las variables de investigación	142
En relación a la temática de investigación	151
Rol del Trabajador Social	154

Bibliografía	158
---------------------	-----

Anexos

Introducción

La sociedad actual moderna y globalizada, se caracteriza por profundos cambios en las relaciones interpersonales, enmarcadas en la competitividad, la desconfianza y el individualismo. Prevalcen las formas confrontacionales de resolución de conflictos, por medio de la evasión, la adversariedad e incluso la violencia que tiende a romper el entramado y las pautas de cooperación e interdependencia a nivel social.

En este escenario las universidades están dedicadas a crear conocimiento tecnológico y formar científicos, humanistas y profesionales orientados a satisfacer las necesidades de desarrollo del país. En este contexto emergen con fuerza nuevos paradigmas en las formas de resolución de conflictos a nivel societal, tales como la mediación y la negociación, que se han desarrollado principalmente en otros espacios, jurídicos o escolares, demostrando ser tremendamente efectivas a la hora de restablecer mecanismos de pacificación social.

En este mismo sentido Torrego (2002:37) señala que “en una época como la que vivimos a nadie se le escapa que la resolución de conflictos de un modo pacífico es uno de los grandes retos de la sociedad actual. Por otro lado, desde las instituciones educativas se reclama, cada vez con mayor insistencia, la necesidad de contar con técnicas y procedimientos eficaces para atender una creciente diversidad de personalidades, intereses, deseos y necesidades que generan multitud de situaciones de divergencia interpersonal”.

A nivel nacional cada año los jóvenes protagonizan capítulos de violencia demandando cambios en las estructuras de financiamiento de las universidades, de este modo dan cuenta de mecanismos confrontacionales de resolver los conflictos, frente a la falta de legitimación social de sus prerrogativas y la escasez de espacios de dialogo conjunto con las autoridades. Sin embargo cabe cuestionar si existen otros conflictos relevantes a nivel de la educación superior, y que se resuelven de manera similar.

El escenario educativo es un espacio propicio para promover las grandes transformaciones sociales. Tales son la mediación y la negociación que implican un profundo cambio en las formas de construir proyectos colectivos, que den respuestas a múltiples necesidades. En la actualidad la autorrealización de las personas es la principal fuerza y motivación de su quehacer, desestimando la importancia y el crecimiento que proporciona la interacción con otros referentes, tal como sucede en la comunidad educativa. Al mismo tiempo se imponen valores que destruyen las formas de colaboración y los puentes comunicacionales entre las personas.

La educación para la convivencia democrática es un aprendizaje significativo que se traspasa a los diferentes contextos sociales en que se desenvuelven los estudiantes, y en este punto los docentes son referentes muy importantes en la modelación de valores y actitudes de participación social comprometida y con inteligencia social.

La Pontificia Universidad Católica de Valparaíso es una institución de educación superior destacada a nivel nacional. En ella se albergan cerca de 14.000 jóvenes, que llegarán a ubicarse como guías o miembros de equipos de trabajo multidisciplinarios, por tanto las habilidades para la adecuada resolución de conflictos son complementarias a la formación profesional, aún cuando no se han desarrollado suficientemente de acuerdo a los nuevos modelos de intervención.

La investigación en cuestión nace de la necesidad de realizar un diagnóstico que permita en primera instancia conocer el estado de la convivencia en la comunidad universitaria; los conflictos que se generan a partir de las interacciones entre sus miembros; y las formas de resolución de conflictos. Es menester señalar que no existen estudios previos que den cuenta de estos fenómenos sociales en la comunidad universitaria.

El primer capítulo hace referencia a una síntesis de antecedentes de la Institución y una localización del estudio. En el segundo Capítulo se desarrolla el diseño de investigación de tipo exploratorio descriptivo, fundamentando y delimitando el problema, las interrogantes y objetivos que guían el proceso, conforme a la descripción de un conjunto de variables seleccionadas para dar cuenta del problema objeto de estudio. Luego, el tercer capítulo presenta el Marco Teórico Referencial, que permite explicar el problema y comprenderlo en un contexto macro social y desde la particular realidad que afecta a las universidades. En el cuarto capítulo se presenta el diagnóstico en torno a las variables de investigación, dilucidando los aspectos que configuran la convivencia y la resolución de conflictos. Finalmente, en el quinto se presentan las síntesis y conclusiones del proceso investigativo, con una reflexión respecto a lo que significa el cambio de paradigma, a través de la resolución alternativa de conflictos en la educación superior.

Capitulo I: Antecedentes Generales de la Institución

1.1 Antecedentes Históricos.

La Pontificia Universidad Católica de Valparaíso nació el 21 de septiembre del año 1925, y hoy es una de las instituciones de mayor trayectoria y prestigio de la educación superior chilena.

Vinculada a la Iglesia a través de la diócesis de Valparaíso, la Universidad ha tenido ocho grandes Cancilleres.

Desde su fundación, en Marzo de 1928, la Universidad Católica de Valparaíso ha desarrollado una extensa labor académica, de investigación y extensión, orientando su quehacer al cultivo de las artes, ciencia y conocimiento, siempre bajo el lema legado por sus fundadores: de fe y trabajo.

Con el transcurso de los años la Universidad ha crecido y se ha consolidado como una de las instituciones de mayor relevancia del país. Hoy cuenta con más de cincuenta programas y carreras, un cuerpo docente altamente calificado y una matrícula superior a los doce mil alumnos.

Diversidad, amplia oferta docente, sólida trayectoria académica y de investigación, reconocimiento internacional, equipamiento e infraestructura, que alcanza a los 75 años, son algunos de los elementos que en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso forman parte del respaldo que la ha convertido en una institución líder en la educación superior chilena.

Esta Casa de Estudios se configura como un gran espacio académico, orientado a potenciar las habilidades e intereses de los alumnos para alcanzar su plenitud como personas. Es una Institución con tradición y excelencia que se compromete con el desarrollo y futuro del país.

1.2- Estructura Interna

La Pontificia Universidad Católica de Valparaíso define su misión y ámbitos de acción, a través de las orientaciones estratégicas (2000) que son faro y guía de su quehacer. A continuación se presenta breve extracto de la mismas.

1.2.1 Misión de la Universidad

La misión de la Universidad es el cultivo, a la luz de la fe, de las ciencias, las artes y las técnicas a través de la creación y comunicación del conocimiento, y la formación de graduados y profesionales con vocación de servicio a la sociedad, en el marco valórico del Magisterio de la Iglesia.

En el ejercicio de su Misión, la Universidad garantiza a sus miembros libertad académica y resguarda la igualdad de oportunidades de los estudiantes en el acceso a sus aulas¹.

Ámbitos de las Orientaciones Estratégicas

- A- Docencia
- B- Investigación y Estudios Avanzados
- C- Vinculación con la Comunidad Nacional
- D- Vinculación con el Entorno Internacional
- E- Gestión Institucional.

¹ Universidad Católica de Valparaíso, Orientaciones Estratégicas, según decreto Orgánico de Rectoría N° 375/2000.

A-Ámbito de la Docencia

En la sociedad del conocimiento, la capacidad de aprender es más importante que lo aprendido.

Los procesos formativos deben estar orientados por las características de los profesionales graduados que la Universidad quiere formar y que la sociedad necesita y deben, al mismo tiempo, imprimir un sello valórico de solidaridad, equidad, vocación de servicio y comportamiento ético, en un contexto de rigurosidad y excelencia académica.

El desarrollo y la calidad de la docencia son una permanente vocación universitaria y una creciente exigencia de los estudiantes de la sociedad.

Las nuevas formas de trabajo en ámbito público y privado, por su énfasis en creatividad, innovación, trabajo en equipo y redes organizacionales, implican la necesidad de desarrollar destrezas en los planos humanos, interpersonales y comunicacionales.

B-Ámbito de Investigación y Estudios Avanzados

La investigación universitaria, realizada en el marco referencial de lo ético, del respeto a la naturaleza y en armonía con los métodos propios de cada disciplina, contribuye a dignificar la vida humana, e incrementar el saber, a resolver problemas contemporáneos relevantes y a enriquecer la docencia universitaria.

La creciente complejidad de los problemas científicos y sociales hace que su estudio requiera de enfoques pluridisciplinarios y de una profunda reflexión acerca de los principios y valores sobre los que se construyen las soluciones. Si bien hay problemas con carácter universal, las soluciones no lo son, porque las

diversas sociedades poseen especificidades propias que determinan el momento, el ritmo y los mecanismos mediante las cuales ellas se construyen.

C-Ámbito de la Vinculación con la Comunidad Nacional

La universidad es parte de una realidad cuyos desafíos asume como propios en su propósito de entregar al país conocimientos, capacidades humanas, proyectos y servicios en beneficio de éste. La difusión de su accionar facilita la interacción con los diversos sectores de la comunidad y ese proceso contribuye a la formulación y análisis de tópicos de público interés.

D-Ámbito de Vinculación con el Entorno Nacional

La globalización está generando un fenómeno de superación de fronteras de los países. En el ámbito de la educación superior, ha inducido una creciente cooperación favoreciendo al movilidad académica y la constitución de nuevos programas de apoyo internacionales. Al mismo tiempo, ha incrementado la competencia transnacional entre universidades y sus redes por alumnos, por profesionales y por la entrega de servicios académicos y profesionales.

D-Ámbito de la Gestión Institucional

La expansión y Diversificación del sector terciario de educación, y los cambios en la generación, difusión y utilización del conocimiento, crean un contexto que requiere de modificaciones organizacionales. Estas deben favorecer la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios, la estructuración flexible de actividades y un eficaz uso de sistemas de información y de control de gestión. De igual modo, dimensiones de la cultura organizacional conducentes a la expresión de nuevas ideas y a favorecer la confianza en las personas y en su creatividad para impulsar proceso innovadores en el marco de las orientaciones estratégicas de la Institución.

1.2.2 Definición de la Autoridad

Desde el punto de vista de la fuente de la cual emana la autoridad se puede distinguir entre autoridades del Magisterio de la Iglesia y del saber académico. A su vez éstas, dependiendo del número de personas que ejercen la autoridad, se pueden subdividir en colegiadas y unipersonales.

Las máximas autoridades unipersonales corresponden y son ejercidas, en su calidad de Gran Canciller, Monseñor Gonzalo Duarte García de Cortázar, Obispo de Valparaíso; Vice Gran Canciller, Monseñor Jorge Sapunar Dubravic y, en su condición de Rector Don Alfonso Muga Naredo.

La Universidad se encuentra estructurada de modo jerárquico de acuerdo a lo establecido en sus Estatutos Generales²:

Autoridades Del Magisterio de la Iglesia y del saber Académico:

- **Gran Canciller:** es la máxima autoridad de la Universidad quien debe ser el Obispo "pro- tempore" de la Diócesis de Valparaíso.
- **Consejo Superior:** Es la máxima autoridad colegiada permanente de gobierno y administración de la Universidad. Le corresponde decidir sobre la política general de desarrollo de la Universidad. Estará integrado, entre otros, por el Rector, quien lo presidirá.
- **Rector:** Miembro de esta Casa de Estudios, cuya autoridad emana del saber académico y jerárquicamente se encuentra en el nivel superior constituyendo así la máxima autoridad unipersonal
- **Claustro Pleno:** Este reúne a profesores y alumnos, constituidos para expresar su parecer respecto a asuntos de carácter universitario. Este cuerpo colegiado estará integrado por profesores adjuntos y auxiliares y

² Universidad Católica de Valparaíso Reglamento Orgánico de Estatutos Generales

los representantes de los instructores y de los alumnos en los Consejos de Facultad.

Integrarán también el Claustro Pleno los representantes de los alumnos en el Consejo Superior y el Presidente de la Federación de Estudiantes, por derecho propio.

- **Capítulo Académico:** Es la autoridad encargada de la curia de la universidad, principalmente, a través de proposiciones e informes fundados acerca de las grandes líneas de docencia, investigación y extensión. Entre otras funciones, propone al Consejo superior las políticas de desarrollo académico de la Universidad.

Sin perjuicio de los expuestos, existen otras autoridades que complementan las funciones de las señaladas previamente.

1.2.3 De la Organización Académica

- **Las Facultades:** son organismos integrados por Unidades Académicas , Centros y demás entidades de carácter académico, cuyas preocupaciones se refieren a un mismo conjunto de ciencias, artes y técnicas. La autoridad máxima corresponde al Decano.

La Universidad cuenta con 9 Facultades y el Instituto de Ciencias Religiosas.

- **Las Unidades Académicas,** en forma aislada o coordinada y desde la autonomía de sus respectivos saberes, se reúnen en Facultades para su representación y gobierno. Existen en la actualidad 40 Escuelas.

- **Los Consejos de Facultad:** Órgano consultivo del Decano constituido por académicos jerarquizados y sus profesores eméritos, honoris causa, extraordinarios y visitantes

Entre sus funciones se consigna “conocer y resolver los conflictos de naturaleza académica que se susciten entre las unidades que integran la Facultad”, sin perjuicio de las atribuciones de otros organismos de la Universidad.

- **Los Consejos de Unidades Académicas:** Estarán integrados por sus académicos jerarquizados y sus profesores eméritos, honoris causa, extraordinarios y visitantes, de acuerdo al Reglamento Orgánico.

1.2.4 Organismos de Administración: La administración de la Universidad se articula desde sus Vicerrectorías de Asuntos Docentes y Estudiantiles; Vicerrectoría de Administración y Finanzas; Vicerrectoría de Investigación y Estudios Avanzados; Vicerrectoría de Desarrollo. Al interior de estas se ubican las Direcciones de Administración pertinentes.

1.3 Ubicación del Estudio

La investigación se sitúa en la Dirección de Asuntos Estudiantiles inserta en la Vicerrectoría de Asuntos Docentes y Estudiantiles.

1.3.1 Dirección de Asuntos Estudiantiles

La Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE) tiene como misión dar una respuesta integral y de excelencia a los requerimientos y diversos intereses de los estudiantes.

Preocupada y orientada al quehacer estudiantil, son sus tareas permanentes el incentivo de la autogestión, el desarrollo de potencialidades en el ámbito extracurricular, la promoción del trabajo interdisciplinario entre estudiantes, el

apoyo integral a actividades de iniciativa estudiantil, y la orientación y el acceso a beneficios, vinculados éstos a realidad socioeconómica del alumnado.

Está constituida por un equipo multidisciplinario integrado por profesionales altamente calificados, organizados en tres unidades:

A-La Unidad de Gestión Estudiantil (UGE)

Constituye un espacio de participación de los estudiantes en la comunidad universitaria, a través de los talleres, eventos y Fondos Concursables, canalizando las iniciativas artísticas y culturales

B-Unidad de Prevención y Desarrollo Personal (UPDP)

Se orienta a la potenciación de habilidades transversales al proceso educativo de los alumnos y su formación valórica por medio de capacitaciones y talleres de carácter semestral y anual.

Entrega asesoría, capacitación e implementación de talleres a las distintas Unidades académicas . El objetivo es contribuir al desarrollo integro de los estudiantes, generando instancias de investigación y puesta en marcha de acciones destinadas a potenciar los intereses de los alumnos, favoreciendo el desarrollo de estilos de vida saludable.

C-Unidad de Beneficios Estudiantiles (UBE)

Esta ofrece orientación en procesos de acceso a becas y otros beneficios otorgados por la Universidad, el estado u otros organismos externos, a través de un equipo de profesionales Asistente Sociales.

También atiende los requerimientos de salud de los alumnos al disponer de un equipo de profesionales integrado por psicólogos, enfermeras, kinesiólogos y médicos de diversas especialidades procurando dar una respuesta integral y de calidad a los estudiantes.

Capítulo II: Metodología de Investigación

2.1 Fundamentación de la Investigación

a- Perspectiva Institucional

Un fenómeno creciente en la sociedad, es el de la segmentación y la falta de identidades colectivas como consecuencia de los profundos cambios socioculturales y económicos. En este contexto las relaciones interpersonales han sido traspasadas por el individualismo, la competitividad y la falta de cooperación. Esta situación no es ajena a las universidades que son como una caja de resonancia de los problemas de la sociedad

La creciente conflictividad en el ámbito social da cuenta de la utilización de mecanismos inadecuados para su resolución, principalmente, a través de la confrontación, la falta de confianza y muchas veces el temor que conlleva a la evasión, cuando no la violencia. Persiste en nuestra sociedad una percepción negativa y destructiva del conflicto, como una pugna o un enfrentamiento de voluntades, impidiendo de esta manera reforzar sus potencialidades de crecimiento para los individuos y los sistemas sociales en general.

En el contexto educativo durante muchos años los estudiantes han sido protagonistas de protestas y manifestaciones, motivados en primera instancia por asegurar su permanencia en el sistema de educación superior, luchando por la equidad y la justicia social. Estas movilizaciones estudiantiles remueven a las autoridades políticas y la conciencia colectiva. No obstante, es menester el cuestionamiento respecto a si éstos serán los únicos conflictos relevantes dentro del sistema educativo y en cuyas soluciones prima la lógica adversarial y competitiva que caracteriza las relaciones en la actualidad en todos los ámbitos.

Las universidades han caminado paulatinamente hacia la democratización y aumento de la participación estudiantil en diferentes niveles de decisiones, sin embargo, este no es un proceso terminado. No existe en este nivel educativo una formación sistemática que posibilite a los diferentes estamentos desarrollar las competencias pertinentes para una resolución negociada de conflictos.

Se constata, también, la falta de datos y estudios que den cuenta de este problema y que se conviertan en un asidero para la intervención sistemática y la generación de políticas más globales de formación de nuevas generaciones de jóvenes estudiantes con mayor capacidad de dialogo, de autocontrol y respeto. Todos estos como valores inherentes a la convivencia democrática de la sociedad.

Desde este punto de vista es relevante la investigación sobre la convivencia en la universidad y los conflictos que se generan en la interacción de los múltiples intereses y cosmovisiones de los estamentos que la conforman, teniendo como eje central a docentes y estudiantes. La formación profesional integral requiere en la actualidad incorporar nuevos mecanismos de resolución de conflictos tales como la negociación y la mediación por cuanto son temáticas emergentes en nuestro país y que buscan promover, desde un nuevo paradigma, formas de relacionarnos basadas en alternativas de pacificación social y es el área de la educación un espacio propicio para ello.

Es en la universidad donde se forman los profesionales y líderes de la sociedad por lo tanto es vital contribuir al proceso de formación, identificando empíricamente la situación actual de los conflictos y las estrategias de resolución, para en una etapa posterior generar instancias tendientes al desarrollo de las competencias inherentes al dialogo, la negociación, la tolerancia y aceptación de la diversidad que permitan una convivencia social más sana y armónica entre los diferentes actores sociales como una responsabilidad social medular en la educación superior

Al respecto Casas y Botella (2003:328) señalan que una de las finalidades de la formación democrática, es el desarrollo de actitudes y valores, que permitan el reconocimientos de la racionalidad, de la libertad y de la igualdad de las personas; es la formación de ciudadanos comprometidos responsables y autónomos con profundas convicciones democráticas, con la capacidad de asumir compromisos sociales, personales y colectivos para mejorar el futuro y para contribuir a la formación de una sociedad más justa y solidaria

Finalmente, la Universidad promueve la participación estudiantil a través de la Dirección de Asuntos Estudiantiles. Esta tiene por misión dar una respuesta integral y de excelencia a los requerimientos de los estudiantes, ya sea, en el plano del desarrollo personal, de la solidaridad, artístico cultural y, de contribuir a su bienestar a través de profesionales de excelencia, que atienden aquellas situaciones que les afectan, tanto desde el punto de vista individual como familiar, económico y de la salud.

Para dar respuesta a su misión se articula a través de tres unidades: Unidad de Gestión Estudiantil; Unidad de Prevención y Desarrollo Personal y Unidad de Beneficios Estudiantiles. Por medio de estas tres grandes instancias se busca facilitar el desarrollo de los estudiantes completando su formación y articulando programas que den respuesta a los intereses y capacidades que se manifiestan. Sin embargo, no existe una política global y formativa de los estudiantes en mecanismos no adversariales de resolución de conflictos de manera sistemática.

b. Perspectiva Profesional

El conflicto es una constante en la vida de los seres humanos y nace como una condición natural e inherente a la interacción cotidiana. La temática de la resolución alternativa de conflictos surge en nuestro país extrapolada, fundamentalmente, desde los países desarrollados. En estos los grandes avances científicos y tecnológicos, que se traducen en el mayor acceso de las personas a bienes y servicios, no han logrado resolver la creciente conflictividad social a nivel de las familias grupos y comunidades.

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos se orientan a ayudar los diversos grupos humanos a adquirir nuevas formas de entendimiento y dialogo que promuevan una convivencia social más satisfactoria y democrática. En éstas son los propios individuos quienes deben identificar sus problemas y buscar alternativas de solución. De esta manera se facilita el restablecimiento

de las redes y el entramado social, objetivo que se relaciona con los principios profesionales de integración social y el protagonismo de las personas.

La inserción de los métodos alternativos de resolución de conflictos en los diversos ámbitos del quehacer nacional, presentan un importante desafío a los Trabajadores Sociales, en términos de profundizar en nuevas formas de intervención profesional, en áreas distintas a los tradicionales, especialmente en el nivel educacional, que se presenta como un espacio poco explorado y cuyos roles se sitúan más a nivel asistencial, para ello es necesario crear un basamento teórico que permita, posteriormente, la implementación de acciones profesionales.

Es en la universidad en donde se produce un importante proceso de socialización en los jóvenes traspasando conocimientos, valores y actitudes, y no sólo el saber disciplinario, aún cuando es la piedra angular. Desde este punto de vista se transforma en una oportunidad para incorporar los métodos no adversariales de resolución de conflictos, a saber la mediación y la negociación colaborativa, como una instancia formativa en los estudiantes que facilite una convivencia centrada en los valores democráticos de la tolerancia, el pluralismo y la participación.

Respecto los estudios de la conflictividad en el nivel educacional se ubican a nivel escolar y no existen estudios que den cuenta de esta problemática en la educación superior. La consideración de estos antecedentes hace necesario desarrollar un diagnóstico profesional que de cuenta de la problemática a nivel de la convivencia y los conflictos que se configuran en la interacción al interior de la comunidad universitaria. De esta forma se contribuirá al desarrollo de estudios posteriores que posibiliten el desarrollo de estrategias de intervención profesional tendientes a fomentar la convivencia democrática, mediante la formación valórica de los estudiantes centrada en la solidaridad, el respeto por el otro y la ayuda mutua, como así mismo la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

c. Antecedentes Diagnósticos

Es en el desempeño profesional al interior de la Dirección de Asuntos Estudiantiles y en la interacción con los alumnos donde ha sido posible verificar la falta de habilidades que les permitan a ambos estamentos, tanto a docentes como estudiantes, avanzar en la resolución de conflictos de forma más satisfactoria y distinta a la lógica adversarial que prima en nuestro contexto social.

La realización de diagnósticos locales, en algunas unidades académicas, permiten visualizar las dificultades para el manejo de los conflictos relacionales y de procedimientos, que se dan entre los estudiantes y sus profesores. El temor arraigado en nuestra sociedad al conflicto, impide establecer relaciones más horizontales y con mayor capacidad a la crítica y al diálogo, que en definitiva favorecen una retroalimentación del proceso educativo, en que ambos estamentos se encuentran inmersos.

2.2 Formulación del Problema

Los crecientes cambios en nuestro contexto social, económico y cultural han causado profundas repercusiones en el contexto educativo afectando, entre otros, la convivencia y rompiendo el tejido social hacia formas más individualistas (en) insolidarias de relacionarse con el mundo y "entre las personas".

Un elemento fundamental en la responsabilidad social de las universidades, es el tema de las relaciones y la convivencia social al interior de la comunidad educativa. El modo en que se configura la convivencia y la posibilidad de establecer vínculos significativos entre los diferentes actores que participan tiene importantes repercusiones en los procesos de enseñanza aprendizaje y en la calidad de la educación.

Uno de los factores fundamentales para la realización de esta investigación es la verificación de la prevalencia de mecanismos adversariales de resolución de conflictos al interior de la comunidad universitaria, que estaría afectando la convivencia y las posibilidades de integración, en términos de buscar soluciones a los problemas que sean satisfactorias para las diferentes partes involucradas. Estos se visualizan a través de la falta de espacios de diálogos y discusión entre los estudiantes y los diferentes estamentos, distancia afectiva y emocional. La confrontación y la competitividad se han convertido en las maneras más utilizadas de relacionarse y de ejercer presión regulando las interacciones sociales. Este tipo de relaciones se sobreponen a las relaciones cooperativas en los distintos ámbitos de desenvolvimiento y la universidad no es ajena a este proceso, que posteriormente se vuelca hacia la comunidad externa, por medio de la inserción de profesionales que ejercerán un liderazgo desde variadas disciplinas.

La convivencia en la universidad se ve afectada por una falta de articulación entre sus diferentes actores, apatía de los estudiantes, falta de interés por participar y a veces temor a manifestar sus diferencias de opiniones y percepciones respecto al proceso educativo que le es impuesto en gran parte y en el cual es situado como un ente pasivo, de esta manera muchas de las materias que les afectan directamente se resuelven por medio de mecanismos distintos a lo democrático.

Si bien está de manifiesto una importante preocupación a nivel de las autoridades y docentes que conforman la Universidad, no es menos cierto que aún prevalece el autoritarismo, que se ha ido desarraigando paulatinamente desde las aulas aumentando la participación de los estudiantes en asuntos diversos, como respuesta a un fenómeno que presenta en el quehacer nacional.

Frente a esta problemática, que afecta a las universidades en diferentes grados, se requiere en primera instancia desarrollar una investigación que permita dilucidar el estado actual de la convivencia, los conflictos que la atraviesan, desde la percepción de los actores que la conforman y las formas

de resolución que prevalecen. Esto sin duda posibilitará abrir nuevos horizontes hacia un cambio de paradigma en las relaciones interpersonales, generando espacios reales de discusión y aprendizaje, que faciliten la convivencia democrática y la educación para la paz, al interior de las universidades, propiciando la diversidad y la participación estudiantil, como sujeto activo y protagonista del proceso formativo.

Al respecto Pérez Serrano (1997), refiere que la educación para la democracia debe estar inserta explícitamente en el proyecto educativo “todos los temas transversales son de gran actualidad e intentan preparar a las personas para las nuevas realidades. El tratamiento de estos temas en el currículo, redundará en una mejor formación integral de los individuos a la vez que propiciará una convivencia más libre y pacífica en la sociedad. Es necesario preparar a los docentes para trabajar estos temas, dado que presentan un reto y un riesgo con el que es necesario contar y, no podemos olvidar, que la clave de toda reforma e innovación pasa por el profesor”.

Integrar el debate y la reflexión, surge entonces, como una necesidad y una oportunidad de crecimiento con miras a que los aprendizajes favorezcan el crecimiento personal y una adecuada relación con el entorno académico, social y cultural de los estudiantes.

2.3 Objetivos de Investigación

La definición de objetivos se realizó de acuerdo a las clasificaciones que aporta Juan Carlos Torrego³ (2000) para la generación de diagnósticos en las comunidades educativas relativas a la convivencia y la resolución de conflictos. También se consideraron las guías teóricas que señala Ortega y Del Rey (2003:28) “la convivencia comunitaria no es plana, se crean conflictos que hay que ir resolviendo; es la dinámica de aparición y disolución de conflictos entre las personas, entre éstas y sus actividades y tareas, entre las metas y las

³ Op. Cit. 28 págs 37-45

condiciones y sus recursos para abordarlas lo que proporciona la red social de participación en la que se inscribe la vida cotidiana de las aulas y el centro educativo”

a. Objetivo General N° 1

- ❖ Conocer las variables relacionadas con la convivencia, al interior de la comunidad universitaria.

Objetivos Específicos

- 1.1. Clarificar la percepción de alumnos sobre la convivencia en la comunidad educativa.
- 1.2. Analizar la percepción de los docentes sobre la convivencia en la Universidad.
- 1.3. Clarificar los valores que inciden en la convivencia en la universidad desde la perspectiva de docentes y estudiantes.

b.- Objetivo General N°2

- ❖ Conocer los factores relacionados con el conflicto al interior de la comunidad educativa

Objetivos Específicos

- 2.1. Clarificar la percepción del conflicto de docentes.
- 2.2. Clarificar la percepción de conflicto de estudiantes.

- 2.3. Identificar la percepción respecto a los estamentos entre los que se generan más conflictos
- 2.4. Reconocer las principales diferencias de intereses que se presentan entre docentes y estudiantes.

c.- Objetivo General N° 3

- ❖ Conocer los mecanismos de resolución de conflictos utilizados en la comunidad educativa.

Objetivos Específicos

- 3.1. Analizar los canales formales de resolución de conflictos
- 3.2. Identificar los canales informales de resolución de conflictos
- 3.3. Analizar las estrategias de resolución de conflictos desde el nivel central de gestión.

2.4 Interrogantes de Investigación

- 2.4.1 ¿Cómo definen la convivencia en la comunidad universitaria los docentes y los estudiantes.
- 2.4.2 ¿Qué valores traspasan la convivencia al interior de la universidad?
- 2.4.3 ¿Cuál es la percepción del conflicto de los diferentes estamentos?
- 2.4.4 ¿Entre que estamentos se producen más conflictos?

2.4.5 ¿Cuáles son las principales fuentes de conflictos entre docentes y

2.4.6 ¿Qué canales se han establecido para la resolución de conflictos?

2.4.7 ¿Qué estrategias se han utilizado con miras a resolver los conflictos?

2.4.8 ¿Son efectivos los mecanismos y estrategias establecidas para la resolución de conflictos?

2.5 Diseño de Investigación

La investigación a realizar será de tipo exploratoria descriptiva. Hernández Sampieri (1991:59) indica que los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, "cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes". "Es decir cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio". Agrega que los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos; obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real; investigar problemas del comportamiento humano, que consideren cruciales los profesionales de determinada área; identificar conceptos o variables promisorias; establecer prioridades o sugerir afirmaciones verificables".

Al respecto Pasten (1995:18) añade que la investigación exploratoria se caracteriza por varios rasgos:

- Se da por hecho que el investigador tiene poco o ningún conocimiento de la situación a investigar.
- Permite el descubrimiento de factores potencialmente significativos que pueden aplicarse posteriormente con mayor detalle y profundidad y con un tipo más elaborado de diseño de investigación

Luego de realizada la investigación bibliográfica, se constató la escasez de estudios relacionados con la convivencia y la resolución de conflictos en las comunidades universitarias. Los modelos de investigación, existentes, apuntan principalmente al ámbito escolar. Esto hace necesario en primera instancia conocer como se configura la convivencia al interior de la institución, cuales son los conflictos que la atraviesan y las estrategias de abordaje que se han utilizado.

Además, Pasten C. (1995:19) afirma "que si se quiere abrir un área de investigación en Servicio Social con el fin de crear teoría tecnológica, se hace imprescindible un diseño con objetivo exploratorio ya que no existe hasta el momento sistematización de actividades investigativas en un área específica. Quienes pueden hacerlo son los profesionales que se desempeñan en ellas (vivienda, educación, salud, etc.)"

La investigación será descriptiva, para Hernández Sampieri (1991:60)"en este tipo de estudios el propósito del investigador es decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno", por tanto la intencionalidad de este estudio será graficar la convivencia, los tipos de conflictos que prevalecen en la comunidad universitaria y los mecanismos de resolución.

2.6 Variables de Investigación

- a- Variables relacionadas con la convivencia universitaria
 - Percepción sobre la convivencia de los estudiantes
 - Percepción sobre la convivencia de los docentes
 - Valores asociados a la convivencia

b- Variables asociadas al conflicto

- Percepción de Conflicto de Estudiantes
- Percepción de Conflicto de docentes
- Estamento entre los que se producen más conflictos
- Fuentes de conflictos

c- Variables relacionadas con los mecanismos de resolución de conflictos

- Normas
- Reglamentos
- Estructura de Resolución de Conflictos formales
- Mecanismos informales de resolución de conflictos
- Estrategias de Resolución de Conflictos

2.7 Proceso de recogida de Datos

El enfoque a utilizar será de tipo cualitativo que aporta gran riqueza en relación al tipo de temática a abordar.

Las técnicas cualitativas a utilizar serán, la entrevista en profundidad, los grupos de discusión y el análisis de contenido. Estas permitirán un acercamiento a los pensamientos y emociones, asociadas a las materias a estudiar. Esto facilitará comprender las percepciones individuales (entrevista en profundidad) y las percepciones de los diferentes miembros de la comunidad (discusión grupal). La entrevista en profundidad se realizará personajes claves dentro de la comunidad considerando los dos estamentos fundamentales tales como docentes y estudiantes.

2.8 Análisis de los datos

El análisis de la información recogida se desarrollará a través de la identificación de las uniformidades empíricas que presentan los relatos y los temas redundantes en las entrevistas y grupos de discusión, para así arribar a conclusiones.

La presentación se reflejará a través la síntesis y fragmentos de relatos significativos de las tendencias predominantes en la discusión. Esta información será complementada con cuadros de resúmenes que faciliten la comprensión al lector.

Capitulo III - Marco Teórico Referencial

3.1 Universidad y Sociedad

Los acontecimientos sociales que están ocurriendo en el mundo han generado innumerables reflexiones en el intento de comprender lo que está sucediendo y las consecuencias que tendrán estos fenómenos en nuestra forma de vivir y relacionarnos. Para Castells, "el final del segundo milenio ha concentrado varios acontecimientos que tienen trascendencia histórica y están transformando el destino de los seres humanos: una revolución tecnológica basada en el desarrollo de la informática; globalización de los mercados, en donde economías de todo el mundo se han hecho interdependientes, y los enormes cambios sociales que se han producido en el planeta a partir del derrumbamiento del estatismo soviético. Este proceso de cambio afectaría a todas las naciones del mundo".⁴

Estos fenómenos que ocurren a nivel macro social, en el ámbito político, cultural y de las tecnologías, afectan directamente a las diversas instituciones que regulan la vida social tales como la familia, el mercado del trabajo y las instituciones educativas, todas ellas sumergidas en nuevas demandas, para responder a un número creciente de necesidades.

Todos estos eventos demandan transformaciones, en los sistemas educativos en sus diferentes niveles, tal es el de la educación universitaria. Nos encontramos frente a un traspaso de modelo cultural basado en la razón social a otro fundamentado en la autorrealización y la autonomía.

Como consecuencia es urgente impulsar los cambios pertinentes para producir y generar competitividad económica, pero también para vivir en sociedad de manera democrática. Esto exige nuevos tipos de destrezas culturales que los

⁴ Corporación Participa 2003, Universidad Construye País, "Educar Para la Responsabilidad Social, La Universidad en su Función Docente, pág 53.

sistemas tradicionales hoy no tienen, no obstante que deberían proveerlas al gran número de jóvenes que transitan hoy por sus aulas.

Al respecto Francisco Fernández (2001), refiere que “las universidades se enfrentan en la actualidad a una crisis, en la cual se ha producido una división entre las necesidades de desarrollo tecnológico y científico y las necesidades de orden social y libertad; en la cual dados los requerimientos de la civilización contemporánea han tendido a imponerse las primeras sobre las segundas”⁵.

Agrega que las universidades se hallan insertas en la sociedad civil y deben invocar a su espíritu y su sentido, pensando y debatiendo socialmente.

Este escenario sociocultural se imponen nuevos requerimientos a las universidades, por una educación de calidad centrada no sólo en la adquisición de herramientas científico tecnológicas, sino también en la formación del estudiante desde una perspectiva humana, que le permitan desarrollarse profesionalmente, y convivir en un mundo globalizado.

En un país como el nuestro que enfrenta graves problemas como la falta de equidad social, la marginación de importantes sectores de la población y la violencia social como un fenómeno ascendente, es evidente la necesidad de lograr el equilibrio para crecer con equidad y desarrollar mejores ciudadanos. En esta tarea es fundamental desarrollar un proceso social y educativo centrado, en la integración de diferentes disciplinas, que conduzcan a la formación de profesionales con valores, actitudes y comportamientos comprometidos con el desarrollo de la sociedad en un espacio de democracia y participación social, como así mismo de promoción de la cultura para la paz.

⁵ Fernández L. Francisco, Seminario “Asumiendo País: Responsabilidad Social Universitaria” Santiago, 2001.

3.1.1 Misión y Desafíos en las Universidades

La misión general de la educación superior que se desprende de las revisiones bibliográficas, se puede sintetizar en una concepción general orientada a lograr que los estudiantes adquieran una amplia visión de la sociedad y de los procesos que la gobiernan. Y que al mismo tiempo, cuenten con un gran bagaje de conocimientos de las áreas científicas, humanistas, sociales, artísticas, etc. Resaltando que la capacidad de aprender es más importante que lo aprendido, de tal forma que cuenten con las competencias que les permitan, desde sus disciplinas profesionales, contribuir al bien común y la equidad.

Desde el punto de vista de las directrices internacionales, la Declaración Mundial Sobre Educación Superior para el Siglo XXI⁶ de la UNESCO, refiere:

- **Art. 1** "Que las misiones y los valores centrales de la educación superior y en especial la misión de contribuir al desarrollo sustentable y al mejoramiento del conjunto de la sociedad debe ser preservado, reforzado y ampliado, con el fin de:
 - a- Educar a graduados altamente calificados que sean, al mismo tiempo, ciudadanos responsables capaces de satisfacer las necesidades de todos los sectores de la sociedad.
 - b- Estar abierta la educación superior a lo largo de toda la vida, ofreciendo múltiples alternativas, así como la flexibilidad para entrar y salir del sistema, a fin de educar para la ciudadanía y para una participación activa de la sociedad con una visión universal orientada a la creación de capacidades, endógenas, a la consolidación de los derechos humanos, al desarrollo sustentable y a la democracia y a la paz, en un contexto de Justicia.

⁶ UNESCO, Conferencia Mundial Sobre Educación Superior, "Declaración Mundial Sobre La Educación Superior Para el Siglo XXI, Paris 1998.

- **Art.6** Señala la responsabilidad de las universidades de tener orientaciones de largo plazo que permitan resolver las necesidades y aspiraciones sociales, inculcando esta responsabilidad a los estudiantes.
 - c- "la educación superior debe reforzar su servicio a la sociedad y en especial sus actividades para eliminar la pobreza, la intolerancia, la violencia, el analfabetismo, el hambre, la degradación ambiental y la enfermedad utilizando principalmente enfoques transdisciplinarios e interdisciplinarios en el análisis de los temas y los problemas".
- **Art.9** Refiere la idea de la innovación tanto en las mallas curriculares, como en los métodos de enseñanza, "los nuevos enfoques pedagógicos y didácticos deberán facilitar la adquisición de habilidades y competencias para la comunicación, el análisis crítico y creativo, el pensamiento independiente y el trabajo en equipo en contextos multiculturales, incluyendo lo creativo la combinación del comportamiento y el saber hacer tradicional o local, con la ciencia y la tecnología avanzada.

Indica el rol protagónico que los estudiantes deben desarrollar en la institución como socios y principales interesados en las innovaciones y mejoras educativas. En este sentido se espera que los estudiantes sean capaces, a través de sus roles profesionales, de transferir a la sociedad todas sus competencias, las que evidentemente deben orientarse a potenciar a los miembros de la comunidad con calidad valórica y proyectándose en el bien común.

Reginaldo Zurita en su Ponencia relativa al "Rol de las Universidades", indica que "Ciertamente, la misión orienta los procesos claves de gestión, docencia, investigación y extensión; los mismos que deberían ser atravesados por los principios generales de la vida universitaria en cuanto sociedad inserta en un entorno mayor y los valores específicos que son propios de la vida universitaria".⁷

Si bien existen estas orientaciones generales que se convierten en aspiraciones y pretenden iluminar el quehacer de las instituciones de educación superior, con miras a contribuir a un mejoramiento de la calidad de vida en la sociedad, ello plantea un desafío no siempre fácil alcanzar.

En relación al contexto social actual y las dificultades para alcanzar estas directrices, el autor Miguel Zabalza⁸ señala algunos dilemas a los que se ven enfrentadas las universidades, en el intento de lograr la formación integral de los estudiantes:

- **Dilema entre el desarrollo personal y científico:** se intenta responder a cuestiones tales como ¿qué significa formarse y que procesos están vinculados a tal propósito?, ¿Formarse es saber más o ser mejor persona?; ¿Y aun cuando se logrará establecer un acuerdo sobre esto último, estarían las condiciones para consensuar la idea sobre que significa ser mejor persona? ; ¿Qué puede hacer la universidad y que hace para que los estudiantes sean mejores personas?. Esto daría cuenta de una pérdida del sentido en formación, y a su juicio lo que la universidad no ha logrado cabalmente es estimular el interés en comprender cuestiones más profundas en relación al mundo y la vida.

⁷ Op. Cit, 1, pág 64

⁸ Zabalza Miguel A. "Competencias Docentes del Profesorado Universitario", Calidad y Desarrollo Profesional. NARCEA S.A Ed. Madrid, España 2003, Págs 26 y 27.

- **Dilema entre la profesionalización frente al enriquecimiento cultural:**
La tendencia que prevalece es orientar los estudios universitarios de cara a la profesionalización. Este proceso que parece lógico por cuanto conecta directamente la formación universitaria con las demandas sociales y del mundo del empleo, está dejando inermes a las universidades en como instituciones de formación y las va supeditando progresivamente a otras instancias sociales y productivas.

El mismo autor asevera que gran parte de los principios y criterios vinculados a la idea de "formación" pueden entrar en crisis en la medida que acaba prevaleciendo el sentido de la utilidad inmediata y sectorial (emplearse más fácilmente en un determinado sector productivo). La tendencia a centrarse en la profesionalización suele ir acompañada de una menor importancia otorgada a la formación en lo más global de la persona.

El autor Guillermo Hoyos reflexiona en este aspecto, señalando que no debemos olvidar la estrecha relación entre las Misiones de la ciencia, la educación y el desarrollo como una carta de navegación. En este aspecto "la educación es el órgano maestro para el cambio social "una educación inconforme y reflexiva, que nos inspire un nuevo modo de pensar y nos incite a descubrir quiénes somos en una sociedad que se quiera más a si misma"⁹

3.2 Socialización

Tal como se ha señalado en los puntos anteriores la época actual se caracteriza por grandes cambios tecnológicos, sociales y culturales. Esto ha producido evoluciones en los roles y funciones que anteriormente cumplía la familia. Estos han sido traspasados, mayoritariamente, a las instituciones educativas, que juegan un papel trascendente en la formación de normas y valores en los jóvenes, como un proceso más amplio que en épocas anteriores, en las cuales

⁹ Fuente <http://www.campus-oci.org/valores/hoyos2.htm>, Hoyos Guillermo, "Educación y Ética para Ciudadanos", profesor de la Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. pág 2.

la familia era el agente socializador por excelencia. Hoy los jóvenes permanecen gran parte de su vida en las diferentes instituciones educativas, que han adquirido un rol significativo en la socialización de las generaciones presente y futura.

En un sentido amplio Navarro G, en su ponencia sobre responsabilidad social indica que socialización es sinónimo de educación y citando a Lila y Colls (2000) refiere que “es el proceso a través del cual el ser humano adquiere un sentido de identidad personal y aprende creencias y normas de comportamiento valoradas y esperadas por las personas que lo rodean; proceso que en un mundo de constantes cambios, se tiene que realizar durante toda la vida”¹⁰.

Esta última, agrega recordando a Delors (1997) que “la educación a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares que surgen de necesidades del ser humano: aprender a ser, aprender a conocer, aprender a hacer y aprender a vivir juntos”.¹¹ Sin embargo, para que se concrete su sentido verdadero, hay que definir su finalidad, explicitar los valores universales que proclama y que promueve y asumir un categórico compromiso por la mejora y el desarrollo social. Luego, la misma, siguiendo a Maturana y Nisis de Rzepka (1995) se refiere a la tarea de la educación en cuanto socialización, “como espacio artificial de convivencia, cuya tarea es permitir y facilitar el crecimiento de las personas como seres humanos que se respetan a si mismo y a los otros, con conciencia social y ecológica, de manera que puedan actuar con responsabilidad y libertad en la comunidad a la cual pertenecen”¹².

Es en este proceso dinámico de interacción y con los diferentes actores del tejido social, que conforman las instituciones educativas el estudiante va conformando su personalidad. De esta manera internaliza las expectativas, objetivos, valores, y creencias propias de la cultura en que ha nacido,

¹⁰ Op. Cit 1 pág 32 y 33.

¹¹ Op. Cit.1.

¹² Op. Cit 1.

incorporando orden social establecido, formas de vivir y relacionarse en el mundo.

3.2.1-Socialización y Universidad

Tal como se señaló, la universidad es un agente socializador por excelencia , y como tal Morín (1999) señala que es importante conocer las características de la condición humana, extraídas como síntesis de las diversas disciplinas, para saber vivir y adaptarse en un mundo globalizado, interrelacionado y cambiante. Agrega la necesidad de aprender a afrontar la incertidumbre, ser comprensivo ante los demás seres humanos, en un mundo que conlleva muchos más contactos con personas de diversa condición física, social, cultural. El autor cree necesario disponer de una formación ética, que deberá obtenerse más allá de los contenidos de una asignatura, mediante un ejercicio constante de reflexión y práctica democrática.

Estos análisis han permitido hacer presente la urgente necesidad de avanzar hacia la construcción de nuevas ideas educativas, incorporando innovaciones didácticas y curriculares que permitan enfrentar con éxito las características de nuestro tiempo, propiciando la formación de profesionales creativos, innovadores y conscientes del importante papel que les compete a nivel societal.

En este mismo tema de análisis se cita nuevamente a Guillermo Hoyos que indica: "La educación superior es en cierta forma el taller de elaboración consciente de un proyecto de vida, el puente entre la familia y la sociedad por un lado, y por otro entre los sentimientos y los principios morales, el transformador de lo comunitario en cultura, el escenario de reflexión acerca de los valores morales de las personas, el acceso a la mayoría de edad, a la autonomía y al nivel de la moral para construir la ética de mínimos de los ciudadanos"¹³

¹³ Fuente <http://www.campus-oei.org/valores/hoyos2.htm>, Hoyos Guillermo, Educación y... Ibid pág 1.

La educación universitaria como proceso socializador es un aprendizaje que “implica un descubrimiento personal, una construcción y reconstrucción propia, que puede ser apoyada desde fuera por la tarea docente. Es también un proceso social, en tanto se aprende solo, pero sobre todo se aprende con los otros: los docentes, sí, pero también los pares, que comparten saberes próximos y a la vez diferentes”¹⁴

Respecto a este último tema de reflexión Martínez M. acota que “se trata de atender a las dos caras de una misma moneda: La formación de profesionales que construyan de manera autónoma y estratégica su conocimiento, y la formación de ciudadanos que actúen de forma responsable, libre y comprometida”¹⁵

Para lograr desarrollar profesionales con un perfil ético y con competencias en el plano social “La formación debe responder siempre a un triple referente: los profesores, que obviamente son los profesionales encargados de llevarla a cabo y que poseen la experiencia y la formación necesaria para participar en su diseño y para garantizar que posean una auténtica orientación formativa; los alumnos, que al final van a ser los protagonistas de su formación y que tienen derecho a que se tomen en consideración sus intereses y proyectos vitales y se atiendan, en la medida de lo posible, sus condiciones y circunstancias personales; la sociedad que va a recibir a los graduados y a incorporarlos al mundo del empleo y la participación social”¹⁶.

En este proceso de socialización participan, claramente, los docentes como referentes significativos para el estudiante, pero lamentablemente, “no todos

¹⁴ Kaplún Gabriel, “Indisciplinar La Universidad”, Ponencia en Diplomado de Responsabilidad Social, Universidad de Concepción, Chile, 2004.

¹⁵ . Revista Iberoamericana de Educación, N° 29, Mayo - Agosto 2002

Organización de Estados Iberoamericanos Para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
“La Universidad como Espacio de Aprendizaje”, Artículo de Miguel Martínez y otros.

¹⁶ Zabalza M. (2003), “Competencias Docentes ...”, Ibid pág 60.

los profesores piensan que la docencia sea algo fundamental para la formación universitaria¹⁷. “Este posicionamiento negativo no deja de provocar una enorme preocupación a quienes tienen un especial interés en señalar lo contrario: que los profesores, individualmente y como colectivo, poseen una gran capacidad de impacto y, por ende, una gran responsabilidad en la formación y el desarrollo de los estudiantes. La enseñanza, la buena enseñanza, marca diferencias; existe una diferencia sustantiva en cuanto a sus efectos formativos entre una buena y mala enseñanza”.¹⁸

En este sentido la autora Gloria Pérez, siguiendo a Martínez(1996), refiere que “la educación moral y el trabajo pedagógico sobre procedimientos, actitudes y valores, se presenta como una urgencia pedagógica ante una sociedad en la que los grandes problemas de la humanidad y los principios que regulan las relaciones entre los hombres, las mujeres y los pueblos, y las relaciones de éstos con su entorno natural, requieren reorientaciones éticas y morales y no tanto soluciones técnicas o científicas”.¹⁹

Los desafíos para la formación del siglo XXI de acuerdo a Martínez M.(2002), se orientan en la educación a fomentar en los alumnos “la construcción de proyectos personales no exclusivamente individuales. En efecto, tal como se ha dicho y hemos comentado, quizás uno de los puntos clave del malestar de la sociedad actual y de la formación del siglo sea la falta de predisposición para implicarse en proyectos colectivos que supongan capacidad para proponerse acciones encadenadas y autocontrol y autorregulación para logros, en función de objetivos personales que impliquen algo más que lo puramente personal”²⁰

En síntesis el proceso formativo y de socialización de los estudiantes es altamente complejo, en tanto se relaciona con el desarrollo de valores y

¹⁷ Op.Cit 7, pág.62

¹⁸ Zabalza M. (2003), “Competencias Docentes...”, Ibid pág 65.

¹⁹ Pérez Serrano Gloria, “Como podemos Educar Para la Democracia”, Ed. Popular S.A, Madrid , España, 1997.

²⁰ Revista Ibero Americana. “La Universidad...”; Ibid . pág 32.

actitudes más allá de los contenidos disciplinarios entregados. En consideración a ello una preocupación fundamental de la docencia es encontrar el método de aprendizaje más efectivo que permita crear una educación de calidad, tendiente a promover en los estudiantes las competencias personales y valores como el dialogo, la capacidad de resolución de conflictos etc, todas ellas relacionadas con el ser una persona capaz de establecer relaciones sociales más satisfactorias y humanizadas.

3.3 Convivencia Social

En una sociedad vertiginosa como la actual, "es difícil saber cuáles serán las necesidades inmediatas para mañana, al igual que decidir dónde hay que colocar el listón de las aspiraciones de calidad de vida. No obstante, en todas las comunidades, sea cual sea su cultura, las personas honestas tienen una aspiración común: la búsqueda de la paz, la eliminación definitiva de la guerra y la violencia; y la lucha diaria por mejorar la calidad de vida propia y de los que nos rodean"²¹.

La acción conjunta, aún cuando es muy compleja desde el punto de vista cultural, se convierte en una verdadera actividad, proporciona sentido personal y significado social a lo que cada uno hace, dice piensa y expresa y ayuda a los sujetos a conformar su identidad . Ortega y Del Rey (2003) agregan que "La comunicación con los otros va estableciendo el discurso propio y compartido que nos aporta poco a poco ciertas señales de nuestra identidad social. Finalmente los conocimientos, emociones y sentimientos que compartimos con los demás nos permiten ir alimentando el proceso de desarrollo y los aprendizajes que la vida nos ofrece"²².

²¹ Ortega y Del Rey, "La Violencia Escolar", Estrategias de Prevención, Ed. GRAO, de IRIF, S:L, Barcelona, España 2003 pág. 9

²² Ortega y Del Rey, "La Violencia..", Ibid pág 11

La convivencia social, puede ser definida como "la capacidad de vivir juntos en sociedad, de dialogar, de acoger al otro y de compartir .Es un estado social que se debe ir construyendo progresivamente, para que la sociedad alcance metas que en cualquier ámbito se proponga. Convivir, vivir con los demás, en orden, en paz y de manera solidaria, son aspectos realmente imprescindibles en todos los colectivos humanos"²³

La convivencia va generando redes sociales de participación que corresponden al entramado de relaciones interpersonales en el que cada uno se ve involucrado. La propia actividad implica compartir comunicación, ideas, sentimientos, emociones y valores. Dichas redes sociales de participación pueden producirse por la decisión libre de hacer algo con otras personas o porque el sistema institucional impone escenarios colectivos tales como sucede en las instituciones educativas.

La convivencia, requiere la formación de individuos, grupos y comunidades con capacidad de entendimiento y relación. En este aspecto Pérez Serrano (1997:12), indica que los valores, principios y habilidades que facilitan la convivencia social y que debieran estar presentes se encuentran:

- La aceptación y el pluralismo
- El respeto y la tolerancia
- La capacidad y predisposición para ponerse en el lugar de cualquier otro, a sentir con el otro.
- El empleo del dialogo como enriquecimiento mutuo y como solución de conflictos por la vía del consenso.
- El compromiso con el bien común de carácter global más allá del egocentrismo.
- El desarrollo de actitudes de cooperación entre comunidades, pueblos y culturas que nos enseñen a valorar lo local y peculiar, en el marco del pluralismo y la riqueza global

²³ Op. Cit 17, pág 10

Reconocer la importancia de la convivencia social, es adoptar una posición comunitaria, considerándola como la base para el progreso y mejora de la vida, en todos los escenarios, aceptando la importancia de la interdependencia de los seres humanos como potencial de crecimiento.

3.3.1 Educación para la Convivencia.

En relación a la educación para la democracia y la convivencia Serrano (1997:28) enfatiza que "Una sociedad democrática no puede fijarse otro proyecto educativo que el de una educación para la democracia, es decir, para una convivencia ciudadana pacífica, participativa y exenta de discriminaciones. En la medida en que toda la educación prepara para el futuro de los ciudadanos y de la sociedad misma, un proyecto educativo es siempre una apuesta por lo humano y la sociedad, por un porvenir mejor, más libre y solidario".

Desde ésta última perspectiva para Casas y Botella (2003) la finalidad para la formación democrática consiste en²⁴ :

- colocar al alumno en contacto con el saber científico para que sea capaz de analizar, interpretar y relativizar el conocimiento.
- capacitar al alumno para situarse en el mundo globalizado, en el que se han roto las fronteras de la información, la comunicación y el aprendizaje.
- La formación de actitudes y valores, de reconocimiento de la racionalidad, de la libertad y de la igualdad.
- La formación de ciudadanos comprometidos, responsables y autónomos.
- Formar personas con capacidad de asumir compromisos individuales y colectivos para mejorar el futuro y para contribuir a la formación de una sociedad más justa y solidaria.

²⁴ Casas Vilalta y Botella Corral, "La Democracia y sus Retos en el Siglo XXI", Elementos para la Formación Democrática de los Jóvenes, Ed. Cisspraxis, Barcelona – España, 2003.pág 106

La educación democrática es un proceso intencionado. Detrás de estas demandas está la convicción de que las instituciones educativas, no pueden seguir siendo meras observadoras de los problemas de la sociedad sin comprometerse. "Por el contrario, las Escuelas, deberían incluir concientes y responsablemente en su currículo, la formación integral de sus alumnos contribuyendo a su propio desarrollo y el de la sociedad"²⁵

En este mismo supuesto, Brandoni (1999), afirma que "la educación para la convivencia social implica desarrollar una comunidad en la que los jóvenes deseen y sean capaces de una comunicación abierta ; implica ayudar a los estudiantes a desarrollar una mejor comprensión de la naturaleza de los sentimientos , capacidades y fortalezas humanas; requiere ayudar a los jóvenes a compartir sus sentimientos y ser conscientes de sus propias cualidades ; se necesita ayudar a cada estudiante a desarrollar auto confianza en sus propias habilidades y a pensar creativamente sobre los problemas y comenzar a prevenir y solucionar conflictos".²⁶

La educación para la convivencia exige de enfoques integrados, implica que la educación se preocupe de la dimensión de la formación integrada de valores, conocimientos, destrezas, y habilidades requeridas por la paz, la promoción de los derechos humanos, la democracia y el desarrollo.

3.3.2 Desafíos para la Convivencia Universitaria

Desafortunadamente hoy en día las universidades se encuentran con la fuerte necesidad de responder a las demandas del mercado y ello ha traído consigo

²⁵ P.N.U.D , Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo, "Educación "Agenda Del Siglo XXI" hacia un desarrollo Humano, Edición en Español: PNUD en coedición con Tercer Mundo Ediciones, Colombia , Marzo 1998.

²⁶ Brandoni Florencia, "Mediación Escolar, Propuestas, Reflexiones y Experiencias, Ed. Paidós, Buenos Aires, Argentina, 1999 pág 37.

importantes consecuencias sobre la convivencia que constituyen en marcas de identidad de éstas, tales como²⁷ :

- Introducción de altos niveles de competitividad entre los estudiantes dado que las posibilidades de empleo son escasas, los estudios se convierten en una especie de pugna permanente por estar en los primeros lugares con un alto nivel de individualismo.
- Pérdida notable de los valores que tradicionalmente orlaban la condición de universitarios. La tendencia al pragmatismo y a la aceptación de las condiciones del mercado, la necesidad de obtener buenos expedientes e ir haciendo meritos rentabilizables, etc restan energías para la contestación, la crítica, la solidaridad, la reflexión sosegada, la vida cultural en sus múltiples dimensiones, e incluso el ocio y la relación con los colegas. La presión de los estudios es tan fuerte que a los estudiantes les resulta difícil resolver el dilema entre sus propias necesidades y mantener un alto nivel de rendimiento académico.

Estas condiciones que impone el macro sistema justifican aún más la importancia de trabajar e intervenir sobre la convivencia en las universidades para contrarrestar el efecto negativo. Ortega y Del Rey (2003:15) afirman que “El buen clima de convivencia no se genera súbitamente, sino que es la consecuencia de un largo trabajo de información y formación de docentes en que lleguen a comprender que la intervención sobre la convivencia, aún siendo difícil, puede resultar un reto apasionante si se asume como un proceso investigador y de intervención que afecta no solamente la calidad de las relaciones interpersonales sino también el trabajo académico”. No hay nada peor que huir de los conflictos que terminan quebrantando y deteriorando la convivencia.

²⁷ Zabalza M. (2003), “Competencias Docentes..”, Ibid pág 28..

Uno de los elementos clave de la convivencia son las relaciones que se establecen entre docentes y estudiantes. En este sentido se ejerce un proceso de influencia en ambos sentidos y es importante considerarla en el proyecto educativo. Son las diversas expectativas, el ejercicio de roles, el estilo comunicacional y de participación entre estos dos estamentos, el lugar de origen de múltiples conflictos. Estos al no ser asumidos en forma adecuada permanecen en la dinámica relacional afectando las motivaciones, y la integración en la comunidad educativa.

3.4 El conflicto

En relación al conflicto se visualiza como una situación permanente de diferencias en que vivimos los seres humanos, al respecto Rivera afirma que “el ideal de los seres humanos ha sido vivir en armonía y cooperación con sus semejantes, lo que se traduce en bienestar y paz buscando un escenario de felicidad. Este ideal en casi toda la historia de la humanidad, ha estado muy lejano, los seres humanos han vivido en guerras, agresiones y diferencias en todas las épocas, la convivencia pacífica parece una excepción, y la regla general la guerra y la confrontación”.²⁸

Este mismo autor señala que “el conflicto una vez generado no se destruye, al igual que la energía, solo se transforma. El arte de los conflictos consiste en encausarlos constructiva y positivamente”. Estos están presentes en toda interacción humana, en donde exista asociación de personas habrá conflicto. Añade que un elemento muy importante a tomar en cuenta es “que los recursos son escasos y las necesidades ilimitadas”.²⁹

²⁸ Rivera Nuetze, “Amigable composición”, Curso práctico de Negociación y Conciliación, Guatemala, 2001, pág 1

²⁹ Rivera Nuetze, “Amigable composición”, Curso..., Ibid. Pág 2

El conflicto siguiendo a Florentino Moreno, se puede definir como: una situación en la que dos o más instancias se perciben como incompatibles o son catalogadas como tal por un observador³⁰.

Decía Einstein señalado por Vinyamata (2001) que "un problema sin solución es un problema mal planteado. Con frecuencia los conflictos no son más que problemas mal planteados, su solución pasa por variar o modificar la mirada y hacerlo desde un ángulo diferente de percepción"³¹.

Torrego (2000) aporta una definición bastante completa al referir que "es un hecho inherente a la interacción humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas. Ello no significa que su consecuencia natural sea la violencia, la destrucción o el empeoramiento de las relaciones, sino que también puede convertirse en elemento positivo que permita la evolución y transformación de las relaciones entre las partes hacia un mayor acercamiento, respeto e incluso colaboración. Dependerá de cómo se aborden los conflictos el que éstos puedan resultar negativos, destructivos o bien convertirse en una oportunidad para aprender más acerca de uno mismo y de los demás"³²

El conflicto existe porque las personas son diferentes. Esta es la razón fundamental de su origen. Lo saludable en el conflicto es clarificar las expectativas para saber que piensa cada quien. Esto llevará a una visión positiva y constructiva del conflicto.

³⁰ Paniego José Ángel, "Cómo Podemos Educar en Valores", Métodos y Técnicas para Desarrollar Actitudes y Conductas Solidarias, Ed. CCS, Madrid, España 1999, pág 112.

³¹ Vinyamata Edwards, Conflictología "Teoría y Práctica de la Resolución de Conflictos", Ed. Ariel S.A, Barcelona España, 2001.

³² Torrego Juan Carlos, "Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas", Manual para la Formación de Mediadores, Narcea S.A Ed. Madrid España, 2000, pág 11.

Existen algunos elementos comunes que caracterizan al conflicto según Paniego (1999:112):

- Existe una incompatibilidad
- Entre personas o grupos o incluso entre tendencias dentro de la misma persona.
- La persona que afirma que hay un conflicto puede ser un observador interno que "sufre" el conflicto o un observador externo.

Los conflictos pueden encontrarse en diversos estados, que son relevantes de identificar para su abordaje. Este último autor los clasifica en las siguientes categorías:

- **Latentes:** el conflicto no se manifiesta al exterior, las personas evitan hablar del tema para no discutir. Si el conflicto no se hace manifiesto el enfoque que se dará no es constructivo ni consensuado por lo que normalmente éste no se solucionará o se agravará. En los casos en que una parte ha impuesto sus criterios a otra, la parte reprimida intentará vengarse en cuanto pueda. En caso de agravarse el conflicto, puede llegar a surgir en el momento más crítico cuando se está menos preparado para enfrentarlo constructivamente. Seguirá produciendo malestar interno y deteriorará la relación entre grupos o personas pudiendo generar conflictos desplazados.
- **Desplazados:** El conflicto que se manifiesta y verbaliza no es el que realmente enfrenta a las instancias en juego. Al no enfrentar el conflicto de base desplazado se generarán otros nuevos donde rebrota la hostilidad.
- **No percibidos:** Las personas implicadas no son conscientes de tener un conflicto. Estos implican esfuerzos serios por distorsionar la realidad. Suelen fallar los sistemas de represión ideológica estallando con violencia el conflicto. La realidad, la conciencia de opresión son difíciles

de acallar y por ello suelen terminar estallando de una forma aguda cuando se toma conciencia de la manipulación, se impone la realidad.

- **Falsos Conflictos:** El conflicto se debe a interpretaciones erróneas de la realidad.

3.4.1 Conflicto y poder

Un elemento fundamental en el conflicto es el poder, que puede llegar a determinar sus posibilidades de resolución bajo diversos estilos. Sin embargo, el hecho de cambiar de una conceptualización negativa o otra como una oportunidad de mejora y crecimiento, abre las posibilidades de dialogo y apertura del conflicto, aún cuando no sea posible alcanzar una simetría en la relación.

A partir de cómo se poseen los implicados en una estructura jerárquica, se determina la forma de interacción. De este modo cada una de las partes percibe a la otra desde un conjunto de vivencias y conocimientos, que determinará el estado del conflicto y la forma en que será resuelto. En este sentido, el poder se relaciona con la posibilidad de influencia que tiene una parte sobre la otra. "El poder en el conflicto es la posibilidad de influencia de personajes principales y secundarios en el conflicto". Su análisis debe considerar las siguientes interrogantes: ¿Qué bases de influencias y poder tienen cada uno sobre los demás?, ¿es una relación de iguales o existe la desigualdad y en que forma?, ¿existen coaliciones entre los grupos y por qué?"³³

El tema del poder suele estar presente en los conflictos más complejos de resolver y desde esta óptica no hay ningún método que pueda garantizar el éxito si la otra parte tiene todas las ventajas. Esta reflexión es susceptible de ser extrapolada al contexto educativo en donde los planos relacionales y de poder son de carácter vertical en su mayoría. No obstante Williams Ury (1993)

³³ Torrego Juan Carlos, "Mediación ...s", Ibid , pág 28.

indica que en todo conflicto existen cosas que son difíciles de cambiar. Como respuesta al poder, lo más que cualquier método de resolución de conflictos puede lograr es cumplir dos objetivos: primero proteger contra un acuerdo que se debe rechazar, y segundo, ayudar a las personas a utilizar al máximo las ventajas que puedan tener, de manera que cualquier acuerdo al que llegue satisfaga sus intereses lo mejor posible".³⁴

En el escenario universitario, docentes y alumnos forman parte de una estructura de jerarquía. Cada uno se sitúa en una posición y comparten fundamentalmente en el aula, pero cada uno con cuotas diferenciadas de liderazgo y poder decisonal. Desde esta mirada el docente se ubica en el nivel superior del escalafón detentando la autoridad. Si bien, en la educación superior se declara un perfil de estudiante universitario con espíritu crítico y reflexivo, con "capacidad de transformar la realidad", contradictoriamente en la praxis se asume para ellos un papel más bien pasivo en el proceso educativo.

3.4.2 Resolución de Conflictos

En una sociedad cambiante y competitiva es trascendente aprender a vivir y a convivir con actitudes y valores democráticos. Esto implica también, desarrollar nuevos mecanismos de resolución de conflictos distintos a la confrontación y el juego de poder.

En este mismo aspecto Brandoni (1999:32) indica que "Las habilidades para gestionar conflictos son necesarias porque los conflictos son parte de la vida cotidiana. Los conflictos pueden ser tan simples como un mal entendido entre amigos o tan complejos como la violencia en el hogar. Podemos tratar la mayoría de los conflictos a medida que surgen, antes que desemboquen en algo más complejo o violento. Desafortunadamente la mayoría de las personas

³⁴ Fischer, Ury y Patton, "Sí de Acuerdo, Como Negociar Sin Ceder". Grupo Editorial Norma, Bogota Colombia, 1993, pág 114.

carecen de las habilidades necesarias para resolver de forma constructiva los conflictos”.

La incorporación del aprendizaje de resolución de conflictos desde el ámbito educacional se relaciona con conceptos sociales claves señalados por Casas y Botella (2003:112)

- **Identidad / Alteridad:** Compartimos el mundo con los demás. Permite tomar conciencia de las capacidades, necesidades, creencias o intereses de uno mismo, de cómo son los demás, de potenciar el sentido de tolerancia y del respeto por los demás y por la defensa de los derechos humanos.
- **Diferenciación:** Desde la perspectiva de la diversidad como una riqueza cultural y de la desigualdad como injusticia social. Se trabaja la diversidad y el respeto por la diversidad entre las formas de pensar de ser o de actuar.
- **Continuidad / Cambio:** Facilita comprender que las cosas no han sido siempre igual y que pueden continuar cambiando. Por lo tanto potencia actitudes dialogantes, de comprensión y aleja la intransigencia o el dogmatismo.
- **Valores y Creencias:** No siempre hay acuerdo entre las personas y comunidades entre lo que es verdad y lo que es importante. Facilita actitudes y actuaciones que comporten el dialogo y el consenso para llegar acuerdos.
- **Interrelación:** Las personas y los grupos se comunican y se interrelacionan. Potencia el sentido de cooperación, de solidaridad, de intercambio y de interdependencia.

- **Organización Social:** Las personas y los grupos se organizan. Se focaliza sobre la comprensión de la organización de la sociedad por grupos de intereses comunes, de aficiones o de opciones políticas.

Estos últimos autores reflexionan señalando que preparar a los alumnos para la resolución de conflictos es formarlos para democracia y la aceptación de la diversidad estos implica desarrollar “capacidad para analizar situaciones, para interpretar los medios de comunicación o los movimientos sociales, para opinar, para votar con conocimientos de causa, para participar y comprometerse en organizaciones sociales y para conseguir una sociedad más justa, más libre, más tolerante y más solidaria”³⁵.

La importancia de establecer la enseñanza desde la mirada de la resolución de conflictos y problemas sociales relevantes para la ciencia y significativos para los estudiantes, radica en la priorización de los aprendizajes que sirven para entender y ubicarse en la complejidad del mundo actual.

No obstante lo anterior en la mayoría de los conflictos son tratados a través de la evasión, la negación, el rechazo, que mas bien contribuyen a mantenerlos y perpetuarlos de manera implícita o manifiesta, deteriorando las relaciones interpersonales y la convivencia en las instituciones

En relación a los métodos más habituales para la resolución de conflictos que tienden a mantenerlos se encuentra la evasión, la negación y el rechazo. Estas formas aumentan la tensión en las relaciones y producen temor e inseguridad. Luego, se encuentran las decisiones definidas por un tercero, de carácter administrativo en forma arbitraria hasta llegar a las formas violentas de agresiones y manifestaciones colectivas que tienden más al deterioro de las relaciones interpersonales.

³⁵Casas Vilalta y Botella Corral, “La Democracia ...”, Ibid pág 109.

Respecto a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y que constituyen una instancia de aprendizaje y crecimiento para las partes involucradas potenciando las habilidades creativas, se encuentran:

- **La Negociación:** definida por Williams Ury (1993:15) como un medio básico para lograr lo que queremos de otros. Es una comunicación de doble vía para llegar a un acuerdo cuando dos partes comparten algunos intereses comunes, pero también tienen algunos intereses opuestos.
- **La Mediación:** Moore (1995) citado por De Tomaso (1997) la define como "la intervención en una disputa de negociación, de un tercero, imparcial y neutral que carece de poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable"³⁶.

Las normas y las reglas a nivel formal e informal, también se establecen como mecanismos complementarios de resolución de conflictos. Las primeras aluden a los canales institucionales para el enfrentamiento de los conflictos y los segundos están dados por las partes y las respuestas que asumen en determinadas situaciones más allá de lo establecido.

La profesora Carmen Monreal (1999) señala algunas formas de relacionarse con los alumnos que pueden ser traspasadas al contexto de la resolución de conflictos y que actúan como facilitadores, en un sentido complementario. Así, señala aspectos como apertura y accesibilidad, la orientación formativa que es capaz de impregnar el trabajo, la capacidad para estimular la participación de los estudiantes, el interés y entusiasmo que se pone en el trabajo, etc que son cualidades que marcan de alguna manera la posibilidad de llevar a cabo una relación enriquecida en lo personal.

³⁶ De Tomaso Antonio, "Mediación y Trabajo Social", Editorial Espacio, Buenos Aires Argentina 1997.pág 19

Estas reflexiones tienden a reforzar el sentido de la relación entre docentes y estudiantes como una instancia de crecimiento recíproco. En este sentido la posibilidad de una sana interacción se enmarca, también, en la capacidad de resolver conflictos de manera sana y enriquecedora, para lo cual es vital el manejo de un conjunto de destrezas. En este punto Brandoni (1999:32) indica que las instituciones educativas, tienen una responsabilidad importante en el proceso de socialización de los estudiantes, y por ello deberían afrontar el déficit mencionado, poniendo en práctica programas de educación emocional y de entrenamiento en resolución de conflictos.

3.4.3 - Variables Asociadas al Conflicto

Siguiendo las orientaciones de Juan Carlos Torrego (2000:35) presenta algunas perspectivas para enfocar la resolución de conflictos

a-El origen o personas involucradas: Estudiar los conflictos en una comunidad educativa supone en principio identificar quienes la componen y luego quienes son los protagonistas de los conflictos. De este modo es conveniente preguntarnos quiénes están directamente implicados y qué personas están indirectamente relacionados, pero pueden influir en el resultado o tienen interés.

La comunidad educativa está compuesta por una red de relaciones interpersonales de distinta naturaleza que se articulan tanto en los sistemas de actividades como en los sistemas sociales de estatus, roles y funciones. En este sentido es posible distinguir tres subsistemas de relaciones interpersonales equivalentes a la ecología humana del centro educativo, aludiendo a una suerte de intercambio y necesidad de equilibrio³⁷:

³⁷ Ortega y Del Rey (2003), "La Violencia..", Ibid pág 15.

- **Subsistema de los adultos responsables de la actividad:** compuesta por los docentes y, en general el personal que tiene responsabilidades académicas, de dirección, de gestión, seguridad, auxiliares, etc. Cumple la importante función de planificación y desarrollo del currículo.

- **El subsistema profesorado / alumnado:** Organizado alrededor del desarrollo efectivo del currículo, que da lugar a relaciones verticales y jerarquizadas en torno al vínculo entre estos dos colectivos. La unidad central es la relación entre ambos estamentos. Dentro de este subsistema, altamente gobernado por la exigencia de obtener resultados académicos, las relaciones son jerarquizadas en términos de poder y comunicación; las expectativas de unos respecto de otros están muy connotadas por las convenciones y normas que han sido establecidas, dada la función instructiva de la actividad. Los conflictos y problemas tienden a resolverse en cierta medida, con procedimientos de dialogo y negociación en los que no existe la reciprocidad.

El conflicto que subyace esta relación es que el docente tiene un papel de autoridad real y delegada de la sociedad que, incluso cuando la ejerce con el máximo respeto al otro, no es igualitaria con respecto al alumnado.

- **El subsistema de iguales:** Los iguales son importantes como constructores de actitudes y capacidad de relación. Estos constituyen redes de relaciones que, dada su composición y el tipo de sentimientos y emociones que tejen entre sí, se presentan como una de las estructuras sociales de participación más importantes a la hora de estudiar y comprender los conflictos los centros educativos.

La reciprocidad afectiva y la responsabilidad sobre los actos propios son conductas que se aprenden en las relaciones con los compañeros. En este devenir se incorporan las leyes de la solidaridad

y la amistad, el respeto al otro. No obstante, también se puede aprender lo contrario a ser desagradable, agresivo, apático y hasta violento.

Entre estos diferentes subsistemas surgen conflictos necesarios de resolver en el día a día y, además la percepción de la convivencia no es homogénea. De esta forma los alumnos pueden estar sintiendo que su vida se ve afectada por la relación con sus pares mientras los docentes pueden interpretar que existe un problema de falta de motivación o rechazo a la vida académica.

b. Tipos de conflicto

Clasificar los conflictos permite establecer una categorización con un carácter orientativo para entenderlos mejor. De esta forma se identifican las claves para la búsqueda de soluciones a los mismos.

- **Conflictos de relación comunicación:** No existe un móvil tangible, más allá de la propia relación deteriorada. En este tipo estarían los conflictos de agresiones, lucha, insultos, desvalorizaciones y descalificaciones, rumores, confusiones y malos entendidos. También incluye los conflictos de percepción porque cada parte del conflicto tiene su propia realidad del mismo.

- **Conflictos de intereses y necesidades:** Cuando se dan diferencias con un problema de contenido y de lo que cada una de las partes busca para la satisfacción de sus necesidades. Estos se relacionan con conflictos de recursos tales como tener, acceder y prestar. No sólo objetos sino también tiempo, espacio, etc.
En esta misma categoría se incluyen los conflictos por actividades relativos a desacuerdos en la forma de realizar trabajos y tareas.

- **Conflictos de valores y creencias:** Tienen una base muy profunda, y requieren un grado mayor de tratamiento cuando están en juego. Estos se asocian a las creencias que cada uno sustenta.

C. Comunicación

La comunicación es un proceso esencial en la resolución de conflictos, la raíz de gran parte de ellos podemos encontrarla en los fenómenos que atraviesan la interacción de los sujetos. Esto acaece porque todas las relaciones interpersonales tienen componentes que nos son ajenos y que no siempre conocemos ni dominamos. “Están compuestas por los sistemas de comunicación, poder, actividad, conocimientos y afectos que permitirán el entendimiento positivo- y por tanto, el progreso en la percepción de satisfacción personal, o que por el contrario, serán focos de desencuentros, conflictos y problemas que afectarán a nuestra vida personal, dificultando el progreso y la aspiración de bienestar y felicidad”³⁸

En el escenario educativo el objetivo fundamental es el crecimiento y la maduración del individuo. Esto, sin duda, es una meta más profunda y compleja que el mero crecimiento intelectual. Este proceso ocurre a través de la comunicación entre los distintos miembros de la comunidad de la institución, pero fundamentalmente en la relación docente/ alumno.

Al respecto algunos modelos de enseñanza universitaria insisten en rescatar la cualidad interactiva de la docencia que se ha ido perdiendo progresivamente debido a la conformación de cursos muy numerosos, que disminuyen el nivel de contacto y colaboración que guían en proceso de aprendizaje. Estos grupos masivos provocan un sentimiento de anonimato en los estudiantes que suele conllevar, en algunos, reacciones de miedo e inseguridad. Añádase a ello la dificultad de hacer preguntas sobre todo de los alumnos más tímidos e inseguros, y tienden a propiciar una actitud más pasiva y receptiva por parte del alumnado en general.

³⁸ Op. Cit 18.

Gestionar la comunicación y los conflictos en el ámbito educacional, como escenario vivo en donde se intercambia contenidos y significados, además de múltiples emociones, es una tarea claramente compleja. Sin embargo, en ello se fundamenta la necesidad de entramar el tejido social hacia una nueva búsqueda de sentido de cooperación e interdependencia, que permita propiciar relaciones más satisfactorias en la comunidad educativa.

3.4.3 Modelos de Resolución de Conflictos

La mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos se basa en tres grandes líneas de pensamientos que dan lugar a diferentes modelos de intervención diferentes³⁹:

➤ El Modelo de Negociación de Harvard

Este se fundamenta en que la comunicación es entendida en sentido lineal, es decir, los sujetos se comunican y cada uno expresa su contenido, mientras el otro escucha. El mediador se transforma en un facilitador de la comunicación.

En este paradigma la causa del conflicto es el desacuerdo puntual. No considera otras causas que puedan haber llevado a la existencia del conflicto. El contexto tampoco se considera como un factor que incida en el conflicto, al igual que las percepciones del pasado.

El método que se usa consiste en:

- Aireación del conflicto en el inicio, para evitar que este aparezca en el desarrollo del proceso.
- La imparcialidad y equidistancia del mediador en el sentido de ausencia de valoraciones y ausencia de alianzas con las partes.
- Ir del caos al orden.

³⁹ Op.Cit .33 pág 25-27.

Las metas de este modelo son lograr el acuerdo, disminuir las diferencias entre las partes, aumentar las semejanzas. Se considera que si esto se produce el conflicto desaparece.

La crítica que se ha realizado a este modelo de intervención es que propicia que las partes se comprometan a dejar de hacer algo que estaban haciendo, pero no produce cambios en la relación, no modifica las pautas transaccionales.

➤ **El Modelo Transformativo de Busch y Folberg**

Este modelo parte de la premisa que la comunicación y lo relacional es prioritario. Reafirma la importancia de la autodeterminación o autoafirmación, potenciando su protagonismo, pero a su vez haciéndolos cargo y responsables de sus acciones. Busca que reconozcan el coprotagonismo del otro como parte del conflicto.

La meta de este modelo es modificar la relación de las partes; lo importante no es resolver el conflicto en particular, sino la transformación relacional, y en este sentido este modelo es opuesto al tradicional al de Harvard.

➤ **El Modelo Circular Narrativo (Sara Cobb)**

Este modelo parte de la premisa que la comunicación debe ser entendida como un todo, en el que participan las partes a través del lenguaje verbal y gestual; no hay para este modelo una sola causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta.

El método que aquí se usa es:

- Aumentar las diferencias, permitirles que se manifiesten, pues se considera que las personas llegan a la mediación en una situación de "orden" manteniendo sus posiciones rígidamente.

- Construir para cada una de las personas un lugar legítimo dentro de la situación.
- Cambiar el significado y construir una historia alternativa, que permita ver el problema desde otro ángulo.
- Creación de nuevos contextos.

Las metas de este modelo son fomentar la reflexión, cambiar el significado de la propia historia y lograr el acuerdo.

Capítulo IV- Diagnóstico de Convivencia y la Resolución de Conflictos en la Comunidad Universitaria.

4.1 Análisis e Interpretación de los datos de Acuerdo a los Objetivos de Investigación.

Para obtener la información y dar respuesta a los distintos objetivos de la investigación, que se desprenden de las preguntas significativas, se realizaron dos grupos focales de estudiantes. El primero, conformado por 15 alumnos que no ocupan cargos de dirigencias, provenientes de diversas Escuelas. En segundo lugar, un grupo de cuatro estudiantes, Presidentes o miembros de los Centros de alumnos ampliando la gama de carreras del grupo anterior.

El sondeo sobre las percepciones de los docentes respecto a un fenómeno de la trayectoria vital, como es la convivencia se efectuó por medio de entrevistas en profundidad considerando a un docente, un secretario académico y dos jefes de docencia, todos de diferentes Unidades Académicas.

Existen puntos en común en el análisis de ambos estamentos, sin embargo, para los profesores la crítica es más bien de carácter macro social y comprenden la realidad de la universidad, en tanto ha sido traspasada por los fenómenos del contexto global.

Con la finalidad de complementar la información además se entrevistó a un informante clave, que permitiera comprender los procesos más íntegramente.

A continuación se presentan los cuadros de caracterización de los participantes en los grupos focales y los docentes entrevistados.

Cuadro 1: Caracterización de Alumnos No Dirigentes Grupo Focal 1

Alumnos	Carrera	Curso	Edad	Sexo
Alumno 1	Arquitectura	5°	24	M
Alumno 2	Pedagogía en Historia y Geografía y Ciencias Sociales	5°	25	M
Alumno 3	Licenciatura en Historia	5°	26	F
Alumno 4	Geografía	4°	23	M
Alumno 5	Ingeniería Informática	6°	26	M
Alumno 6	Sicología	5°	25	F
Alumno 7	Sicología	5°	26	F
Alumno 8	Biólogo	4°	21	F
Alumno 9	Ingeniería Mecánica	3°	22	F
Alumno 10	Biología y Ciencias Naturales	5°	25	F
Alumno 11	Derecho	4°	24	F
Alumno 12	Derecho	3°	23	M
Alumno 13	Derecho	2°	37	F
Alumno 14	Derecho	5°	28	M
Alumno 15	Periodismo	3°	22	M

Cuadro 2: Caracterización Grupo Focal 2 – Alumnos Dirigentes

Dirigentes Estudiantiles	Cargo en Centro de Alumnos	Curso	Años en el Centro Alumnos	Edad	Sexo
Dirigente 1	Presidente	5°	3	27	M
Dirigente 2	Presidente	3°	2	22	M
Dirigente 3	Presidente	4°	1	26	M
Dirigente 4	Vice Presidente	5°	5	25	F

Cuadro 3: Caracterización Docentes entrevistados

Docentes	Cargo	Años en la PUCV.
Docente 1	Docente	8
Docente 2	Secretario Académico	8
Docente 3	Jefe de Docencia	18
Docente 4	Jefe de Docencia	25

4.1.1 Objetivo General N° 1

- ❖ Conocer las variables relacionadas con la convivencia, al interior de la comunidad universitaria.

Objetivo Específico 1.1

- Clarificar la percepción de los alumnos sobre la convivencia en la comunidad educativa

La pregunta para iniciar la discusión grupal apuntó a lograr una definición de la convivencia en la universidad, con una pregunta abierta, con la finalidad de identificar sus percepciones respecto a un fenómeno del mundo de la cotidianidad en el cual se encuentran inmersos.

Hablar de convivencia significa, en términos genéricos, involucrar a los tres grandes estamentos de la universidad, y en primera instancia los relatos de los estudiantes se centraron en sus relaciones de pares, luego traspasaron a los funcionarios en un tono de bastante satisfacción.

Sin embargo, desde los relatos es posible afirmar que los vínculos que para ellos tienen mayor trascendencia y en donde se centra la atención es entre sus pares y luego la relación con los docentes.

Llama la atención el interés con que los estudiantes emprendieron la discusión y el impacto emocional que cobra para cada uno de ellos la forma en que se vive “hoy” la convivencia en la comunidad educativa, aún cuando se podría llegar a pensar que muchos de los fenómenos que ocurren en ella les son indiferentes.

En las líneas siguientes se presenta una síntesis de los elementos, que en conjunto construyen una definición de la convivencia, a partir de narrativas de los entrevistados. No fue posible dar un calificativo único desde la percepción de ambos “focus group”. Cada uno de estos refleja una mirada distinta y a veces complementaria, lo cierto es que la de los dirigentes es mucho más crítica y le confieren un rol central a la definición de políticas desde el nivel central y a la actitud propositiva de los estudiantes en general.

A- Sistema Relacional de Pares

❖ Escasa Interacción entre las Escuelas

En primera instancia, surge entre los participantes, la definición de la convivencia señalando la falta de interacción entre Escuelas. Esto lo atribuyen en primera instancia a una segmentación geográfica de la universidad, como una variable estructural determinante. La relación entre los alumnos de distintas Unidades Académicas no surge de manera espontánea, dando lugar a espacios de discusión y debate en torno a problemáticas e intereses comunes, de acuerdo a sus relatos.

En segundo lugar profundizando en la reflexión, contradictoriamente, la variable estructural no aparece como tan determinante, al señalar que carreras que se encuentran en un mismo edificio, no entran espacios de convivencia, sino más bien se mantienen muy diferenciadas y sin mayores intercambios.

Alumna 11: “..yo diría que a nivel de Escuela puede funcionar bien, uno por lo menos en la Escuela se ubica, entre Escuelas... no creo que sea buena, las Escuelas están divididas, geográficamente divididas, hay poca participación de algunas escuelas en particular, por ejemplo la Carrera Arquitectura, que es un punto aparte por ejemplo, o Derecho que estando en la Casa Central no se comunica con el tercer piso...”

Esta situación de convivencia es percibida en forma distinta por los dirigentes estudiantiles del grupo focal 2. Ello por las posibilidades que le confiere el cargo de estar en interrelación con los estudiantes y líderes de variadas escuelas. Esto daría lugar a la conformación de alianzas de trabajo o recreación, no obstante critican la falta de motivación del resto de los alumnos por apoyar estas iniciativas, identificando el rol activo que debe jugar la comunidad de cada Unidad Académica en la gestión de sus intereses.

❖ **Aglutinamiento por intereses políticos**

Uno de los elementos que les permitiría reunirse en forma masiva e intercarreras, serían los intereses de carácter políticos. En este sentido pierde sentido, nuevamente el factor geográfico, y adquieren mayor preponderancia estos últimos. Las alianzas se definirían por aquellas Escuelas que históricamente son reconocidas por un mayor espíritu crítico frente a la realidad y las transformaciones sociales, a saber por los discursos, de ambos grupos de estudiantes. Así, estas carreras se unen formando coaliciones, para alcanzar fuerza en situaciones de paralización de actividades, debido principalmente a cambios en la situación de financiamiento de las universidades.

Desde estas mismas alianzas, surgen posteriormente, otras instancias de encuentro más recreativas, aún cuando se visualizan esporádicamente, por lo que no serían satisfactorias para los alumnos para definir una convivencia con un grado fuerte de implicación.

Alumna 6: “...yo igual discrepo ahí un poco, porque por ejemplo nosotros, nuestra carrera con pedagogía tiene poca relación, pero si tiene más relación con Periodismo y con Historia, que si son carreras que están súper aparte, pero siempre como que los tres funcionamos más en conjunto. Por ejemplo armar café concert entre las tres carreras, las veces que hubo paro, como que llega Periodismo a Psicología o Historia a Psicología, hay como una atracción”.

❖ **Alianzas de carácter cultural**

Otro de los elementos que se observa en las narrativas de los alumnos del grupo focal 1 y que les permitiría generar instancias de encuentro, eventuales o de pequeños grupos entre los estudiantes, son los intereses culturales, y en este sentido le confieren un rol protagónico a la Dirección de Asuntos Estudiantiles, al facilitar las instancias pertinentes. Además, esto les posibilitaría romper con el aislamiento geográfico de algunas carreras en particular. Sin

embargo para el grupo focal 2 no es de tanta relevancia, de acuerdo a sus intereses.

Alumno 2: “.....también desde el punto de vista cultural, tenemos harta comunicación con Arte con Periodismo, incluso con gente de Literatura y de Psicología, que estamos trabajando en proyectos CONFIA, a través de esa oportunidad que se nos da con los CONFIA y otros fondos también hemos hecho muchas cosas, con algunas carreras súper distintas y alejadas geográficamente, y eso de la geografía que decís tú puede ser pero no creo que sea tan determinante.....”.

No obstante, el reconocimiento de esta situación en términos muy positivos, no lo visualizan como una instancia generalizada y que permita abordar el tema de la convivencia en forma transversal, con una visión muy crítica.

❖ Los Prejuicios - Una barrera a la comunicación.

Los elementos de carácter psicológico que atraviesan la convivencia, referidos por los miembros del grupo focal 1, como los prejuicios reproducen las maneras de relacionarse a nivel macro de la sociedad.

En este punto se ubican los estereotipos que predominarían sobre algunas carreras y sus alumnos, relacionados con la posición que detentan algunas profesiones en la sociedad o el nivel de procedencia social de sus alumnos. Estos aparecen como una importante barrera en la comunicación. No obstante, reconocen que la pertenencia a una determinada carrera les genera un espacio de identificación, que los aglutina en torno a intereses comunes y que les facilita el intercambio por medio de un lenguaje compartido.

Alumno 8: “yo creo que entre los estudiantes hay mucho prejuicio, cada estudiante tiene un prototipo de determinada carrera, por ejemplo, en el tercer piso estamos los Químicos, lo Biólogos.... y me acuerdo que para el año 2000....en el paro, ya los de Derecho abajo, ¡entonces Derecho no!, nos alejamos totalmente de ellos, nos relacionamos entre los Químicos, Bioquímicos que tienen una cierta honda más parecida que nosotros”.

“.. Hablando de los mismos estudiantes, ya los ingenieros son matemáticos y ambiciosos, de repente ciertas cosas...”

Estos elementos resultan ser cruciales en el análisis y reflejan algún grado de intolerancia y falta de aceptación de la diversidad, que se plantea como un fin en la formación universitaria. Esta situación en sí, manifiesta un elemento de conflictividad por cuanto la gran mayoría de los estudiantes se integrarán, en su vida profesional, a equipos de trabajo multidisciplinarios, que requieren fuertemente de apertura al diálogo y al reconocimiento del otro, no solo desde el manejo de una disciplina en particular, sino que en su condición de persona con un conjunto de valores y visiones particulares y a veces contrapuestas.

Alumno 15: “... a mi me gustaría hacer un alcance que por lo menos de mi perspectiva, en ningún punto de vista hay prejuicios, en cuanto a lo socioeconómico, para mí no pasa para nada por ahí, sino por intereses obvios, ó sea si él estudia Arquitectura lo más lógico es que los intereses sean parecidos a Diseño , por ejemplo a Periodismo... no creo que a nosotros nos interese ir a convencer a un ingeniero, los intereses y mentalidades son súper distintas, obviamente uno tiende a juntarse con las personas que uno sabe que van por el mismo camino ...”.

El grupo focal 2 coincide en esta idea y reafirma por medio de sus reflexiones que existirían en cada carrera “submundos” que generan distanciamiento y opiniones preconcebidas entre unos otros, que disminuyen el nivel de cohesión y confianza. Además lo perciben como una actitud contraria a la vida de “universidad”.

Dirigente Estudiantil 2: “..Pero hablemos de una distancia, no sé el nivel de atomización en que estamos llegando, ¿es cuatico! porque al menos nosotros en nuestra carrera hacemos pequeños grupos”.

❖ Desintegración

La convivencia es sentida con un fuerte eje de individualismo y con límites rígidos entre los mismos estudiantes, percepción que es compartida en ambos grupos de discusión. Estas situaciones no son indiferentes a ellos y sus expectativas de poder entablar relaciones de amistad y redes de trabajo entre pares. En este aspecto relacionan las escasas posibilidades de relación con una fuerte carga académica que limita posibilidades en este plano y las visiones de los alumnos de “hacer universidad”.

Dirigente Estudiantil 1: “...en este aspecto yo creo que la convivencia si la entendemos con el sólo hecho de que hayan varias personas viviendo juntas, se da...pero desde mi punto de vista en esta universidad no hay convivencia que sea integrada...hay una gran cantidad de alumnos que solamente vienen dan la prueba y se va, no hay una integración”.

Sin embargo, aún cuando los entrevistados coinciden con las percepciones descritas, también existirían formas más cohesionadas de relación al interior de 5 de las 14 Escuelas, que provienen los entrevistados de ambos grupos de discusión. En esta se dan lazos de amistad, redes de apoyo y relaciones con mayor horizontalidad, que generan un clima de intimidad en la unidad académica y mayor identificación por parte de los alumnos. Esta diferenciación y actitud democrática en torno a las opiniones e intereses de los estudiantes generaría un clima más relajado y menos restrictivo entre ellos mismos.

Alumno 9: “...ó sea, yo les puedo contar la experiencia de mi Escuela, ...allá hay solamente dos carreras ... tenemos pastito , hay integración entre las dos carreras ... de hecho tenemos un solo Centro de Alumnos porque nos parece absurdo tener dos . En primer año el primer semestre estamos todos juntos, todos los ramos son en la

misma escuela, entonces se da la instancia para conocerse entre ellos mismos...”.

Esta forma integrada de relacionarse la interpretan como la posibilidad de desarrollar un “proyecto académico” junto con un “proyecto de vida de la Escuela”. Esto implicaría, una escuela “cerrada” pero “con vida interior”. También contemplan la posibilidad de estar abierta al medio pero sin un sentido de intimidad y acogida para el estudiante, a juicio de los alumnos. Esto se constituye, a la vez, en una parte importante de la formación del alumno, en tanto persona. Empero, desde el grupo de dirigentes estudiantiles surge una fuerte crítica a aquellos compañeros que consideran la universidad como un mero lugar de paso y no contribuyendo al desarrollo de una vida comunitaria.

Dirigente Estudiantil 2: “Claro, ó sea, no nos pescamos con otra gente de comercial, entre nosotros tampoco, no proponemos nada, no organizamos nada, salimos literalmente con relaciones parásitas a trabajar afuera, ó sea estamos saliendo a la sociedad sin hacer lo que debimos haber hecho en la universidad”.

Los participantes de ambos grupos discutieron la necesidad de generar puntos de interacción para romper el aislamiento y en este sentido le confieren un rol central a la generación de espacios desde la propia Universidad. De todas formas reconocieron la tarea que la Dirección de Asuntos Estudiantiles desarrolla en este tópico de la discusión, aún cuando se hace insuficiente para una población estudiantil tan extensa, a juicio de ellos.

Alumno 14: “... el tema no pasa por la convivencia que logren ellos, sino que es el proyecto de Universidad que ellos quieren... ó sea qué queremos hacer, qué los cabros vengán a estudiar, queremos que venga calentar el asiento, a enseñarles y que se vayan o queremos formar una persona íntegra. Yo creo que el tema es más bien globalizado...”

❖ Insuficientes espacios formales de interdisciplina

Las narrativas de los alumnos de los dos "focus group", giran en torno al rol central de la Universidad a la hora de definir políticas que faciliten la convivencia entre escuelas fomentando las relaciones interdisciplinarias. Este eje de análisis es planteado como un requerimiento fundamental, debido a la gran diversidad de lenguajes que se desarrollan a partir de cada disciplina y que incidiría en una atomización de las relaciones interpersonales, considerando los diferentes mapas conceptuales con que cada uno se desenvuelve. Esto traería consigo dificultades para entramar un tejido colectivo.

ALUMNO 4: "... Es que en definitiva depende del rol que queremos jugar cada unidad académica, por ejemplo en mi Escuela de Geografía, ellos desde que estamos en primero nos hablan de que el geógrafo es un profesional multidisciplinario, pero sin embargo, mi Escuela es de Recursos Naturales y yo estoy en Ingeniería. ¡cachai! estoy con los industriales y los informáticos y ahí ninguno se entiende...y yo de repente hago ramos acá o amigos, y ya he conocido gente de Historia o de Trabajo Social con la cual me puedo sentar tardes enteras a conversar porque son temas increíblemente afines..."

Si bien, la interdisciplina se esboza como una necesidad primordial de la formación actual no existirían, a juicio de los entrevistados, las instancias suficientes para desarrollarla. Estos espacios para ellos se deberían propiciar desde el quehacer académico, a través de asignaturas y proyectos entre diferentes carreras. Esto es sindicado como un componente que facilitaría la cohesión y la afiliación potenciando el establecimiento de redes, tanto entre los estudiantes como con los académicos.

No obstante lo anterior, reconocen nuevamente el rol de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, a través de sus talleres y fondos concursables, en tanto

les permite contactarse con alumnos de diversas carreras, asimilando sus lenguajes técnicos y una variedad de miradas profesionales.

Alumna 6: “Es como una forma de ir conociendo distintas personas y en otro ámbito que nos saca... Se habla otro idioma, no es lo mismo que hablas cuando estas en tu curso”

La visión de los dirigentes estudiantiles respecto al trabajo multidisciplinario, es ponderado como un punto central de su quehacer, que se actualiza con la participación a nivel de la Federación de Estudiantes. Esto es percibido como una gran ventaja en su formación, sin embargo, no sería fácil de traspasar este espíritu al resto de sus compañeros, dado un grado significativo de apatía y falta de convocatoria en la participación de actividades Inter.- escuelas. En este punto realizaron una fuerte crítica, considerando que las carreras se mantienen muy cerradas “cada una en su mundo”, y aún cuando “la universidad debiera definir políticas en este tema”, les parece que los propios alumnos también pueden desarrollar un rol proactivo.

Dirigente Estudiantil 4: “Nosotros que estamos en el Centro de Alumnos tenemos mas posibilidades de ir a los consejos conocer gente de otras carreras, intentar hacer algunas actividades entre carreras ese tipo de cosas, pero los alumnos no participan”

❖ Falta de espacios públicos de convivencia.

Las dificultades de convivencia, según los relatos de los grupos de discusión, también estaría condicionada por la escasez de espacios públicos, adecuados, que inviten al dialogo y la conversación espontánea, punto de vista que se repite en las narrativas.

Alumna 7: “Sí tu reclamo es por espacios naturales para compartir y nosotros en Sausalito ni siquiera tenemos cafetería, tenemos el espacio natural de Sausalito. Aunque todos dicen hay que rico pastito y todo eso no tenemos donde sentarnos a tomar café porque hay un

quiosco y ponen no sé... cuatro sillas ... y no hay ningún lugar donde se pueda compartir..."

Esto se presenta como una necesidad muy sentida por los estudiantes y que limita las posibilidades de abrir relaciones fuera del aula. A éste problema se sumaría el aumento de alumnos con los ingresos anuales, conduciendo a un desequilibrio. Esto es interpretado como una barrera para conocerse e interactuar en un plano más íntimo. Este tipo de relación sólo ocurriría a partir de segundo año por cuanto en primero señalaron sentirse con un bajo nivel de interacción entre pares.

**Cuadro Resumen N° 4: Percepción de convivencia estudiantil a nivel de pares
De acuerdo al orden de aparición en las narrativas.**

➤ Escasa Interacción entre Escuelas
➤ Aglutinamiento por intereses políticos
➤ Alianzas de carácter cultural
➤ Prejuicios entre carreras: Barreras comunicacionales
➤ Desintegración
➤ Insuficientes espacios formales de Interdisciplina
➤ Falta de espacios públicos de convivencia

B- Sistema Relacional Alumnos - Docentes

❖ Dificultades para entamar vínculos de confianza

Un elemento de diferenciación en la relación con los profesores, estaría delimitado por la pertenencia a cursos de primer año o de nivel superior. Así, señalaron un estatus distinto para cada nivel. Este problema se visualizaría en una desorientación del alumno de primer año, respecto a la comprensión de las

asignaturas y los métodos de estudio pertinentes. Desde esta perspectiva es menester reconocer que el alumno de primer año se encuentra en una fuerte etapa de transición entre la vida escolar y la mayor autonomía que le brinda la Universidad, por tanto el docente se transforma en un referente muy significativo.

La posibilidad de establecer nexos comunicacionales fuera del aula, dependería fundamentalmente de la iniciativa del alumno y la actitud de acogida que brinde el profesor, con dificultades para traspasar a un plano más personal. Este aspecto es de relevancia para los estudiantes y piensan que su relación con el docente debe ser no sólo respecto a la transferencia de un conocimiento, sino también cultivar una relación de apoyo y conocimiento mutuo. Ello implicaría romper las barreras de la jerarquía en algunas de las escuelas, que da lugar a un menor grado de acercamiento y confianza.

Alumna 10: “.....yo no lo percibo así, ó sea uno entra a la carrera y al principio uno anda como todo desorientado , a mi me pasó en primero y lo conversamos con otros compañeros y no hay como una guía que te diga hace esto lo otro, uno de apoco se empieza a organizar, pero yo antes estuve en otra carrera en Oceanografía y era súper bueno porque tenían un sistema de tutores , entonces había un grupito que te asignaban un profesor tutor, era súper bueno uno iba y ahí había una instancia más de convivencia con el profesor....”

❖ **Falta de incentivos a la participación estudiantil**

Fomentar la intervención activa en el desarrollo y la orientación del futuro dela comunidad educativa es parte de la preparación para la vida democrática. Precisa de actitudes y estrategias de participación para aportar a la consolidación de los valores democráticos.

Empero, la formación democrática de los jóvenes es un activo social que no siempre ha recibido el impulso necesario por parte del sistema de educación, a

pesar del gran acuerdo teórico existente sobre su importancia y consideración como una de las finalidades de la educación.

Esta inconsistencia se reflejó a través de las narrativas de los grupos de discusión, un elemento que redundaba es la dificultad para establecer un dialogo y participar en forma activa en el aula, además de las opiniones sobre temáticas que afectan la vida de sus unidades académicas.

Alumno 2: “Que como dijo un profe, somos ave de paso”

Alumna 3: “No toman en cuenta la opinión de los alumnos”

El análisis de este problema podría relacionarse, hipotéticamente con la brecha generacional que se da entre alumnos y profesores en varias escuelas, no obstante los alumnos, de los dos grupos de discusión, afirmaron que ello depende de la actitud personal del docente y no existiría relación con la edad, sino más bien con un legado. A la vez, salvaguardan las relaciones con aquellos profesores que proyectan una actitud de reconocimiento a los estudiantes, con un grado significativo de satisfacción, que facilita la cohesión grupal en los cursos y un aumento en las posibilidades de aprendizaje. Esta situación se vislumbra en aquellas escuelas, que a saber por la opinión de los estudiantes, cuentan con una mayor preocupación “por la salud mental” de los alumnos.

Alumno 4: ... ó sea yo tengo profesores que dicen “yo soy el saber”, pero hay profes con los que uno puede comentar desde el libro hasta la película y llega a tanto la receptividad que tiene él ...que hay ramos que dice “veamos la película y comentémosla”.

En este mismo contexto de la discusión, los participantes del grupo focal 2, le confieren responsabilidad a la actitud que asumen sus compañeros como personas pasajeras dentro de las escuelas, con poca capacidad de presentar iniciativas tendientes a mejorar calidad de vida de sus compañeros o de incidir en el desarrollo profesional.

Dirigente Estudiantil 2: "Entonces, esas problemáticas de distancia son las que tiene dificultad, porque veo que los alumnos hoy día... son como estudiantes secundarios, no como pre - profesionales"

Este eje de la conversación es muy sentido por el grupo de dirigentes estudiantiles, especialmente, ellos contemplan la necesidad de realizar proyectos con los docentes, que impliquen la generación de conocimientos para la disciplina particular de la escuela. Incluso consideran que podrían proponer interesantes ideas para la gestión producto de la experiencia que han derivado como usuarios del sistema.

Dirigente Estudiantil 1: "... como alumnos estamos capacitados para realizar un sistema que albergue alguna base de datos común, quizás lo que quiere oír que los alumnos somos tan poco participes, pero tenemos tantas ideas, es decir, a nivel profesional, en ese sentido, como para solucionar ese problema..."

En este último sentido, el tema que aparece más urgente en los relatos de los dirigentes estudiantiles, estaría relacionado con la posibilidad de proponer temas transversales de desarrollo de los estudiantes, en sus Unidades Académicas. En este aspecto ellos pueden participar en los consejos de profesores y sugerir temáticas a abordar, sin embargo, dos de los cuatro dirigentes estudiantiles del grupo de discusión señalan que su participación no sería muy relevante, en esta instancia.

Presidente 1: "Vivimos una etapa súper complicada, es decir, nosotros en el año 99 fuimos el primer Centro de Alumnos de mi carrera, entonces vivimos la época de la toma, vivimos un roce distinto con los Directores y desde ese año a nosotros nos conocen mucho como cargo como pensamiento mucho, entonces hoy día para nosotros es mas fácil tener llegada con ellos en distintos temas, pero así y todo se torna difícil y casi imposible plantearles algún tipo de tema".

Sin embargo, dos de ellos señalaron la factibilidad de proponer cambios en sus Escuelas, aún cuando no todos se logran implementar. Además, se incorporan en un proceso de escucha y negociación, respecto a las condiciones necesarias para los cambios y condiciones atingentes.

Cuadro Resumen N° 5 Percepción de Convivencia Alumnos – Docentes

❖ Dificultades para entramar vínculos de confianza
❖ Falta de incentivos a la participación estudiantil

➤ Conclusiones objetivo específico 1.1

El análisis de las narrativas de los estudiantes dan cuenta de un estado de convivencia, que si bien no pudieron adjetivarlo respecto a una categoría en particular, se impone es la segmentación y la atomización, que redundan en una falta de integración entre los estudiantes. Las cohesiones y articulaciones se suceden, principalmente, a nivel de pequeños grupos. En estos se desarrollan lazos de mayor intimidad y en este sentido cobran importancia las alianzas políticas y culturales.

Si bien confluyen elementos tan significativos como el aislamiento geográfico de algunas carreras, adquieren mayor trascendencia los factores psicológicos tales como los prejuicios entre alumnos de distintas carreras, la falta de diálogo y empatía, que ubica a los estudiantes en un escenario altamente competitivo y de desconfianza en el próximo. La interacción y sus riquezas no surgen de manera espontánea, como en las generaciones de antaño. De este modo se deja sentir la fuerza del contexto social en las relaciones interpersonales de los estudiantes. La universidad es percibida como un lugar pasajero, no para implicarse en la vida común de manera satisfactoria.

Los estudiantes que manifiestan un mayor interés por establecer nexos y conexiones se refugian en pequeños grupos y buscan las instancias de recreación de espacios colectivos, a través de la Dirección de Asuntos Estudiantiles. Este les proporciona en un sentido de pertenencia intencionado, el establecimiento de redes de apoyo y encuentro con otros alumnos que comparten este mismo espíritu.

La actitud de estos jóvenes es de una crítica al sistema universitario y a la pasividad con que ellos mismos enfrentan estos fenómenos. Y al contrario de lo que pudiera pensarse, es un tema tremendamente importante para ellos que les afecta en sus concepciones de mundo. En este punto adquiere importancia la interdisciplina como una posibilidad de “entrelazarse” desde las propias carreras y adquirir competencias para el mundo profesional.

En relación a los lazos que se desarrollan con los docentes, prevalece la expectativa de crear vínculos con mayor profundidad que traspasen las barreras del aula, dando lugar a una seguridad y aceptación del alumno. Se destaca la necesidad de considerar al estudiante como un ser íntegro que contempla múltiples facetas más allá de lo intelectual.

La participación estudiantil es un fenómeno complejo, por una parte se erige como una prerrogativa de los estudiantes que ocupan cargos de dirigencia estudiantil, pero también requiere de la implementación de las instancias para opinar y discutir. Además, para lograr impactos es fundamental la apertura de la contraparte y el compromiso estudiantil. Todo ello enmarcado en un aprendizaje para la ciudadanía como una conformación del capital social.

Se está respondiendo, en este punto, a la pregunta significativa respecto a la adjetivación de la convivencia, a partir de la percepción de los estudiantes reflejando sus vivencias (2.4.1)

Objetivo Específico 1.2

- Analizar la percepción de los docentes respecto a la convivencia en la comunidad educativa.

Para Obtener la visión de los docentes en este punto, la consulta apuntó a lograr una definición de la convivencia a través de una pregunta abierta, permitiendo que focalizaran libremente los relatos, en la entrevista en profundidad.

❖ Identificación con la Universidad

Los entrevistados manifestaron un fuerte sentimiento de pertenencia a la universidad, cada uno de ellos sobrepasa los 8 años de estadía. Esto les daría un buen nivel de conocimiento de las relaciones y sus articulaciones al interior de esta Casa de Estudios.

Todos ellos realizaron una distinción significativa entre la convivencia de la Universidad y al interior de las Escuelas. En estas últimas presentarían un mayor nivel de cohesión e integración a nivel de equipos profesionales. De este modo definieron la institución como de "pares" en el sentido genérico, considerando que existiría la posibilidad de relacionarse de manera muy horizontal y con confianza "no es un modelo de empresa donde tengamos una relación contractual, tú conmigo y si no cumplo una cosa te sanciono". Al mismo tiempo las relaciones "son cauteladas", dada la continuidad de vida de estos equipos profesionales en torno a metas comunes, como es la formación estudiantil. La mayor dificultad de integración se presenta con los profesores con jornadas parciales "cómo construyes universidad si vas de pasada".

Docente 1: “Ahí me incluyo como profesor, tenemos mayor pertenencia a la Escuela, no obstante igual tenemos una identificación con la Universidad, la convivencia con mi Escuela, yo la encuentro fantástica, si y yo creo que en el fondo eso se hereda de una cosa que es institucional UCV...”

**❖ Dificultades para generar vínculos de mayor acogida al estudiante:
Cursos numerosos.**

Es en la convivencia y la comunicación con otros que se va estableciendo el discurso propio y compartido, que ayuda a conformar la identidad social. Los conocimientos, emociones y sentidos de otros alimentan el proceso de desarrollo y aprendizaje de la vida, de esta manera se crea un sentimiento de intimidad y confianza.

El aumento de alumnos de primer año es un elemento crucial a la hora de establecer relaciones con los estudiantes. De este modo existe una desproporción considerable entre docentes y alumnos, los cursos de 1º año bordearían los 90 estudiantes, de acuerdo a los relatos de los entrevistados, como un fenómeno que en la actualidad afecta a todas las instituciones de educación superior.

Docente 2: “...tal vez lo que más nos complica como profesores en la relación profesor – alumno, en esta escuela es el número de alumnos, porque el número de alumnos en esta escuela creció..... en un periodo muy breve, unos 5 años, entonces, no fue una situación muy manejada, en el sentido que nos está significando como profesores, una alta demanda de dedicación”

Esta situación afectaría la cohesión e integración de los cursos. En este sentido se privilegian las metodologías de tipo expositivas y se vuelve complejo el trabajo cooperativo en el aula, que facilitaría una relación más individualizada, se generan límites de interacción más rígidos entre los alumnos y con sus docentes, disminuyendo la sociabilidad.

Docente 4: “...de repente yo cuando tenía cursos de 10 alumnos, lo que era bastante cómodo, porque la relación que se tiene que dar para ese número de personas es fluida y es muy cercana, es casi de trabajar juntos, me acuerdo de una experiencia de laboratorio estábamos con un grupo reducido de alumnos, pero ahora se ha hecho tan grande que es muy difícil mantener esa relación más afable en el trato con las personas”

En esta área tan significativa de la interrelación de docentes y estudiantes como ejes centrales de la convivencia, se encuentran barreras condicionadas por las demandas establecidas a nivel macro social y que se viven hoy con incertidumbre y deseo de dar vuelta la historia, donde se disponía de más tiempo y espacio, para el desarrollo de vínculos de confianza y acogida en los grupos humanos.

❖ **Perfil del alumno actual: Desinterés por lo colectivo.**

Los docentes entrevistados consensúan la opinión respecto a los cambios en el perfil del alumno actual como parte del escenario sociocultural que se impone, con mayor sentido en el proyecto individual. De esta forma comparan con los alumnos de antaño, donde por una parte ser universitario implicaba sustentar un conjunto de valores de cambio en la sociedad, que daban lugar a la creación de una identidad y pertenencia a la institución en “tanto universitarios”. Por otra parte, la relación con el docente, según ellos, era más cercana y significativa, los vínculos podían traspasar el aula en torno a rituales muy simples pero colectivos. Desde este contexto, la principal motivación de los alumnos sería la obtención de un título profesional viviendo la universidad como un lugar de paso, hecho que se manifiesta en la apatía y desinterés por lo colectivo.

Docente 3: “En el año 1992 yo recuerdo que había un nivel de convivencia mucho más rico, en general, con los alumnos, más que ahora, en el sentido de la convivencia, en el sentido de compartir en la cafetería o en algún café...y yo tengo la impresión que ahora no.

Pero, eso no era un problema solo vinculado a que un grupo de alumnos tuviera buenas relaciones con los profesores, sino que eran grupos muy extensos entre los alumnos y tenían buenas relaciones entre sí y vivían la Universidad como una cosa colectiva..”

La afiliación de los estudiantes a saber por los entrevistados ocurriría principalmente a nivel de pequeños grupos, movidos por intereses de carácter políticos, hobbies, etc. No hay una imagen y adhesión masiva en torno a un eje central. En este sentido la construcción obedece a micro grupos en donde se logra un mayor grado de cercanía e intimidad. Esta situación se repite en los grupos que conforman los docentes, con subgrupos de ayudantes de cátedras y laboratorios. Este espacio proporciona a los alumnos un liderazgo y protagonismo en el proceso educativo de sus escuelas y además les permite relacionarse en un plano más allá de lo formal. Todo esto reflejaría un nivel importante de atomización y segmentación de las relaciones al interior de la universidad, como una coordinada central del desencuentro.

Docente 3: “...yo tengo la impresión que siempre hay como construcción de vínculos pero a nivel más micro, no es la imagen del curso, la promoción completa mayoritariamente como una tribu, sino pequeños grupos que, a veces, no tiene nada que ver con la promoción y que tiene que ver con otro tipo de intereses compartidos, por la subcultura: el tipo de música, la filiación política, el tipo de prácticas culturales, como algunos le gustan los comic, etc”.

❖ Dilema entre la profesionalización y el desarrollo personal

Los docentes entrevistados señalaron una dicotomía a la hora de responder a la necesidad de vincularse con los estudiantes en un plano relacional personal, que de lugar al desarrollo de un conocimiento de otras dimensiones. Y por otra parte estaría la creciente necesidad de dar respuesta a las demandas académicas que involucran las funciones de docencia, investigación y extensión de la Universidad. La celeridad de la vida actual no es ajena a sus realidades. Este problema afecta la posibilidad de integración con sus pares y los alumnos estableciendo fuertes

barrera a la interacción informal, principalmente. A nivel formal reconocen las instancias que la Universidad provee para vincularse con otras disciplinas a través de fondos concursables, investigaciones, etc que les posibilita el encuentro y aprendizaje de sus colegas como un "puente comunicacional" de carácter interdisciplinario, pero aún así no sería suficiente.

Docente 2: ".....eh! La investigación también ofrece de alguna forma, estimula el trabajo interdisciplinario y relacionarse en la Universidad entonces,... yo creo que la Universidad tiene instancias de... para juntarse en términos formales, pero como andamos todos corriendo, al final nos juntamos, pero no es tan, no se po', yo creo que la gente de antes tenía como una Universidad mas chica y tenía mas tiempo pa' esas cosas"

Aún cuando consideran relevante la falta de espacios de discusión, debate y reflexión con los alumnos, que de lugar al estrechamiento de las relaciones, se sobrepone a esta intencionalidad las limitaciones a compartir y acoger al alumno por la falta de tiempo, dada la necesidad de la especialización profesional que se exige al docente y múltiples funciones tales como publicar, estudiar, participar en proyectos internos, etc. No obstante, cuando el docente se interesa por el alumno establece sus vínculos en pequeños grupos para ejercer una influencia formadora y potenciar su persona en términos recíprocos con el estudiante.

Docente 1: " mira, yo creo que la vida más comunitaria que se hace, yo creo que se logra con tu relación con el curso, yo por lo menos, yo lo logro bastante y sé que otros profesores lo logran muchísimo, piensa tú que a veces nosotros trabajamos con supervisión directa y todo, trabajai con 10 alumnos durante un año, y estás ahí súper cerca, y es un trabajo súper serio, ó sea no hay aquí una formación masiva, hay un trabajo".

Cuadro Resumen N° 6: Percepción de convivencia de docentes de acuerdo a la precedencia de los relatos.

❖ Identificación con la Universidad
❖ Perfil del alumno actual: Desinterés por lo colectivo
❖ Dilema entre la profesionalización y el Desarrollo Personal

➤ **Conclusiones objetivo específico 1.2**

El grupo de docentes entrevistados, dieron cuenta de una gran identificación con la universidad, sin embargo, los lazos más estrechos se suceden a nivel de sus escuelas, en donde han transitado por un plazo mínimo de 8 años y más ejerciendo la docencia. En estos equipos prevalece la lealtad y la adhesión ejerciendo la toma de decisiones en forma colegiada y autónoma a través, de un sistema democrático.

Desde este punto de vista las relaciones serían bien cauteladas a fin de favorecer la continuidad de los equipos en forma armónica. Empero, también se ven traspasados por las dificultades para el encuentro y las comunicaciones de calidad.

En su relación con los estudiantes son capaces de cuestionar la escasez de espacios de acogida y recepción más allá del aula, esto no posibilitaría una relación de conocimiento recíproco, necesaria para el apoyo del alumnos y sus procesos de aprendizaje. Las principales causas de este problema serían la sobrecarga académica y el exceso de funciones entre la docencia, investigación y extensión que impone la vida universitaria.

Las preocupaciones en su relación con los estudiantes se centran fundamentalmente el incremento de alumnos, en cursos de primeros años, que ha significado una masificación del estudiante y una dificultad consecuente para individualizarlos y establecer una relación con mayor reconocimiento.

El otro factor que se relaciona con el punto anterior es el dilema que se plantea para ellos como docentes y para los estudiantes, entre la especialización y la profesionalización; y las posibilidades de desarrollo personal, que requiere de aumentar los grados de interacción entre los diferentes estamentos participando conjuntamente en la construcción de la universidad. Para ello también se requiere, a partir de la visión de los entrevistados, un interés por desarrollar instancias colectivas desde los estudiantes y ponderar la interdependencia mutua, también como una fuente de riqueza.

A través de esta síntesis se estaría complementando la respuesta a la interrogante de investigación tendiente a definir la convivencia desde la perspectiva de los docentes (2.4.1), como actores principales del proceso educativo.

Objetivo Específico 1.3

- **Clarificar los valores que inciden en la convivencia en la universidad**

La convivencia implica aprender a vivir juntos y en términos valóricos reconocer que todos los seres humanos poseen la misma dignidad, desarrollar el sentido de la solidaridad para consigo mismo y los otros. Luego, requiere de la formación de la tolerancia, la apertura, la libertad y al mismo tiempo, la participación activa en la toma de decisiones con los otros. De este mismo modo, se puede aprender a convivir, a escuchar, a estar y, sobre todo a participar.

Para la medición de esta variable se indagó a través de una pregunta abierta sobre cuales son los valores de docentes y estudiantes que estarían incidiendo en la convivencia, de manera negativa o positiva.

1.3.1. Perspectiva de los Estudiantes

❖ Competitividad e Individualismo

La sociabilidad está referida a que los seres humanos no pueden realizar su originalidad sino a través de la participación en la comunidad, deben, de esta manera, responder a las obligaciones que supone la convivencia mutua. Igualmente, dada su libertad la persona es capaz de responder gratuitamente a las necesidades de los otros y, así, se vive la solidaridad como una dimensión creadora de la convivencia.

Al iniciar la conversación sobre el tema valórico se enfatiza un escenario contrapuesto al desarrollo de la sociabilidad. De tal forma que con el primer grupo focal de estudiantes, el punto que sale a la luz, en primera instancia, es el de la competitividad. Así, consideran que sería una causal de inseguridad y desconfianza significativas en el contexto en que se desenvuelven con incertidumbre.

En este mismo punto resaltó el individualismo, en las relaciones estudiantiles, caracterizado por una despreocupación por las situaciones personales o académicas que afectan a sus compañeros, lo que a su vez les impediría aliarse respecto a problemas comunes en sus unidades académicas. Esto lo relacionaron con el interés de egresar rápidamente de la carrera, evitando todo tipo de escollos en el camino, "que pueda significar un costo personal más".

Alumna 8: "Están tan metidos en estudiar, entonces, se olvidan de que existe otra forma de compartir. Entonces, como no nos conocemos hay desconfianza hacia el otro, no hay temas comunes".

Este problema es causado, a la luz de los relatos, por la disyuntiva a que se ven expuestos los alumnos por alcanzar un gran cúmulo de conocimientos técnicos que limitan sus posibilidades de vida social e interacción "cada profesor cree que su asignatura es la única y entonces te llenan de libros". A la vez, requieren como parte esencial de su formación el desarrollo de habilidades sociales, que les permitirán insertarse de manera más exitosa en el mundo.

Alumno 5: "...entonces, yo estoy en el FIN y comparto con Industrial y Geografía, y yo ya estoy en el último año y aún no conozco a nadie, entonces, quizás la parte técnica a nosotros nos hace ser individualistas... es algo súper chistoso, porque resulta que todo el tiempo que he estado en la Universidad lo único que he hecho es tratar de aprender técnicamente lo que es mi carrera y no tener relación con las personas..."

Esta situación de individualismo es vista por el grupo de discusión 2, especialmente, como una variable que afectaría la participación estudiantil, debido a que no existiría interés por problemáticas comunes, no habría una conciencia de afiliación, lo cual les hace perder fuerza ante las autoridades de sus escuelas y las posibilidades de transformaciones. Del mismo modo, lo visualizan, como una actitud "poco profesional e inmadura" y que les sitúa en un rol pasivo al interior de sus unidades académicas.

Dirigente Estudiantil 3: "...muchos de nosotros nos comportamos..., nos están dando las cosas así y simplemente nosotros las estamos aceptando, nos matriculamos, hacemos nuestras clases, damos nuestras pruebas y chao, entonces nosotros también somos cómplices de eso"

Lo cierto de estos relatos es que reproducen el orden social de la actualidad, las personas organizan sus vidas en forma más individual. La tendencia más poderosa en la sociedad moderna es la de la autorrealización y del éxito individual. Son las modelaciones de las personas que aspiran a ser autores de su propia vida y esto define el carácter central de estos tiempos. Luego, como consecuencia, se vive con altos grados de estrés, inseguridad y desconfianza

en los otros, perdiendo los contextos de cooperación y solidaridad. El camino para alcanzar las metas trasciende a los intereses de los otros y el cultivo de las relaciones interpersonales no es visto como una instancia de crecimiento.

❖ Falta de solidaridad entre Pares

El punto anterior también se relaciona con las dificultades para desarrollar redes de apoyo e interacción entre los estudiantes, que les permitan compartir y sobrellevar las exigencias académicas o sus problemas personales. Esto sería un punto neurálgico importante sobre todo porque los alumnos ocupan gran parte de su tiempo en la universidad. Esto es ponderado como algo que dependería de los marcos de referencia, en que se insertan los valores de cada uno, de acuerdo a las experiencias vividas previamente y no como un conjunto de condiciones que deban nacer en la universidad con miras a una mejor convivencia social.

Dirigenta estudiantil 4: "...yo creo que aquí en la universidad son pocas las amistades que se fomentan verdaderamente a futuro, es una cuestión que se maneja no más que con el compañero que viene desde primer año contigo o con él que conociste en el primer año y que todavía siguen conversando, es una cuestión como difícil que se den las oportunidades".

Alumno 3: "... porque si uno llega a la universidad en primer año con una idea muy diferente con la que se vaEl asunto es que uno entra con una idea de relacionarse con diferentes personas, hacerse amigos, ¡que sé yo!, y después poco a poco va reduciendo tanto su grupo de amigos, porque no se siente empatía ni con sus compañeros, ni menos con compañeros de otras carreras y eso afecta la visión que uno tiene de universidad y la visión que uno tiene de un profesional, porque después uno sale como profesional pensando solamente en su movilidad social y sus intereses personales"

Otro de los elementos de la discusión presente en ambos grupos es la falta de atención a necesidades básicas como compartir los materiales de estudio o realizar tareas grupales en el aula, que significan trabajar definiendo metas comunes y distribuir el trabajo en forma equitativa.

Dirigenta Estudiantil 4: "... Entonces, no quiere decir que no sean solidarios, sino que quieren otras cosas, no sé amistad, si po.. amistad por ejemplo, o relaciones de amistad si, se prestan las cosas, se dan las cosas pero dentro del grupo, yo no le presto, ó sea son pocas las personas que prestan sus apuntes a cualquiera, a menos que sea su mejor amigo o conocido y es más cuando te los prestan te dicen no se los presten a nadie"

❖ Falta de Tolerancia

La tolerancia es un valor central de las sociedades democráticas e implica una preparación para la ciudadanía, a través, de la aceptación y reconocimiento de los otros con capacidad de integrar las diferentes cosmovisiones en una actitud pluralista.

Desde este punto de vista se plantea la creación de un espíritu crítico frente a la realidad. Sin embargo, ello no siempre es fácil de lograr en la práctica, y la tendencia es más bien a no aceptar la diversidad, sino a persuadir al resto de las convicciones personales. Este problema estaría presente en ambos estamentos, a juicio de los miembros de los grupos 1 y 2. Los alumnos señalaron que sus compañeros tampoco están muy dispuestos a escuchar algo distinto en el aula, censurando al compañero que opina demasiado. En el caso de algunos docentes ocurriría algo similar.

Alumno 4: "... yo conocí a un profesor, y un día estábamos en un ramo y yo le hable de la mala distribución del ingreso y me dijo: ¡ pero es que ustedes los jóvenes reaccionarios!, de ahí para abajo y olvídate pos cachai, me lo dijo delante de todos, y, ó sea por un comentario..."

En un punto más alto de tensión la falta de escucha a los planteamientos de los alumnos redundan en un resentimiento, con el riesgo de dar origen a formas confrontacionales de resolver las diferencias, como las protestas estudiantiles, aún cuando no es la forma más recurrente.

Alumno 9: “yo creo que si organiza una toma yo creo que no todo es culpa de los estudiantes, también va por el lado de los profes si no te escuchan. ...¡Si el profesor no te escucha!, entonces, actuamos en forma reaccionaria y se toman las Escuelas.”

❖ **Respeto: Necesidad de espacios de dialogo**

Se relaciona con la dignidad del estudiante aceptándolo como un ser racional que puede pensar y reflexionar; capaz de aprender y de perfeccionarse; que tiene voluntad que le permite dirigir su conducta. Es consciente de si mismo y capaz de relacionarse con otras personas.

La consideración de los derechos del estudiante y el respeto a los mismos, es un tema que atraviesa narrativas en la discusión de los “focus groups” de alumnos. Esto estaría relacionado con la posibilidad de establecer vínculos de confianza y el poder dialogar directamente y sin temor, respecto a problemas que les atañen directamente como sucede con los resultados de las evaluaciones, por ejemplo.

En este sentido evalúan como una trasgresión aquellas decisiones que se toman con “arbitrariedad”, donde perciben injusticia o inequidad y no median explicaciones lógicas o argumentadas.

Alumno 3: ... llega a una situación que a mi me tocó anteriormente, que llegan 10 en una situación y “ tú no podis tomar tesis y no podis tomar taller, y tú podis tomar solamente taller, no tú no podis tomar nada” y están todos en la misma situación y todo queda a criterio del profe....

El grupo 2 de dirigentes estudiantiles relaciona este problema con la actitud de los estudiantes de no comportarse con un grado suficiente de madurez y de honestidad, frente a situaciones de conflictos personales, que limitan el rendimiento académico o que colocan en riesgo su permanencia en la carrera. Desde esta perspectiva podría producirse una generalización del alumno como una persona irresponsable, que afecta la credibilidad de aquellos que actúan con mayor honestidad y conlleva a arbitrariedades en las decisiones, desde las jefaturas de docencia.

1.3.2. Perspectiva de los docentes

❖ Solidaridad: una disyuntiva

La consideración del otro en sus debilidades y fortalezas además de atender a sus necesidades, postergando, eventualmente los propios intereses requiere una capacidad de empatía y ubicación en los marcos referenciales y situaciones que le afectan en una actitud de comprensión y acogida a la persona humana.

En las entrevistas los docentes señalaron el tema de la solidaridad como “algo que de alguna manera siempre está presente”, en tanto puede ser un aspecto positivo y negativo para ellos en su relación con los alumnos en general. Reconocen una disyuntiva al entregar múltiples facilidades académicas a un estudiante que atraviesa por dificultades económicas y familiares, importantes, esto sería al mismo tiempo una “injusticia” con el alumno que cumple con todos los requisitos, trabajando con esmero y esfuerzo. “cuando nos preocupamos demasiado de algunos nos despreocupamos de los otros”. Respecto a este tema evidenciaron, también, en sus narrativas, una falta de habilidades para ayudar al alumno en la resolución de conflictos aún cuando la voluntad estaba presente.

Docente 2: "...con una serie de problemas familiares, sociales, económicos, en fin. Entonces, ahí yo creo que se peca muchas veces, porque se entiende que a esa gente es como que hay que ayudarla más, pero yo entiendo que no, ó sea, hay que ayudarla mas en términos de que solucionen sus problemas externos, por así decirlo, pero no hay que ayudarla mas regalándoles notas o dándoles mas posibilidades de las que tiene un alumno normal que hace su vida normal, digamos".

Uno de los puntos de análisis es la insuficiencia de apoyo institucional en este tema, que se debería al exceso de demanda que retarda en un plazo considerable la posibilidad de atención al estudiante.

Docente 3 "... porque por ejemplo, la universidad hace esfuerzos pero los esfuerzos a veces son una gota de agua en un incendio, en el sentido que hay psicólogos, pero, claro, él llega con una depresión muy fuerte y le dicen mira tienes que ir al psicólogo y le dan una hora para dos meses y claro ese tipo o niña ¿tiene la posibilidad de resolver en términos personales?, pero sino y sigue con las depresiones le va seguir yendo mal y ahí el jefe de docencia es el mentholatum, que no resuelve nada..."

❖ **Compromiso con la verdad**

La verdad se perfila como el alma del saber y exige algunos principios éticos para su obtención tales como el respeto a las verdades de las distintas dimensiones del conocimiento; la gratuidad del saber; la honestidad en la obtención del conocimiento; la capacidad de dialogo para incorporar los aportes de las distintas disciplinas.

Este valor implica para los docentes una formación explicita que se vierte en la rigurosidad y honestidad con que los alumnos deben desarrollar sus trabajos y la consistencia del docente en este mismo plano, reconociendo que el estudiante se encuentra en proceso de formación y requiere de confianza para avanzar en su crecimiento.

Docente 1: “..Es una cosa de relaciones que construiste, tú eres tan capaz como yo, yo no te voy a tratar abajo, o sea, si tú quieres conversar conmigo tenís que estudiar tanto como yo he estudiado, porque te voy a poner a nivel mío, pero sino te trato mal y te hablo para abajo, ¡no! ... eso como que pasa menos en esta Escuela, por decirte algo, me entendi, entonces allá nosotros confiamos en los cabros plenamente...”

El compromiso con la verdad y la honestidad fue relacionado con la responsabilidad profesional, con que procuran que el estudiante cumpla en sus prácticas y la relación que debe tener con los destinatarios de respeto y consideración a temas puntuales como las normas de las instituciones en que se insertan.

❖ **Pluralismo**

Los docentes entrevistados, señalaron una actitud de consideración positiva a la existencia de diferentes ideales y posiciones tanto de los estudiantes como de sus colegas. También les llama la atención la mayor apatía y desinterés de los estudiantes por temas de compromiso político que eran característico de los estudiantes en décadas anteriores al periodo de democracia que se vive hoy.

Docente1: “... independientemente, lo que más vale tener para nosotros, es la persona y es el otro, entonces esto de que estamos compartiendo en una universidad es un pedazo de tú vida, y lo es todo, y por eso no te voy a hacer pedazos, ni te voy a catalogar, ó sea pelea contigo, pero es un juego en el fondo”.

En este sentido refieren una actitud de mayor apatía del alumno a la participación en las actividades organizadas en sus escuelas o en los Centros de Alumnos y lo destacan como una instancia de aprendizaje a la vida ciudadana.

El cuadro que se presentan a continuación resume las opiniones de ambos estamentos, considerando a al total de los 19 alumnos que conforman los dos grupos focales y los cuatro docentes entrevistados

Cuadro N° 7: Percepción de los valores que atraviesan la convivencia

Estamentos	Valores	N° de Respuestas
	Competitividad e individualismo	14
1. Percepción Estudiantes	Falta de solidaridad entre pares	10
	Falta de Tolerancia a la diversidad de visiones	9
	Respeto: necesidad de mayores espacios de dialogo	8
2. Percepción Docentes	Solidaridad: Una disyuntiva	4
	Compromiso con la Verdad	4
	Pluralismo	3

Conclusiones objetivo específico 1.3

Los integrantes de ambos grupos de discusión y los docentes, reflexionaron acerca de la ausencia de una formación explícita en el plano valórico, que se refleje en componentes tan importantes como el ejercicio de la docencia, en forma generalizada, y las relaciones al interior de la Casa de Estudios. Esto implicaría definir los componentes del sello valórico institucional, que aparecen como una declaración.

Estas situaciones se evalúan como carencias significativas que transforman en un sentido negativo la visión de “vida universitaria” con que ingresan los alumnos, con un deseo de relacionarse, constituir nuevas redes y articular grupos de amigos. Lamentablemente, la realidad va reforzando la falta de solidaridad e individualismo, apatía y desinterés por lo que ocurre al interior de sus escuelas, estableciéndose límites rígidos entre sus pares. Los espacios de interrelación y convivencia fuera del aula aparecen en forma intermitente, girando en torno a rituales como las semanas de escuela, por ejemplo. Esto a la vez incidiría con el compromiso con los otros y la relación profesional que establecerán con la sociedad.

En este contexto, a saber por las opiniones de estudiantes y docentes, se generaría una pérdida de sentidos e identidades colectivas, el proyecto de desarrollo profesional individual, es lo más significativo para cada uno y las relaciones y el intercambio no constituirían una fuente de riqueza per se.

Algunos de los docentes entrevistados evidenciaron la falta de herramientas para dirigir un proceso de formación valórica con los estudiantes, y lo realizarían más en un sentido de modelaje y exigencias relacionadas con las responsabilidades que supone la vida profesional. Entre los valores que señalaron con más intensidad se ubica el compromiso con la verdad y el pluralismo, que podrían facilitar la convivencia pero no directamente. Pero, en sus relatos estos se encuentran más asociados a la vida académica.

La solidaridad resulta algo complejo de asumir en términos de la acogida a las situaciones problema de los alumnos, sobre todo cuanto no se cuenta con los recursos profesionales y materiales para dar respuesta, de acuerdo a las opiniones de los docentes. Sin embargo los estudiantes ponderan este valor, más bien en relación a la escucha y comprensión a las situaciones de vida que les afecta. El problema para estos es cuando se aplican medidas arbitrarias sin un proceso explicativo más extenso.

De acuerdo a lo señalado previamente se estaría dando respuesta a la pregunta significativa respecto a los valores que inciden en la convivencia desde la visión de ambos estamentos (2.4.2)

4.1.2.- Objetivo General N°2

- ❖ Conocer los factores relacionados con el conflicto al interior de la comunidad educativa

Objetivos Específicos 2.1

- Clarificar la percepción del conflicto de los docentes.

Para la medición de este se logró mediante una pregunta abierta respecto a la definición del conflicto.

Las entrevistas en profundidad realizadas a los docentes revelan percepciones acertadas en sus definiciones de conflicto y muy cercanas a elementos que permiten ponderarlos positivamente y como una instancia de crecimiento en los grupos humanos, tal como se planteó en el marco teórico. Además, lo reseñan como una constante de en la interacción, con los otros, que permite llegar a consensos a partir del disenso, "es inevitable".

Docente 3: “un conflicto es una tensión que se origina por diferencias de percepciones, intereses o demandas o recursos entre personas o grupos y el conflicto es una construcción, es decir, el conflicto existe en la medida en que el grupo percibe que hay una relación conflictiva. Es una definición disciplinaria, es teoría del conflicto social, Teoría de Crisis, son problemas de formación profesional”.

No obstante, reconocen las dificultades para enfrentarlos desde un punto de vista cultural, que tiende a negarlos para no entrar en disputas de opiniones, o por temor a romper las relaciones. Esto lo visualizaron negativamente por cuanto no permitiría una retroalimentación del quehacer profesional y la consecuente identificación de los errores en los procesos.

Docente 2:es como cuando...tú haces algo o dices algo a lo mejor no te dicen nada, pero, después de alguna forma tú te enteras que te equivocaste o a lo mejor nadie te dice “oye esta cuestión se hace así”, no se dice.

Rescataron la necesidad de generar consensos, al interior de los equipos de trabajo, en contraposición a las imposiciones que no logran adhesión en las acciones que se emprenden posteriormente. Igual importancia le confieren a la generación de alternativas de solución frente a un problema “aunque sea una cuestión de ensayo y error”, como una forma de definir los cursos de acción más ventajosos, aún cuando reconocen que en las decisiones que no logran acuerdos, finalmente se definen por el poder que otorga la jerarquía. En este punto develan una forma de resolución de conflictos por posiciones, “ver varias soluciones o respetar la jerarquía, apoyar al jefe, aún cuando no estés totalmente de acuerdo”. Esto les plantearía francas dificultades a la hora de implementar los acuerdos establecidos de esta forma o por mayoría, lo que refleja una de las dificultades de las negociaciones por posiciones.

Docente 2: ¡Claro, claro! por eso yo creo que lo mas difícil es lograr convencer a las personas de que es mejor hacer tal o cual cosa. Yo al final pienso que si tú te pones de acuerdo en cualquier cosa, no importa al final estar equivocado o no. Pero, si estamos

de acuerdo vamos a poder decir, sabes que nos equivocamos devolvámonos, pero si no estamos de acuerdo, es lo típico, “si yo te dije que no era así”.

Al considerarlo como un desacuerdo, natural y permanente, le conceden gran importancia a la prevención, a través de mecanismos de dialogo para acotar los conflictos y establecer los cursos de acción “creo que en la Escuela los planteamientos de los alumnos se escuchan, y en general, se les conceden muchas de las solicitudes”. Uno de los elementos que establecieron como claves es la forma de tratarlos sin profundizar más en esta temática.

Docente 4: “Como algo potencialmente valioso y potencialmente nefasto, depende de cómo se maneje, yo creo que los conflictos muchas veces, también es una cosa que aprendí, a veces las malas soluciones son buenas, porque demuestra que no era la solución y en un conflicto uno puede tomar varias posibilidades si se equivoca, bueno se equivoco, pero eso también es positivo porque sabe que por ahí no era la solución, todo depende como se mire”.

**Cuadro N° 8 Elementos que definen la percepción de conflicto
En los docentes entrevistados**

- **Permite el Crecimiento de los grupos**
- **Constante en la interacción humana**
- **Se puede llegar a Consensos**
- **Soluciones por medio del dialogo**
- **Necesidad de generar diversos cursos de acción**
- **Pueden ser prevenidos**
- **Culturalmente negativo, limita las posibilidades en su tratamiento.**

Conclusiones objetivo específico 2.1

Los elementos que subyacen a las percepciones de los docentes dan cuenta de un importante manejo teórico del tema, y además, para aquellos que se encuentran en cargos de jefaturas de docencia, el conflicto se constituye en la materia central de su quehacer.

Desde sus definiciones se desprendieron elementos que reflejan una percepción positiva que permite el crecimiento, la generación de consensos, como algo consustancial a la interacción y permanente. Acotaron la necesidad de prevenirlos, sin embargo en sus relatos reflejan las dificultades del contexto social para enfrentarlos en formas negociadas y no por posiciones, de una manera más democrática. Además, las concepciones teóricas en el tema requieren ser complementadas con las habilidades sociales pertinentes.

Este punto de análisis da cuenta de la descripción que realizan los docentes de un conflicto para responder a la una de las preguntas significativas que guían la investigación (2.4.3)

Objetivo Específico 2.2

➤ Clarificar la percepción de conflicto de los estudiantes.

Para poder medir este objetivo en los dos grupos focales de estudiantes se indagó con una pregunta abierta en relación a la definición de conflicto. Esta misma llega a ser un reflejo de sus experiencias y de las formas de tratamiento.

Del análisis de la información discutida por los estudiantes del primer grupo y se desprende elementos que apunta a una "pugna" o "tensión" en términos de intereses opuestos que producirían una confrontación, caracterizada porque "una parte quiere un cambio y la otra se resiste a ello". Esta conceptualización es también atravesada por las relaciones de poder y la imposibilidad de producir transformaciones, lo que llevaría a un estado de "frustración" y "apatía".

Alumna 3: “..Entonces se genera una tensión y esa tensión ha sido durante tanto tiempo que de alguna manera no es que la tensión desaparezca, sino que va disminuyendo porque como que uno va diciendo al final ¿para que si de eso no vamos a conseguir nada?, ¡Ningún cambio! , por lo tanto es mejor dejarlo así, terminar la carrera e irse, entonces me da una sensación de resignación”.

Se observa una tendencia a analizar el conflicto desde la confrontación abierta hasta un estado de latencia con una alta carga negativa y de difícil resolución. En sus relatos no se identifican una posibilidad de asimilación como algo natural que permita el crecimiento y transformación de los grupos en que están insertos. Esto lo relacionaron con la dificultad de validar sus prerrogativas estableciendo un acuerdo entre diferentes posiciones, que les permita contar con un agente que les parezca representativo de sus demandas como estudiantes.

Alumno 12: “yo creo que no necesariamente puede haber una situación de tensión o confrontación para que exista un conflicto, en la universidad pasa que muchas veces tenemos propuestas pero no hay un interlocutor y eso genera una frustración y en el fondo también es una forma de conflicto a lo mejor que no es respondida por la otra parte, pero si produce conflicto con uno mismo y uno está mal y no puede avanzar”.

La discusión de los dirigentes estudiantiles deja de manifiesto una postura distinta en algunos elementos que tienen que ver con la propositividad frente al cambio y el protagonismo de las partes en un conflicto. De todas formas lo relacionaron con un “aporte” y la necesidad de abrir los conflictos interpelando a la otra parte, “aún cuando esta no quiera responder”, “presionarla llegando incluso a la confrontación”. Agregaron la importancia de racionalizarlo y buscar sus orígenes para influir en el resultado “todo conflicto va amarrado de resoluciones que te engrandecen”. Lo asumen, también, como una constante de la vida cotidiana y se vislumbra una mayor conciencia de éstos y sus posibilidades de crecimiento, pero, a costa de algunas pérdidas, en una lógica

adversarial “siempre cuando tú quieres algo, tienes que perder algo, es parte del asunto”. A la vez, lo definen como una etapa crítica de argumentación y cruce de ideas que puede llevar a una escalada de poder y a la destrucción o una “pérdida total”.

Dirigente Estudiantil 2: “..No sé es como una pugna de fuerza en el fondo, son como dos ases que quieren seguir subiendo, pero uno no permite que suba el otro, ahora no sé si con argumentos...”

Dirigente Estudiantil 3 : “ yo lo veo desde un punto de vista egoísta, como que se enfrentan dos personas y tú dices, sacando uno aprende de sus errores y todas esas cosas, pero cuando otra persona se devuelve, unas personas son tan duras que se sienten tan mal, que me echó abajo, me echó abajo, no sé un proyecto u otra cosa en lo académico lo que sea...”

Cuadro N° 9 – Resumen de elementos que definen la percepción del conflicto de los estudiantes de ambos grupos focales.

Elementos Grupo 1	Elementos de Grupo 2
➤ Pugna o Tensión	➤ Protagonismo de las partes
➤ Intereses Opuestos	➤ Actitud Propositiva
➤ Conducen a una confrontación	➤ Un aporte para el crecimiento
➤ Resistencia de las partes	➤ Necesidad de Abrirlos
➤ Atravesados por el poder	➤ Escalada de Poder
➤ Genera Frustración y apatía	➤ Buscar el origen y las Soluciones
	➤ Presionar hasta la confrontación
	➤ Tratamiento inadecuado conduce a la pérdida total.

Conclusiones objetivo específico 2.2

Del análisis de las narrativas de ambos grupos de discusión se coligen algunas similitudes en las percepciones de conflicto orientándolo hacia la confrontación y la ruptura, sobre todo cuando no logra captar el interés de la otra parte. Ambos consideran , también, las posibilidades de crecimiento que puede ofrecer un conflicto cuando es tratado, sin embargo, las formas de enfrentamiento hacen alusión, principalmente en el grupo de dirigentes estudiantiles, a la adversariedad, por tanto prima una lógica de ganadores y perdedores.

Para el "focus group" 1, el conflicto es un problema de difícil resolución, que les genera frustración y un sentimiento de apatía frente a la imposibilidad de transformación. Empero, para los dirigentes estudiantiles, se constituye en una crisis que empuja el cambio o que incluso puede arrastrar a una "destrucción" de las relaciones tal como se plantea a nivel teórico, no obstante destaca la visión de protagonismo frente al cambio.

Los dos grupos enfatizan en sus relatos el elemento del poder como una limitante en la resolución de conflictos, llegando incluso a la escalada.

De ambos testimonios se deduce una carga negativa, que se deriva de la socialización que ofrece el contexto social imperante y también en las instituciones educativas, en un largo proceso en que se sitúa al alumno como un agente pasivo, que no participa en la búsqueda de soluciones a los conflictos que les conciernen. De esta manera se está indicando la respuesta a la pregunta significativa que complementa la percepción de los estudiantes sobre el conflicto con la de los docentes, como ejes centrales (2.4.3)

La asociación con el dialogo y las posibilidades de prevención se constituyen en un aprendizaje para la vida, en términos formativos, como parte del estado de democracia y pluralismo, en que se encuentran las universidades en la actualidad producto del contexto político nacional.

Objetivo Específico 2.3

- **Identificar la percepción respecto a los estamentos entre los cuales se generan más conflictos**

La recopilación de información relativa a este objetivo se logró a través de una pregunta abierta, tendiente a recepcionar la percepción, relativa a los estamentos entre los cuales se producen más conflictos de acuerdo a la focalización de los relatos en forma espontánea. La definición, a juicio de los diferentes entrevistados y participantes en los grupos de discusión, es entre docentes y alumnos. Es en este segmento en donde se desarrolla una interacción más intensa, con sentidos y significados, a veces, contrapuestos y similares.

Entre estos las relaciones están definidas por una estructura de poder y jerarquía, que la sociedad le ha conferido al profesor y que no es fácil de romper aún estando fuera del aula. Tal como se indica en el Marco Teórico, el alumno piensa que en todo momento está siendo evaluado, restringiendo la espontaneidad y la discusión y más aún si se trata de situaciones de conflicto.

Respecto a los conflictos con funcionarios no aparecieron preponderantes en los relatos, al igual que los entre alumnos y sus pares. Tal vez, por la horizontalidad de las relaciones que da mayor igualdad en los planos de discusión, sin temor a la ruptura o el aumento del conflicto.

Entre los alumnos se establecen diferencias basadas en la gama de valores e intereses, en torno a los que se aglutinan, y que dan lugar a un menor nivel de interacción.

Conclusiones Objetivo Específico 2.3

De acuerdo a los relatos de ambos grupos de discusión y a los docentes entrevistados el estamento entre los que se producen mayores conflictos es entre profesores y alumnos. Para los primeros toma una connotación de "tensión", que puede ser resuelta. En el caso de los alumnos resulta ser más complejo. De este modo se está respondiendo a la pregunta significativa que pretende dilucidar el segmento con más divergencias para focalizar la mirada (2.4.4).

Objetivo Específico 2.4

- **Analizar las principales diferencias de intereses presentados entre docentes y estudiantes.**

En concordancia con los antecedentes del Marco Teórico Referencial, que señala que los principales puntos de tensión en una comunidad educativa del nivel superior, se relaciona con los espacios de participación de los estudiantes en temas trascendentales del proceso educativo y las diferencias de poder con que se ubican ambos estamentos, la pregunta que se realizó para recabar la información necesaria apuntó a definir ¿cuáles serían los principales puntos de tensión y desacuerdo entre ambos estamentos?.

El tema presentó múltiples dificultades que requirieron de profundización y el establecimiento de una relación de confianza significativa, con los miembros de ambos grupos focales y los docentes entrevistados, para desarrollar la reflexión.

Los puntos de análisis se presentan de acuerdo a la precedencia en las narrativas y al número de alumnos que los citó aún cuando se encuentran en categorías casi similares.

A-Posibilidad de proponer cambios parciales en los currículos:

Uno de los temas que emergió con fuerza fue la necesidad de proponer cambios en las mallas curriculares de las carreras. Temática bastante compleja y en la que tradicionalmente no han participado los alumnos, aún cuando desarrollan un proceso de enseñanza aprendizaje, que en promedio abarca 5 años. En este período logran, parcialmente, verificar la congruencia entre las asignaturas y las demandas que se plantean desde el medio externo, a través de sus prácticas profesionales. Ello, sin soslayar que existen múltiples variables para el análisis de los cambios en los currículos y que además ofrecen bastante complejidad.

En este punto de tensión las opiniones, de los alumnos del "focus group" 2, dan cuenta de dos tendencias en un continuo, que se relacionan también con las filosofías de las escuelas y sus legados históricos. Se encuentran en un continuo entre las escuelas que integran la participación de los alumnos y establecen mecanismos y plazos para implementar cambios, aún cuando sean parciales o a nivel de asignaturas optativas; y aquellas en que es impensable plantear transformaciones y la relación con los estudiantes se mantiene en una sintonía más vertical, en dos polos de un mismo tópico de la discusión.

Dirigente estudiantil3: "...pueden ir uno o dos a los Consejos de Escuela y si bien es cierto tenemos derecho a voz y no a voto, pero siempre nos escuchan opiniones y podemos opinar sobre todos los temas que se dan y es más en muchas ocasiones nos piden la opinión específica sobre temas de malla, temas de ramos."

Dirigente Estudiantil 1: "...ni siquiera, yo veo un asunto político, de ideologías, yo creo que lo que más me duele es en la parte de formación profesional, ó sea, yo insisto en ese argumento, y suena pesado insistir en decirlo pero imagínate el asunto de inglés que comenzó con nosotros y que nunca se pescó..... pero si quiera por hablar esos temas no son tomados en cuenta..."

Es en este último punto donde los alumnos evidencian un grado de insatisfacción y “desmoralización” debido fundamentalmente a la forma en que se desarrolla el proceso, en que por una parte exige a los estudiantes una argumentación firme para hacer propuestas, y posteriormente no lograrían influencia. No median procesos de negociación o explicaciones que den una lógica a la imposibilidad de los cambios por razones de recursos, tiempo, infraestructura, etc. Esta actitud es diferenciada en los grupos de discusión, en el 1 existe una actitud de malestar, pero más pasivo y en el 2 llega a convertirse en un propósito.

Esta situación generaría una frustración en cuanto a no influir en los otros, en un espacio de discusión democrático. Los cambios se relacionarían con asignaturas, “contenidos imprescindibles” para enfrentar los cambios en la realidad, etc. Este tema de la participación adquiere preminencia en cuanto prepara para la vida ciudadana y laboral, en términos de protagonismo frente a los cambios que permitan mejorar los procesos en que se encuentran inmersos con miras a dar una mejor respuesta hacia el medio.

Dirigente Estudiantil 1: “hemos ido al Consejo de profesores y hemos llegado con planteamientos desde el año pasado de ramos, hemos llegado con planteamientos de actividades y la verdad es que nos tratan como si fuéramos verdaderos secundarios...”

Los docentes entrevistados reconocen, al mismo tiempo, las dificultades a que revisten para los alumnos presentar propuestas con “seriedad y profesionalismo”, o con argumentaciones técnicas que clarifiquen las necesidades planteadas. En este mismo análisis consideran la complejidad que representa para los alumnos, ponderar negativamente la evaluación de alguna asignatura o su ubicación, cuando el cuerpo docente piensa algo distinto. De este modo se generan dificultades por la falta de competencias del alumno para precisar y exponer sus propuestas, a lo que se agrega la contrariedad del equipo de profesores en forma parcial o total. Esto influiría en la imposibilidad de enfrentar el conflicto, entre otras variables.

Docente 2: "... ¡justamente! Tú lo metes a una sala donde hay 10 viejos y más encima tiene que ir a reclamar en contra de alguno de esos 10 viejos, o contra todos y decirles "sabe que en la escuela hay un problemaeste es el problema que hay". Entonces, decirlo así con pachorra, yo creo que tu empiezas a mirar y te empiezas a hundir cuando te están mirando a ver que dices".

Para aquellos docentes que se sitúan en un estilo más autoritario, prevalece la actitud impositiva, en términos de que su opinión, en tanto autoridad, es la más válida. Desde este punto de vista conocerían el proceso y podrían distinguir claramente cuales son las necesidades, sin pensar en las experiencias de los alumnos como una posibilidad de retroalimentación del proceso formativo.

Esta temática nace en la discusión de los dos grupos focales como un imperativo, que supone estar a la par con la vertiginosidad de los cambios y con un mundo laboral que se configura como altamente competitivo. La conciencia de estos elementos por parte de los docentes y la flexibilidad de aceptar las propuestas de los alumnos, con el compromiso de implantarlas, en tanto sean factibles y atingentes, les proporciona a los estudiantes un rol de protagonismo en sus escuelas y una identidad con las mismas. Se evidencia, así, un menor temor al conflicto por parte de ambos estamentos generando una convivencia más sana e integrada.

En los testimonios que evidencian actitudes más cerradas frente a los cambios, y que se sobreponen los intereses de unos sobre otros como una negación, se genera un clima adverso de disconformidad y rechazo por parte de los alumnos que viven el proceso con resentimiento, por cuanto no sienten acogida a sus intereses. Esto contribuiría a la construcción de distancias entre ambos estamentos y una tensión entre la innovación y la tradición.

B-Disminución de las relaciones de Confianza formal e informal:

Docente- Alumno

La pérdida de espacios de diálogo es uno de los fenómenos que atraviesan las relaciones interpersonales y que conllevan al distanciamiento psicológico en los grupos humanos. Se desperfila el conocimiento de las necesidades de los otros disminuyendo la confianza y la posibilidad de plantear intereses requeridos colectivamente.

En la comunidad universitaria esta situación responde a una pérdida de espacios formales e informales de interacción que dificultan plantear las expectativas mutuas de la relación docente alumno y los conflictos que se dan en el aula.

Respecto a las dificultades para vincularse fuera del aula, a nivel informal, existe consenso entre ambos estamentos en atribuirlo a la sobrecarga académica, en primera instancia. Sin embargo, no existe consenso en el valor que cada uno le otorga a la posibilidad de establecer una relación significativa, que pareciera tener mayor relevancia para el estudiante, en los grupos entrevistados. Los relatos de estos últimos dan cuenta de una ausencia, cada vez mayor, del docente en los espacios de vida estudiantil y comunitaria. Los profesores reconocen estas falencias y aducen la falta de acuerdo a nivel de los equipos profesionales de subsanar el problema, pero al mismo tiempo señalan que la dinámica de relaciones e intereses de los estudiantes ha cambiado y que sus lugares de encuentro se ubican muchas veces fuera de la universidad.

Alumna 8: "... En general incluso se ha perdido el interés de incluso participar en las semanas de los Institutos, antes iban a los paseos con nosotros ahora no participan ni siquiera en la semana del Instituto, creo que antes en Biología habían por lo menos salidas a terreno por dos semanas con los profesores podían conocer a los alumnos y eso ya no se da"

Docente 2“... la idea era bajar una vez al mes a la cafetería en la hora del consejo a tomarse un té o un café con los cabros que están ahí viendo tele, estar una media hora, una cosa así,.....pero al final es lo típico que pasa que todos dicen que sí, pero como no están comprometidos al final nos hacemos los tontos y nadie lo hizo”.

Las percepciones dan cuenta de la existencia de niveles de acercamiento diferenciados de acuerdo a las concepciones de cada docente, que dan lugar a vínculos de confianza también distintos, lo cuál es natural que ocurra, de esta manera se configuran las relaciones, con una impronta personal. Esta forma de vincularse facilitaría el desarrollo, según la perspectiva de los estudiantes de los grupos de discusión, de lazos de amistad, conocimiento de facetas de las personas más allá de lo académico.

Dirigente Estudiantil 3: “Depende de los valores del profesor, yo opino lo mismo hay profesores que son súper cálidos y comparten mucho y hay otros que simplemente no pescan...”

Docente 2: “... Sí y yo creo que es una preocupación permanente fijate, no solamente de los alumnos en los profesores. Hay profesores que reclaman eso de esas instancias, pero en definitiva, yo creo que el pecado nuestro es no generarlas, ó sea hablamos pero al final no hacemos”

Un elemento clave para los docentes entrevistados es la sobrecarga del medio social, que genera la doble tensión de “producir profesionales” e integrar la participación activa de los alumnos, generando espacios de discusión en el aula. Lo mismo sucede con el encuentro en torno a temas que son complementarios a la formación disciplinaria. En este punto se critica la desmotivación del estudiante a hacerse parte y tomar roles activos en su participación, sin embargo para los alumnos dirigentes del grupo focal la realización de proyectos colectivos adquiere especial relevancia en cuanto a desarrollar vínculos.

Docente 1 : “...un modelo de participación como más democrático, construido por pares, orientado digamos no solo a reproducir la sociedad, sino que a superarla, a generar nuevos modelos, y otros que ven la universidad como una empresa que certifica títulos y que cae en manos de meternos en ese modelo....”.

El segundo nudo tensional es a nivel de espacios formales de discusión. Esto se relaciona con la factibilidad de plantear desacuerdos en los resultados de las evaluaciones, los contenidos de las asignaturas, etc. En este plano se visualiza una posibilidad distinta de acuerdo las convicciones de cada profesor. El continuo se configura desde aquellos que plantean una flexibilidad y recepción a la opinión de los estudiantes y aquellos que no están “dispuestos a cambiar nada”, dando cuenta de una visión impositiva de su quehacer.

Alumno 3: “... porque la sobrecarga académica les afecta a ellos y los estudiantes, yo creo que el profesor, su deber académico, no es solamente hacer clases y corregir pruebas, yo creo, que el deber del profesor es hacer la clase y solucionar todas las dudas que se den en la sala y fuera de la sala y eso el profesor no lo hace , ni adentro ni afuera, ¿profesor podemos hablar con usted?, no, no tengo tiempo, ¡es que nunca tienen tiempo!”

No obstante, desde la opinión de los profesores entrevistados, reconocen que la evaluación de pruebas en forma equitativa, a veces, se vuelve compleja. También, consideran que año tras año se dan dinámicas de grupos cursos distintos con los cuales las metodologías y contenidos logran impactos diferenciados, empero esto no sería un elemento evaluable por el alumno.

C-Evaluación Docente

Este suele ser un punto álgido y en el que las opiniones se encuentran muy divididas entre los diferentes estilos de ejercer la docencia y las convicciones acerca del rol del profesor en el aula. En este plano de la discusión, las universidades y sus equipos de docentes deberían estar abiertos a la innovación, al pensamiento crítico, al progreso y la búsqueda de rigor, pero a la

vez son conservadoras, cuidan la tradición y no arriesgan en sus estilos de ejercer la docencia, se pierde una importante instancia de crecimiento y desarrollo, cuando este espacio no es bien utilizado.

La universidad en su función docente señala explícitamente el fortalecimiento de una cultura de evaluación de la docencia, define su desarrollo y calidad de como una permanente vocación universitaria y una creciente exigencia de los estudiantes y la sociedad.

La revolución de la información, tiende a independizar al profesor de su posición como fuente única de conocimiento en la sala de clases y poseedor de la verdad absoluta. En la actualidad su rol debería centrarse en dar sentido, orientación y coherencia al conocimiento libremente disponible para el alumno, ello supone un constante perfeccionamiento y el manejo de nuevas herramientas metodológicas.

Este punto de análisis es neurálgico y el cual no visualiza una actitud de apertura en 3 de los docentes entrevistados, sino más bien un alto grado de cautela, de este proceso de evaluación en cuanto al impacto de los resultados y la definición de temas de evaluación.

No existiría un acuerdo con los estudiantes sobre como realizar el proceso o los puntos sobre los cuales centrar la evaluación, en cuanto a metodologías, contenido y pertinencia de los mismos. La definición de los ítems de evaluación se realiza desde los equipos de docentes incorporando algunos ejes de análisis que para los estudiantes no se configuran como principales.

Las dificultades estriban en la falta de apertura del proceso y la aceptación del mismo como algo valido que legitime la opinión de los alumnos, desde esta visión tampoco tendría impacto el resultado.

Docente 3: Los alumnos nos evalúan, ahora los propios alumnos tiene claro que las evaluaciones no tienen mucho efecto pero ese es un problema de la universidad y no un problema nuestro..."

Docente 2 "... Ó sea ellos creen tener de alguna forma algún poder sobre el profesor a partir de la opinión de ellos".

Esto deja fuera del análisis a una de las partes interesadas como son los alumnos, entonces, las discusiones se dan, también, en un plano unilateral que mitifica la evaluación docente como una forma de transferir poder al alumno sobre el profesor. Para los docentes el punto de impacto es de más largo plazo y los alumnos no lo alcanzarían a percibirlos. Además, la docencia sería para ellos un punto muy importante de su desempeño total en la universidad, conjuntamente con la extensión, investigación, etc. No obstante reconocen que aún cuando el "resultado sería parcial", de todas formas les permitiría retroalimentarse.

Jefe de Docencia 2: "La evaluación docente la manejo yo y vemos que es importante, el problema que hay con las encuestas de opinión, respecto a la actividad docente es que no se percibe una acción, y la pregunta es ¿para qué me cuestiono, si no va a pasar nada?, pero es una versión que tiene los estudiantes y no ven que sí ocurre. De hecho la calificación de los profesores intervienen en todo el proceso que esta al final terminando en una ubicación de orden"

Alumna 6: "El problema es que eso no tiene casi nada de peso, tú nunca te enteras de los resultados"

Un elemento clave del análisis que incorporaron los dos grupos de discusión de estudiantes, son los mitos en relación a la evaluación docente. En sus relatos hacen énfasis en distinguir las simpatías personales que pudieran sustentar con los docentes y la evaluación de sus competencias profesionales.

Alumno N° 3: “la evaluación docente por ejemplo se aplica en universidades.....ehhh... a desvirtuado miedos que tenía la universidad, que por ejemplo fuese mal utilizado en sacar a un profesor porque a los alumnos les caía mal, en realidad solamente se ha utilizado para sacar a profesores que enseñan mal, porque en definitiva los alumnos valoran esa herramienta y no la mal utilizan yo creo que ese es el gran..., es como la gran solicitud a nivel de alumnos”.

Se produce un nudo crítico importante, entre las declaraciones y la aplicabilidad de estos procesos de evaluación docente en las Escuelas. Esto redundaría en un nivel de insatisfacción por parte de los alumnos y en la dificultad de desarrollar cambios en los estilos de docencia en las facetas metodológicas, de contenidos, etc. A la inversa, la participación de los alumnos en este proceso redundaría en un grado de mayor satisfacción y descongestión del conflicto.

Dirigente Estudiantil 4: “... pero es que sabes a lo mejor de repente ustedes no se dan cuenta, porque mis compañeros no se dan cuenta de los cambios que produce la evaluación, yo me doy cuenta porque como yo tomo las encuestas, y he visto Consejos, me ha tocado ver como han hecho modificaciones con profes...”

Respecto al análisis de la evaluación docente, la aceptación del conflicto implica abrir posibilidades para aceptar la crítica constructiva y el intercambio de opiniones buscando satisfacer los intereses de ambas partes involucradas sin dañar las relaciones de ambos estamentos.

D-Relación con Ayudantes de Cátedra

Un tema que aparece solo en los relatos de los grupos de alumnos, que no se encuentran en cargo de dirigencias, es el de la selección de ayudantes de cátedra y el estilo de docencia que ejercen los mismo en la sala de clases, pero con menor intensidad que los puntos anteriores.

Aducen, en este punto una falta de participación desde los Centros de Alumnos en la definición de los procesos de reclutamiento de ayudantes, bajo un criterio de rendimiento académico o habilidades propias de la asignatura que impartirán, de acuerdo a las narrativas de la discusión. Igualmente, les complican el ejercicio de estilos dominantes de liderazgo en la sala de clases. Aún, así también reconocen la posibilidad de desarrollar fuertes vínculos de confianza y acercamiento para enfrentar los obstáculos en determinadas cátedras, por medio del apoyo que brindan los ayudantes de cátedra. Con estos se alcanzaría una relación de confianza e intereses compartidos.

Alumna 13: "...eso mismo pasa con las ayudantías, tampoco hay concursos claros para ver bien quien tomó una ayudantía generalmente es el amigo del profe..."

Para los docentes este es un conflicto en el cual habría acuerdo de su existencia, que se puede controlar y atender a través de mecanismos que permitan transparentar los procedimientos para evitar los rumores y malos entendidos. Además, consideran de vital importancia atender a los estilos de liderazgo que ellos desarrollan en el aula como una instancia de aprendizaje y preparación para la vida docente. En este punto entrarían en conflicto cuando actúan con demasiado poder o atribuciones que corresponderían al profesor titular y que pueden convertirse en formas autoritarias de relacionarse con sus compañeros. De gran incidencia en este conflicto resultaría la supervisión de los alumnos ayudantes. El acento en el manejo de este tipo de conflictos estaría, para los entrevistados, en considerar la participación del Centro de Alumnos en los concursos y propuestas respecto a la necesidad de ayudantes de cátedra, desarrollando el proceso en forma pública lo que permitiría acotar el conflicto.

Docente 2: "... claro, yo creo de hecho que cuando uno no escucha algunas veces o piensa que el estudiante están diciendo algo que no es, no es muy serio, a la larga puede generar conflicto. Nosotros el año pasado, el semestre pasado había un reclamo de los alumnos por la actuación de algunos ayudantes de algunas asignaturas.

...Este semestre hicimos un concurso de ayudantes, publicamos un llamado a concurso, ellos tenían que llevar una carta donde tenía que llevar el visto bueno del profesor y hoy día o mañana vamos a publicar la lista....”

Este conflicto es sin duda muy importante de atender, debido a que son los propios ayudantes de cátedra los que llegarán a constituir las nuevas generaciones de docentes. Por tanto se hace imprescindible el desarrollo de las habilidades sociales para dirigir el proceso educativo con asertividad y empatía, además de las habilidades propias de la disciplina.

Cuadro N° 10: Resumen del tipo de divergencias y el número de personas que lo mencionaron.

Tipos de Discrepancias	Alumnos Grupo 1	Alumnos Grupo 2	Docentes
Proponer cambios en los currículos	9	2	2
Relaciones de confianza	8	3	3
Evaluación Docente	7	3	2
Relación con Ayudantes de Cátedra.	7	2	2

Conclusiones Objetivo Específico 2.4

Los focos de tensión existente al interior de la escuelas, tales como los cambios en los currículos, y la evaluación docente nacen en parte, como una necesidad de desarrollar cambios permanentes para adaptarse a las crecientes y cambiantes exigencias del medio social en el que nos encontramos inmersos, dando lugar a una formación profesional de excelencia y calidad. Estos procesos suelen ser altamente complejos y la discusión involucra un conjunto de variables y aspectos que pueden llegar a concluir en requerimientos de ajustes y mantención de elementos claves para la formación. Son al parecer, por los relatos de ambos estamentos, las temáticas de más difícil resolución.

Este es una divergencia que puede ser enfrentada con diferentes grados de participación por ambos estamentos. El conflicto no se destruye por su evitación y la asociación en forma competitiva, donde se impone la verdad de unos sobre otros, que limita el desarrollo de vínculos cooperación. A pesar de ello se precisa tener en consideración que los recursos humanos y materiales son escasos y las necesidades ilimitadas.

Para llegar a un punto de resolución de estos conflictos es menester abrir la discusión y contrastar intereses diferenciados y compartidos, buscando soluciones, estableciendo plazos y condiciones para las transformaciones, considerando que nada es inamovible, siempre es posible la modificación en diferentes niveles.

En análisis de los relatos dan cuenta de posturas diversas frente los cambios y la conciencia de estos conflictos por el estamento docente inclinándose más hacia las dificultades de producir transformaciones e incorporar la participación de los estudiantes en ambos procesos, ya sea los currículos o la evaluación docente, esto por cuanto es un proceso que además debe ser asumido con gran responsabilidad por parte del estudiantado. Para estos últimos son prerrogativas urgentes y complejas de conversar que muchas veces son

asumidas con temor y que se presentan como conflictos latentes y enquistados que llegan al punto de mitos desembocando en un aumento de la tensión.

Estos elementos llevan a un deterioro de las relaciones por cuanto el tratamiento de estos conflictos no es consensuado, no media un proceso de negociación o discusión sobre puntos en los que hay acuerdo o diferencia.

El foco de tensión relativo a la falta de vínculos de confianza y convivencia a nivel informal que posibilite el desarrollo de relaciones más cercanas y fluidas, estaría relacionado principalmente con una sobre carga académica en ambos estamentos. De la misma manera se observa una diferencia de expectativas en la relación. Desde esta perspectiva para los estudiantes sigue siendo importante la relación con el profesor y aún consideran su ascendiente como una autoridad en las disciplinas, pero siempre con la necesidad de reconocerlos más de cerca. Esto se visualiza en el cuadro resumen N°10, donde se registra en segundo lugar de precedencia.

En los espacios formales de discusión en el aula, respecto a los resultados de las evaluaciones, contenido, etc, se percibe una mayor apertura de los alumnos a señalar sus discrepancias. Ello dependería sobre todo de la actitud de confianza y acogida del docente a las propuestas, pero también se mantienen aquellas posturas anquilosadas en que no se aceptan otros criterios.

Una fuente y estado distinto de conflicto se refiere a la selección y reclutamiento de los ayudantes de cátedra. Existe consenso en reconocer la falta de herramientas con que los alumnos llegan a enfrentar este proceso de inserción a la docencia por lo tanto se requiere control, apoyo y la promoción de competencias adecuadas para el alumno de tal forma que se convierta efectivamente en un puntal de crecimiento para sus compañeros, de acuerdo a lo referido por los docentes entrevistados, y la capacidad de resolución de conflictos interpersonales es un elemento clave de su formación.

Con esta síntesis se logra contestar a la pregunta significativa que apunta a la clarificación del origen de los conflictos entre los estamentos de análisis (2.4.5)

4.1.3 Objetivo General N° 3

- ❖ **Conocer los mecanismos de resolución de conflictos utilizados en la comunidad educativa.**

El tratamiento de los conflictos implica el establecimiento de canales para su resolución a nivel formal, desde las normas e instancias institucionales, e informales referidos a las formas de enfrentamiento que realizan las propias partes inmersas en un conflicto, por medio del dialogo o la confrontación.

Dichos canales, si bien pueden estar determinados explícitamente, pueden llegar a presentar niveles diferenciados de efectividad, dependiendo de la dinámica que se de en los grupos humanos que han de aplicarlos con flexibilidad y apertura al conflicto o con dogmatismo. Además se debe ponderar el grado de conocimiento de estos canales por los miembros de la comunidad universitaria.

La medición de este objetivo se realizó a través de una pregunta abierta sobre los canales con que cuentan los estudiantes para la expresión de opiniones y desacuerdos en las unidades académicas. Esta se aplicó a los dos grupos de estudiantes, docentes entrevistados y además a un informante clave.

Enfrentar la resolución de problemas a nivel colectivo en y fuera del aula posibilita la comprensión del cambio permanente y los ajustes necesarios en los sistemas sociales, a través, del dialogo para llegar acuerdos. Desarrolla el sentido de cooperación e intercambio para el crecimiento de la sociedad. Todas estas habilidades permiten el desarrollo del pensamiento complejo y capacitan para interpretar las múltiples interconexiones en los problemas sociales.

Objetivo específico 3.1

- **Analizar los canales formales de resolución de conflictos**

A- Consejo de Profesores- Centros de Alumnos

La participación de los alumnos en el Consejo de Profesores se encuentra establecido por el "Reglamento Orgánico de Estatutos Generales de la Universidad" (2000). Este señala el consejo de Escuela como la máxima autoridad dentro de las Unidades Académicas y luego, indica en su artículo 17 "integrarán también los Consejos dos representantes de los alumnos o cuatro, en el caso de las Facultades integradas por cuatro o más Unidades Académicas en actividad".

Este espacio de discusión y organización a nivel académico, es reconocido claramente por los docentes entrevistados, como una instancia de resolución de conflictos de las problemáticas estudiantiles y de escuelas, que pueden utilizar para plantear sus inquietudes de cambios y necesidades. En éste los alumnos tienen derecho a voz pero no a voto, tal como se repite en las disposiciones para la participación estudiantil a nivel nacional.

Docente 4: "La Escuela tiene una estructura de mando, donde la autoridad es bastante colegiada y esta bajo decreto. La máxima autoridad de la Escuela es el Consejo, integrado por todos los profesores, dos representantes del Centro de Alumnos".

Docente 3: "Nosotros desde siempre hemos asumido que el Centro de Alumnos debe ser parte del Consejo y a veces los alumnos vienen. En un periodo de tiempo por razones ideológicas, el Centro de Alumnos decidió no ir nunca, pero a nosotros siempre nos ha parecido que es razonable que los representantes de los alumnos estén en el Consejo, sin derecho a voto pero con derecho a voz y en algunas áreas nos interesan que estén".

Sin embargo, a saber por los docentes entrevistados, este espacio no siempre cumple con las expectativas de ser un espacio de diálogo y de resolución de conflictos, esto se debería por una parte a la falta de habilidades de los alumnos que van en representación del conjunto de estudiantes de su escuela, para dar a conocer temáticas de interés masivo. En el sentido inverso tampoco tendrían una capacidad de traspasar los acuerdos de los consejos, y que inciden directamente en los intereses de los alumnos, “no se logra un proceso de comunicación bidireccional”. No obstante existen otras versiones, donde se realiza un importante esfuerzo para lograr acuerdos y dar respuesta a las necesidades de los estudiantes en lo académico.

Docente 4.: “..... No se convierten en voceros y viceversa, en el sentido que vayan al Consejo de Profesores y entreguen algún tipo de problemas que hayan recogido de la masa de estudiantes, eso se hace pero no tanto. Y eso al revés: la información que emana del Consejo llevarla a los alumnos, muchas de las críticas tiene relación con eso. A raíz de eso hemos tomado la decisión hace un año de publicar la lista del Consejo y tratar de ser transparente algo que no estaba siéndolo al movimiento estudiantil. Si alguien tiene una instancia de poder para ir, hablar y escuchar y no la usa”.

En sus relatos ponderan la importancia de esta instancia de reunión, en términos de la posibilidad de plantear temas de discusión de interés para retroalimentar el proceso formativo, aún cuando sería un espacio, que en algunos casos, “los alumnos no han sabido manejar”. La dificultad radica para ellos en la representatividad de los dirigentes estudiantiles, en cuanto a presentar una propuesta que recoja los intereses masivos de la escuela.

A pesar de las dificultades señaladas, para los profesores entrevistados, el canal más efectivo sigue siendo que los estudiantes se dirijan al centro de alumnos y luego las temáticas sean presentadas en el Consejo de Profesores.

Ello da cuenta que en algunas Unidades Académicas logra funcionar como un canal efectivo. También reconocen la relación de los dirigentes estudiantiles con la Dirección de Escuela como "el puente de negociación".

Docente 2: "...Y es el interlocutor que la Dirección... que la Escuela usa para llegar al alumno. Luego, están todas las relaciones que el Centro de Alumnos establece o con la Dirección o con el Jefe de Docencia para ver temas académicos muchas veces de ayudantes, profesores, de asignaturas, de pruebas y de todo ese tipo de cosas..."

Además, de este canal del consejo de profesores, están las conversaciones que se realizan con la Dirección de las Escuelas principalmente por temas relativos a la obtención de recursos para realizar proyectos de convivencia estudiantil. Posteriormente, estos elementos se discutirían en el Consejo de Escuela complementando el análisis a nivel de los equipos. Luego, la resonancia que tengan estos conflictos y sus posibilidades de solución tiene que ver con las convicciones democráticas de los equipos y el reconocimiento de la existencia de los mismos, que no siempre ocurre.

Desde la óptica de los profesores entrevistados los alumnos pueden participar en todos los consejos, lo que facilita una transparencia en la discusión y un análisis recíproco con los estudiantes. El problema surge con más intensidad cuando no hay una convicción y acuerdo interno entre los mismos docentes, en estas circunstancias, se toman los acuerdos en forma administrativa, acogiéndose a reglamentos, por tanto el cumplimiento de los mismos se vería dificultado en las fases siguientes. Entre las temáticas de difícil resolución distinguen "los avances que los alumnos puedan tener en la malla", "los prerrequisitos", "que a un alumno le permitan tomar una asignatura y a otro no". La lógica que prevalece en estos desacuerdos es acatar la mayoría sin ser muy efectiva, a criterio de ellos mismos.

Docente 2: "... ó sea, si yo te digo ¿vamos a tomarnos un café ponte tú y, o te digo somos tres personas y te digo votamos que vamos a tomar café y tu no quieres a lo mejor vas a ir y no te vas a tomar el café o vas a inventar cualquier cosa en la mitad del camino, en fin, no es lo mismo que cuando nos convencemos todos que sería bueno hacer esto"..

En relación a los estudiantes de grupo focal 1, que no son dirigentes, curiosamente, no identifican al Centro de Alumnos y su participación en el Consejo de Profesores, como una instancia de resolución de los tipos de conflictos definidos previamente. Esto podría dar cuenta de cómo visualizan su participación al interior de las Unidades Académicas y la propositividad en torno a tópicos relevantes para su formación. Sus percepciones se encuentran traspasadas por el temor a "ser tachados" o de complicarse en su avance académico con una visión más individualista.

Alumna 3: "es que si uno llega más arriba corre el riesgo de echarse ramos o que te tachen de conflictiva, entonces, la tensión existe pero uno se va resignando, uno ya quiere terminar porque encuentra que se va atrasando"

Alumna 10: "los alumnos que generaron una carta de reclamo, a lo mejor no es la mejor forma, pero esa carta pasó directo al Decano, pero no pasamos por ningún conducto dentro de la escuela y quedó la escoba y los profesores casi se murieron porque les llegó un tirón de oreja y de ahí tomaron un poco de represalias con nosotros, se enojaron durante un buen tiempo con nosotros"

La percepción de los alumnos que sustentan cargos de liderazgo es distinta, identifican claramente el Consejo de Escuela como "la instancia" para dialogar acerca de los conflictos, sin embargo no sería suficiente, en términos de la ausencia de más espacios de discusión. La principales problemas para ellos estarían relacionadas con sus faltas de habilidades para plantear los problemas "como decir algo sin que se sientan ofendidos", lo que arroja un sesgo de temor, pero también de una falta de habilidades sociales para abordar la discusión de

los temas, sin que aparezcan como una visión particular, sino desde el conjunto de estudiantes. A esto se suma la discontinuidad en el trabajo de los centros de alumnos, que se refleja, principalmente, en un traspaso de estados de fondos. Además, sustentan su trabajo con una escasa participación estudiantil, según lo observado.

Dirigente Estudiantil 4: “yo creo que el Centro de Alumnos está bien puede proponer cosas y entonces, a menos que los Centros de Alumnos tengan un trabajo de base y se continúe por centro de alumno a centro de alumno, puede pasar lo que te pasó a ti, es decir, tú recibes un Centro de Alumnos en cero y solamente algunas cuentas de dinero y no hay trabajo”.

Un elemento que común a los dos “focus group”, es lidiar con posiciones autoritarias, aún cuando no podría establecerse como una generalización, esto generaría temor e inhibición a las propuestas sobre temas que revisten un carácter de “conflictivos”, situación que se repite en los diversos contextos sociales en que nos desenvolvemos.

Dirigente Estudiantil 4: “..Pero en todo caso siempre existe esa relación miedo de alumno”

De todas formas perviven realidades mixtas y no puede establecerse el autoritarismo y la falta de aceptación a la diferencia como una norma en todas las Escuelas, los relatos de los estudiantes dan cuenta de ello. Tampoco se puede desconocer que la falta de participación y apatía de los jóvenes de la actualidad responde a múltiples causas relacionadas con la falta de identidades colectivas características del contexto social actual.

Dirigente Estudiantil 2: “claro, porque a veces uno ve generaciones muertas, ó sea se ve participando con una generación muerta y que no puede ser así porque somos seres inteligentes todos”.

En síntesis, si bien el canal de resolución de conflictos está reglamentado y en todas las Escuelas pareciera respetarse la participación de los alumnos en el Consejo de Profesores, esta no aparece siempre, como algo efectivo que permita un dialogo fructífero y la promoción de cambios que son el punto neurálgico de conflictos, para los docentes y estudiantes dadas las razones señaladas previamente.

B- Jefaturas de Docencia

La Jefatura de Docencia es comprendida como un claro canal de resolución de conflictos, según los profesores entrevistados. En esta se aplican las normas y reglamentos académicos de titulación, currículos académicos, etc. En este sentido refieren que se establecería una relación formal con el alumno, en torno a problemas concretos. Para estos efectos se conformarían comisiones con los delegados de cursos y ayudantes de cátedra, a fin de conocer certeramente las situaciones y verificar irregularidades en los procesos.

Docente 3: “Normalmente el Jefe de Docencia, en mi caso yo que llevo un año en el cargo, las mediaciones las hacen por medio del Centro de Alumnos o por los delegados con el Jefe de Docencia o con el Director. Por ejemplo, te digo que vengo de una reunión que convoque con todos los ayudantes y a los delegados de cursos, porque la idea era examinar problemas de coordinación académica”.

Las dificultades para resolver los problemas académicos, que presenta cada alumno en particular, entre otros, estarían relacionados con la gran complejidad que ofrecen las mallas curriculares y la obligatoriedad, que impide sobrepasar las condiciones que impone. Estos son aceptados por los alumnos cuando logran comprender uniformidad en la aplicación de estas condiciones, sin embargo coexistiría criterios diversos, a veces, entre los docentes que complican al alumno. Igualmente son muy importantes las relaciones de confianza que se desarrollan entre los docentes y los alumnos para traspasar a

un nivel más informal que les posibilite mayor apertura y localización de los conflictos.

Docente 3: “son canales formales e informales porque los alumnos vienen a verme, muchas veces, en condición de que un tipo con el cual saben que los vas a escuchar y si percibe que es un problema va a intentar solucionarlo”.

Desde la perspectiva de los alumnos que ocupan cargos de liderazgo, el rol que pueden llegar a desempeñar en este tipo de problemáticas, en las escuelas que les confieren el espacio, relativas a las oportunidades que se le conceden al estudiante y sus situaciones problema, sería crucial. No obstante, reconocen abiertamente las dificultades que reviste la discriminación de “las situaciones reales y serias” que afectan el rendimiento académico de sus compañeros. La aceptación de resoluciones por parte de sus pares resulta compleja, sobre todo cuando el resultado no le es favorable, rechazarían los consejos o la autoridad de un dirigente estudiantil. A este rol le confieren gran importancia e identificación personal y lo definen como de “mediadores”, comprendiendo obviamente que en términos técnicos responde más al de un intermediario.

Dirigente Estudiantil 4: “...nosotros como Centro de Alumnos participamos en la primera instancia en la Escuela, en una reunión que se hace con el Director y el Jefe de Docencia y el Centro de Alumnos donde se analiza caso por caso, nosotros atendemos a los alumnos que van a pedir tercera, les escuchamos toda la problemática a cada uno y hacemos una pauta como centro de alumnos, vamos allá y la planteamos y sí al dar el planteamiento ellos nos escuchan, nos escuchan completamente los profesores y nos dan su opinión y ahí se llega a un acuerdo se va viendo si se puede apoyar.....?”.

Para los alumnos del grupo focal 1 este canal es mencionado con mayor frecuencia, en tanto les permitiría resolver situaciones académicas personales, pero no lo perfilan como algo colectivo.

C- Reglas- Normas

Las normas son un mecanismo que puede facilitar la resolución de conflictos siempre que cumplan con algunas condiciones respecto a su claridad y el nivel de publicidad y conocimiento con que se manejen las partes involucradas, también son de suma importancia los consensos que se establecen a nivel de los grupos, que permiten regular las respuestas a las situaciones problemas y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento. Para ser efectivas requieren a la vez una aplicación con flexibilidad, sino corren el riesgo de volverse inoperantes.

Las narrativas de los docentes en general aluden a los reglamentos de titulación y las mallas curriculares “como gran rayado de cancha”, en torno a los cuales se toman decisiones, sin embargo ofrecerían gran complejidad para la comprensión de los estudiantes y toda vez que son aplicadas unilateralmente son sentidas como medidas arbitrarias por el estudiante, cuando no media un proceso explicativo. Sin embargo, se observa una voluntad por apoyar el proceso de avance del alumno, además identifican el desconocimiento que se produce de las reglas a medida que llegan nuevas generaciones de alumnos.

Otro de los elementos obstaculizadores serían aquellas conversaciones informales “de pasillo” que el alumno desarrolla con sus profesores y que le otorgan facilidades, pero que presentan inconsistencias con la normativa general, dando lugar a confusiones.

Docente 4: “la verdad es que hay dos tipos de alumnos: los alumnos que son afectados positivamente por las reglas y que asumen como algo que se han ganado y los alumnos que han sido afectados negativamente. No nos damos muy bien, ante una situación fuera de

la norma, donde han tomado un ramo por segunda o tercera vez, y tuviera que pedir un trato especial y según toda la parte reglamentaria, es complicado que lo entiendan, pero personalmente es lo que estamos haciendo”.

En este contexto los líderes estudiantiles adquieren un rol protagónico en la transmisión y clarificación de las normas para el alumno, en general, indicándoles el camino y las opciones a seguir, situación que les proporciona bastante satisfacción, pero también se puede interpretar como una desconfianza del alumno en el sentido de conocer a priori las opciones para no verse perjudicado, en una lógica adversarial. Este trabajo lo asumen como una instancia de orientación a sus compañeros, desde el primer año, por las dificultades que implica, “se van descubriendo las mañas del trabajo que se va haciendo”.

Dirigente Estudiantil 1: “trámites de matrícula, trámites de inscripción de ramos, trámites de un montón de cosas para congelar, igual en ese sentido es importante lo que puede hacer uno como representante”.

En relación a normas paralelas y complementarias que pudieran generarse en los equipos de docentes que permitan la resolución de conflictos, por medio, de la discusión explícita de las partes involucradas en un problema, se identifican particularmente, en uno relatos de los docentes entrevistados. Este da cuenta del desarrollo de reglas al interior de su equipo de trabajo que permiten acotar los conflictos, reducir el impacto de los rumores y obligar a ambas partes a responder en plazos determinados. Además, se acepta la voz de los diferentes alumnos implicados en los problemas, por medio de asambleas. Todas estas reglas redundarían finalmente en una convivencia más sana y con menor temor al conflicto, la intencionalidad de estos mecanismos tiene que ver con la responsabilidad que asume el estudiante y la transparencia de ambas partes. Sin embargo, estos procedimientos no están exentos de dificultades. Se crea un desconocimiento de las mismas, debido a los cambios generacionales de alumnos,” no podemos estar declarando permanentemente lo que somos”.

Docente 1 : “Tenemos varias normas que facilitan la convivencia, por ejemplo, hay un reglamento y todo los reglamentos de TS, de notas, todos los alumnos tienen derecho a réplica y está pautado, ó sea tú pedis la réplica escrita y tú como profesor tenis 15 días para darle una réplica, ...bueno y eso funciona.

.....después el canal, no escuchamos rumores, no somos una escuela donde el alumno me dijo que tal profesor no había venido y no ha venido en todo el semestre, entonces todos nosotros como profesores,.. hay acuerdos, si te parece que eso es así hazme una carta y suscríbela, pero esta cosa de empezar a escuchar rumores, de que me dijo, que mi compañero dijo que este, no en el fondo ahí hay otro mecanismo”.

La claridad en las normas se relacionaría, también, con la discusión explícita del programa de clases con los alumnos y las formas de evaluación a aplicar. La ausencia de este ritual podría dar lugar a conflictos y malos entendidos, sobre todo cuando se cambian los acuerdos sin que exista un consenso entre el profesor y los alumnos, “cada uno tira para un lado de acuerdo a su conveniencia”, no habría representatividad, según los relatos de los docentes.

Docente 1: “en la malla curricular, pero más directamente en el día a día en tu programa, que le decís a los alumnos. Bueno ésta es más o menos la ruta que vamos a seguir y así los voy a evaluar y que sé yo, y ahí en el fondo es cuando vienen estos conflictos con los alumnos, ya, por ejemplo cuando en el fondo en un minuto ellos te dicen, no, pero no hagamos la prueba y que sé yo, y tú tenis tres evaluaciones y ellos te piden que no la hicieras, entonces en vez de tres, hiciste dos, porque el curso te dijo que no la hicieras e hiciste dos, entonces, al final del semestre he reprobado ocho y llegan y mandan una carta y dicen que le profesor se saltó el programa porque en vez de hacer tres evaluaciones, hizo dos..”

D-Federación de Estudiantes

La participación de los estudiantes en la Federación no fue identificada como un canal para la resolución del “tipo de conflicto” que se registró en los relatos estudiantiles, de ambos grupos focales. La narrativa dio cuenta de un apoyo en la atención de casos especiales de situaciones socioeconómicas adversas que afectan a algunos estudiantes en particular. Esto constituye una sorpresa, por cuanto la expectativa era que se registrara en los relatos, pero se registró muy tenuemente. De acuerdo a los datos consignados los tipos de conflictos señalados, se resuelven a partir de las dinámicas internas de las escuelas.

Dirigente Estudiantil 3: “dentro de la Universidad, también de repente puedes alegar cosas a través de la Federación de Estudiantes, por ejemplo, no tantas cuestiones pero... por ejemplo, el hecho de que tú le des la pauta a alguien, no sé, como por ejemplo para entregar matrícula, dan préstamo de matrícula, entonces los alumnos se van o el Centro de Alumnos ayuda un día a los alumnos”

La participación de los alumnos de la Federación también se encuentra reglamentada por los Estatutos Orgánicos de la Universidad, en el Consejo Superior, instancia máxima de discusión. El reconocimiento que los alumnos de ambos grupos le confirieron tendría que ver con prerrogativas relacionadas con el financiamiento de la educación superior y la permanencia de los estudiantes en el sistema de educación superior, además de su ingerencia en el desarrollo de diversas instancias que apuntan a mejorar la calidad de vida del estudiantado.

Cuadro N° 11: Resumen de Canales de Resolución de Conflictos Formales, según número de personas que los citaron, de acuerdo a las narrativas de Docentes y Estudiantes

Canales Formales	Grupo Focal N° 1	Grupo Dirigentes Estudiantiles	Docentes
Consejo de Profesores y Centro de Alumnos	7	4	4
Jefatura de Docencia	10	2	4
Reglas y Normas	8	2	4
Federación Estudiantes	5	2	1

Conclusiones Objetivo Específico 3.1

En relación a los mecanismos de resolución de conflictos de carácter formal, se citan fundamentalmente cuatro, pero se vislumbra una diferencia en la percepción de los dos grupos de discusión de estudiantes y con los docentes, Con esta examen de los datos se esta respondiendo a una de las preguntas significativas centrales (2.4.6) de la investigación.

Para el grupo N° 1 de estudiantes que no ocupan cargos de dirigencias es más significativa la Jefatura de Docencia. En esta instancia pueden resolver conflictos académicos de carácter personal, tal como ocurre con la aplicación de reglas y normas. Los problemas con estos canales estarían relacionados con

las dificultades para comprender un conjunto de procedimientos y prerrequisitos, que en la medida que no se desarrolla un proceso de dialogo, entre el docente y alumno, respecto a las situaciones que el aquejan se presentan como algo arbitrario, desde la perspectiva de ellos. En este punto cuentan con el apoyo de sus pares dirigentes, que desarrollan un rol de "acompañamiento" en la clarificación de las normas que se establecen en los reglamentos aplicados por las Jefaturas de Docencia, que también se consigan con fuerza en las narrativas.

Para los alumnos del grupo focal 2 de dirigentes estudiantiles adquiere más relevancia la participación de ellos en el Centro de Alumnos, aún cuando la efectividad es cuestionada y depende de la dinámica de cada Escuela, de acuerdo a lo referido. En este punto del análisis evidenciaron serias dificultades para desempeñar un rol de mediadores o negociadores, que les facilite una apertura de los conflictos para tratarlos de manera adecuada y reflejando representatividad al mismo tiempo.

La visión de los docentes establece que todos los canales son legítimos por cuanto obedecen a una estructura formal, sin embargo, el más cuestionado en su efectividad es la participación de los alumnos en el Consejo de Profesores. El eje central de esta problemática estaría relacionado con la escasez de herramientas con que cuentan los alumnos para asumir un rol tan complejo. A ello se agrega la falta de participación del resto del colectivo de estudiantes en sus Escuelas, coincidiendo con la perspectiva de los alumnos de los grupos focales. Además consideran como elemento obstaculizador la falta de apertura de algunos equipos a las opiniones de los estudiantes.

El plantear las problemáticas, aún siendo colectivas, a nivel de la Federación fue el elemento menos considerado en la discusión y análisis de los grupos como de los docentes entrevistados, conforme al tipo de conflicto analizado por los mismos.

Objetivo Específico 3. 2

- Identificar Canales informales de Resolución de Conflictos

A- Protestas y Paros Estudiantiles

Cuando todos los canales de resolución se agotan surge el riesgo del que el conflicto explote en forma violenta. Llega al punto de saturación que da espacio para la confrontación y desafío abierto, a la escalada de poder en que el resultado aparece como incierto. Una de las partes es impelida por la otra en contra de su voluntad y el desacuerdo sale a la luz en busca de una opinión o apoyo externo y de la mediación de un tercero, eventualmente, con el objetivo de resolver el conflicto que está en juego. Este canal puede ser evaluado como informal en cuanto traspasa las normas y canales establecidas, pero también puede ser considerado formal porque responde a una organización de los grupos de base reconocidos a nivel de las instituciones. El resultado final es el producto de las presiones, por tanto no es tan consensual y satisfactorio para asegurar el cumplimiento del acuerdo, por la propia voluntad bajo una mirada adversarial, que causa resentimiento.

Estas protestas lograrían una adhesión masiva cuanto se trata de conflictos de contenido socioeconómico, tal como lo recuerdan los alumnos de ambos grupos de discusión y los docentes entrevistados “parece que fue el crédito, eso es lo que más moviliza a los estudiantes”.

Alumno 12: “...eso es lo que más moviliza a las personas en general, el bolsillo, el dinero”

Los alumnos del grupo 1, recuerdan muy difusamente el último paro estudiantil de carácter general, “parece que fue en el 2000”. Para las autoridades los acuerdos se mantienen como un legado y un recordatorio de la experiencia, al volver a tratar temas atinentes a las mismas materias que estaban en juego, como una forma de respetar la participación estudiantil.

Informante Clave: “¡alto, stop, rojo!, acá hay un acuerdo del año 2000 y por lo tanto, esto hay que cumplirlo, han pasado cuatro Presidentes a lo mejor son distintos políticamente pero acá hay un acuerdo y hay que cumplirlo. El Rector dijo: listo, entonces, eso no va y se despejo así tan simple, ni siquiera le dimos una segunda vuelta, nada, hay un acuerdo y eso se respeta”.

Cuando se trata de solicitudes de carácter académico cada Centro de alumnos desarrolla sus propias movilizaciones y procura negociar. El peligro estaría en lograr acuerdos a través de las presiones y, además “justificar la toma frente a sus pares”, de acuerdo a la narrativa de un docente.

Docente 3: “Porque cuando tú haces una toma es un problema puramente político, es porque quieres expresar una demanda que es muy fuerte, un conjunto de demandas, y si no logras resolver ninguna de esas demandas, la toma es un fracaso, entonces, muchas veces la prolongación de la toma tiene que ver con la incapacidad de lograr algún objetivo que pueda justificar el hecho, ante los propios pares...”

Esta forma de enfrentar los conflictos tiende a mantenerlos, genera resentimiento de ambas partes, limita el desarrollo de alternativas de solución mutuamente satisfactorias y el deseo mutuo de finalizar el proceso se acentúa para colocar fin al conflicto. Posteriormente, obstaculiza la implementación de los acuerdos que son planteados bajo presión. En este mismo sentido un escenario de dialogo abierto y bien intencionado es un avance en la resolución, según los testimonios de los entrevistados y de los alumnos de los grupos de discusión..

Jefe de Docencia 1: “ ... es un poco de la lógica que aunque tú no estés dispuestos a ceder nada, y no tengas porque conceder nada, no tienes porque patear a nadie en el suelo y que aunque no le concedas nada, la persona queda mucho más feliz, cuando le haces creer que por lo menos te escucharon, pero eso tiene que ver con mi propia lógica disciplinaria, entonces yo creía había que atender más bien atender, dialogar, examinar en fin”.

Conclusiones Objetivo Específico 3.2

Dentro de los mecanismos de resolución de conflictos de manera informal y adversarial se contemplan los paros y protestas estudiantiles, que no siempre resultan ser tan censurados, porque dan cuenta también que es posible la divergencia de percepciones y de un estado de democracia en nuestro país. No obstante, al mismo tiempo reflejan la falta de un espacio de comunicación y expresión legitimando la opinión de los otros. Este canal si bien se utiliza muy esporádicamente y en los casos más extremos, no es el más frecuente en esta comunidad universitaria, por cuanto siempre existe una estrategia preventiva que tiene que ver con buscar espacios de discusión a las problemáticas.

Cuando es utilizado nace como un medio de presión y búsqueda de soluciones concretas, por medio de la intervención de un intermediario que pueden ser las propias autoridades o los medios de comunicación. De este modo las respuestas no atienden a las necesidades y intereses de ambas partes, inmersas en un conflicto, por cuanto nacen de las múltiples presiones.

De este modo se está complementando la interrogante significativa respecto al reconocimiento de los canales de resolución de conflictos (2.4.6)

Objetivo Específico 3.3

- **Analizar la estrategia de Prevención y Resolución de Conflictos desde el nivel Central de Gestión.**

Para la descripción de este objetivo se realizó una entrevista en profundidad a un informante clave y la pregunta apuntó a identificar el rol que juega el nivel central en la prevención y resolución de conflictos en las Universidad.

Desde el nivel Central y de Gestión, se plantea una intencionalidad explícita de fortalecer la participación de los estudiantes, en diferentes niveles de decisiones, y de proporcionar apoyo en la proyección de ideas e intereses. Se

configura de este modo un escenario de “diálogo permanente”, que habla de un “modelo participativo” en que se tiene gran confianza en los estudiantes, en su capacidad como personas y futuros profesionales, a saber por los relatos del informante clave y la observación en terreno. Esto también fue corroborado en la valoración que los alumnos, de los dos grupos de discusión, le confieren a todos los espacios de participación y crecimiento a nivel intrapersonal e interpersonal, como así mismo al desarrollo de redes de interacción al interior de la Universidad, que son proporcionados fundamentalmente en la Dirección de Asuntos Estudiantiles, como una estrategia preventiva de conflictos y de desarrollo de los alumnos en general.

Entonces, las estrategias para la resolución de conflictos se relacionan en primera instancia con el desarrollo de “escenarios de confianza”, la participación de los estudiantes y con la re-creación de “buenas prácticas de convivencia”.

Informante clave: “Re-creando buenas prácticas, esas buenas prácticas después se transforman en cuestiones culturales que están en la organización de la Universidad. Todos saben que cada vez que hay algo que va a afectar a los alumnos, tienen que ser con preguntas a los estudiantes, estoy hablando de la estructura administrativa, sabe que pasa por una conversación con la Federación de Estudiantes”.

Existiría un consenso en el nivel Central sobre la necesidad de incluir la participación de los estudiantes en las diversas temáticas que afectan la vida de la universidad, incluyendo procedimientos administrativos muy simples, hasta las cosas más complejas como la acreditación, cambios de aranceles, matrículas, etc... Esto se refleja en una conciencia de que “todo está interconectado” y que el no tomar la opinión de los estudiantes impacta negativamente en los diferentes espacios de convivencia cotidiana, a saber por las narrativas del entrevistado.

Informante clave: “Ellos saben que tienen que crear buenas practicas vinculadas con la opinión de los estudiantes y así se construye día a día la universidad. Y tenemos a los menos siete u ocho años de concursos. En esta se entiende que está esa relación de respeto y de escuchar la opinión de los demás y de crear buenas practicas, espacios de dialogo, espacios de participación, es un modelo participativo, versus el modelo tradicional”.

Procurarían mantener una “política de puertas abiertas” en términos de aceptar todas las opciones políticas de los estudiantes, en una amplia gama, comprendiendo que la diversidad y la tolerancia, son instancias formativas de los alumnos, y no se situarían desde una lógica confrontacional “donde el alumno se configura como un enemigo”. En esta perspectiva se reconoce una acción preventiva de los conflictos, en temas como la matricula de alumnos con deudas, aranceles, Ley de acreditación. Esto estaría relacionado con todas las conversaciones y espacios de crecimiento que se propician para los estudiantes desde las diferentes Direcciones del nivel de gestión y con las negociaciones permanentes, teniendo como horizonte que esas relaciones son duraderas.

Informante clave:”... Que siempre es bueno en un escenario de conflicto, ó sea tu no podís perder el dialogo y además de conocimientos previos, por lo tanto, cuando uno llega al conflicto con ellos, ya los conoce o por lo menos ya tienen ciertos elementos de dialogo instalados y que facilitan sin lugar a duda la resolución más tarde si aparecen mas conflictos..”.

La intervención del nivel central se ubicaría a nivel preventivo influyendo en todos aquellos aspectos que se relacionan con la calidad de vida de los estudiantes y el desarrollo de una convivencia sana desde el punto de vista político y de la generación de redes de trabajo al interior de los diversos grupos y estamentos de la Universidad.

El desarrollo de fuertes tensiones entre los estudiantes y su escuela, reclama la ingerencia del nivel central, con miras a promover el dialogo en una situación de intermediarios entre estos dos estamentos. Uno de los aspectos que

ayudaría en la resolución se relacionaría con el interés de la partes por alcanzar el acuerdo, desde las posiciones, estableciendo lo que cada uno puede ceder para cerrar rápidamente el proceso de confrontación. De esta manera, también se cautela desde el nivel central un aumento o rebrote del conflicto.

Informante Clave: ...“todos pretenden conseguir algo en el conflicto y por lo tanto están mirando el final y el final para las partes es conseguir lo mejor para las partes. O sea, si tú elevai un petitorio,.. los cabros lo que ellos quieren, están embarcados en el cuento, pero están pensando en como bajarse, pero obviamente no bajarse con las manos vacías, sino con ojalá parte importante de ese petitorio”.

En este estilo de negociación, entre los dos estamentos, el problema surge en el cumplimiento de los acuerdos y el control de los mismos que puede llegar a alcanzarse con dificultad, y desarrollar un escenario de desconfianza entre las partes afectadas, como un riesgo. Este punto nos da cuenta de un estilo de negociación tradicional que no considera un encuentro cara a cara entre las partes afectadas, para conciliar intereses distintos y similares, en una lógica de negociación colaborativa, que también permite un mayor compromiso de las partes para alcanzar las alternativas de solución planteadas.

A pesar de todos los esfuerzos preventivos desde el nivel central, en cuanto a considerar la participación y opiniones de los alumnos, en una relación de escucha permanente, siempre está la posibilidad del rebrote de conflictos en aquellas Unidades Académicas, que son más cerradas al dialogo. Al mismo tiempo se manifiesta la realidad de muchas Escuelas con climas de convivencia muy sanos y de predisposición a la participación estudiantil en cuestiones diversas y que representaría a la mayoría, según el relato del informante clave.

Conclusiones objetivo específico 3.3

En conformidad con lo analizado es posible concluir que desde el nivel central de la Comunidad Educativa, se realiza un esfuerzo significativo por generar una convivencia con énfasis en la participación estudiantil en decisiones de que se relacionan con la administración y la calidad de vida de los jóvenes.

El esfuerzo también se relaciona con articular a los diferentes actores que conforman la vida universitaria evitando, de esta forma, la aparición de conflictos con una fuerza confrontacional y destructiva de las relaciones en la comunidad. Así, se recrean buenas prácticas de convivencia desde la cotidianidad como una instancia formativa de los dirigentes estudiantiles.

Pese a lo anterior, no se visualiza una formación explícita y sistemática de los líderes estudiantiles para desarrollar una negociación colaborativa y un rol que les permita situarse, en ocasiones, como mediadores en las situaciones de conflictos para resolverlos forma positiva. Esto implicaría proporcionar las herramientas para el manejo adecuado del conflicto.

Como el conflicto involucra a más de una parte, también es importante la preparación de los docentes en esta misma sintonía, para lograr acercar a las partes y restablecer los puentes de comunicación, apoyando el proceso formativo y la retroalimentación del quehacer de ambos estamentos.

El rol de intermediario que juega el nivel central obstaculiza el dialogo y la generación de alternativas de mutuo acuerdo, ello por cuanto su participación no podría ser neutral, aún cuando la intencionalidad es siempre positiva. Cambiar esta lógica de negociación requiere de la voluntad política y de un cambio cultural profundo en nuestra sociedad, dada las diferencias de poder con que se articulan estas relaciones.

En este punto de la investigación se está dando respuesta a las preguntas significativas finales, para conocer las estrategias que se han utilizado con miras a resolver las divergencias y su efectividad desde el punto de vista de la negociación colaborativa (2.4.7 - 2.4.8)

Capítulo IV: Síntesis y Conclusiones Diagnósticas

Síntesis y Conclusiones Finales

Finalizado el proceso de investigación es posible derivar un conjunto de inferencias, relacionadas con el análisis que surge de la contrastación de los antecedentes teóricos, correspondientes al marco referencial y los datos obtenidos, a través de la técnica cualitativa de investigación.

En primera instancia, el análisis se centrará, en las variables centrales que guiaron el proceso de investigación, con miras a dar respuesta a las preguntas significativas, respecto a la convivencia en la comunidad universitaria, la tipificación de los conflictos y los mecanismos de resolución existentes.

Luego, será analizada la pertinencia de la temática objeto de investigación en el ámbito educacional, la aplicabilidad de la negociación colaborativa y la mediación.

Para finalizar se delimitaran los roles y el accionar profesional en este campo emergente de intervención, como son la negociación y la mediación en educación.

5.1 - En Relación a las Variables Objeto de Estudio

5.1.1 La Universidad Como Agente de Socialización

La universidad es parte de la realidad nacional y debe hacer suyos los desafíos que se plantean en el contexto actual, en el que los medios de comunicación nos dan cuenta de un aumento de la conflictividad en las familias, escuelas e instituciones de educación superior. Es en el transcurso de este año donde los estudiantes a nivel escolar y superior han protagonizado diversos capítulos de violencia y protestas, como forma de manifestar el desacuerdo frente a los

cambios sociales que se suceden en nuestro país, de una forma rupturista y confrontacional.

La Pontificia Universidad Católica de Valparaíso alberga en sus aulas cerca de 14.000 estudiantes, y como institución de educación superior en su misión señala el cultivo, a la luz de la fe, de las ciencias, las artes y las técnicas a través de la creación del conocimiento y la formación de graduados de excelencia y con vocación de servicio a la sociedad. Luego, en sus orientaciones estratégicas indica los valores que desea transferir a sus miembros como lineamientos socializadores generales y a los cuales adscribe su accionar, en un contexto de respeto, pluralismo y solidaridad. Estos últimos como marco en el que se desarrolla la interacción y su acción formadora en términos muy amplios.

Las condiciones actuales de una gran competitividad entre las instituciones de educación superior, que en los últimos años han llegado a triplicar su oferta entre aquellas públicas y privadas, han contribuido a generar un nudo crítico entre la profesionalización, que supone desarrollar fuertemente las herramientas científicas y tecnológicas de sus graduados en detrimento de la formación humana de los alumnos. Desde este punto de vista la Universidad también ha sido traspasada por el individualismo y la competitividad del mundo de hoy, que se extiende hasta sus estudiantes y docentes, como marco socializador.

Sus profesionales serán los hombres y mujeres que se insertarán en el contexto social como líderes, agentes de cambio y transformación de las instituciones orientadas a promover el desarrollo y bienestar de la comunidad. De tal modo que es urgente contribuir, a través del proceso de socialización, a la formación para la participación ciudadana, con conciencia de que el bien común precisa no solo de la adquisición de mayores bienes y servicios, sino que también enfrentar los diversos conflictos que implica la vida en común. No obstante, en la actualidad se observa que aún no se ha desarrollado una formación, que se vierta en los currículos en mecanismos alternativos de

resolución de conflictos, comprendiendo que es un paradigma muy emergente en nuestra sociedad.

Las universidades están llamadas a resignificar su rol formativo, referido a una educación para la vida que permita a los jóvenes el desarrollo de una capacidad crítica y propositiva frente a la realidad. En este aspecto los educadores tienen un importante papel como modeladores sociales, traspasando valores al estudiante y proporcionándole oportunidades de gestión, protagonismo y participación.

Es en la relación cotidiana y por medio de las metodologías de enseñanza aprendizaje, donde se ubican las oportunidades de adquirir las habilidades sociales para la interacción, tales como la empatía, la capacidad de dialogo, y la resolución de conflictos que preparan para la integración sana y armoniosa de estudiantes y profesores.

Cada vez más se imponen las metodologías de enseñanza aprendizaje expositivas, que sitúan al estudiante en un receptor de conocimientos, y la interacción como una instancia de crecimiento, tiende a perder prioridad. Los planos de relación entre los profesores y sus alumnos se enfatizan en el espacio formal del aula, los canales de comunicación se establecen en este mismo sentido.

Un elemento que llama la atención es la escasez de espacios de inter disciplina para los estudiantes en su proceso formativo. Esto se contrapone a las necesidades actuales que privilegian el enfrentamiento de los problemas en equipos multidisciplinarios. Los estudiantes requieren el desarrollo de habilidades y competencias para asumir tareas de conducción y trabajo en grupos. De este modo se facilita la búsqueda integrada de alternativas en la resolución de problemas que se constituye en un aprendizaje para mejorar el desempeño académico.

5.1.2 Factores Asociados a la Convivencia

De la información recogida respecto a la convivencia en esta Institución de Educación Superior, se puede observar que si bien ésta es sana en cuanto a que no se presentan focos de violencia o agresividad física como en otras casas de estudios, se puede caracterizar por un acento en la segmentación y la desarticulación que lleva a la falta de integración. Esto da lugar a un desconocimiento del otro como un referente significativo, fenómeno que se encuentra condicionado por el alto nivel de especialización y competitividad que impone el mundo, en términos sistémicos.

Es menester, destacar que desde el nivel central de gestión y administración se realizan diversos esfuerzos tendientes a generar una convivencia democrática con los alumnos, por medio de la relación con las cúpulas de dirigencias de las Escuelas, integrando la participación de éstos en diversas decisiones en esta área.

En este mismo nivel se vislumbra un interés por dialogar desde diferentes visiones políticas con los estudiantes y de generar espacios de crecimiento e interdisciplina, sin embargo, este mismo espíritu no logra ser suficiente para traspasar esta forma de participación democrática a las cerca de 40 escuelas que componen la Universidad. Este proceso de dialogo y acercamiento requiere de sinergias internas y convicciones de los miembros que componen cada escuela, que de lugar a buenas prácticas de convivencia basadas en la tolerancia y respeto a la diversidad, reconociendo las posibilidades de participación activa de sus miembros, docentes y alumnos.

De los antecedentes recogidos en el diagnóstico se colige que ha disminuido la sociabilidad entre los estudiantes, existe una escasa interacción entre aquellos que integran una misma carrera, las personas se reúnen en pequeños grupos aglutinados por intereses particulares perdiéndose las identidades colectivas. Los proyectos personales de autorrealización son el eje central en torno a los que se movilizan las energías en ambos estamentos. De esta manera las relaciones más cercanas entre docentes y alumnos se profundizan a partir de

pequeños grupos con sus ayudantes de cátedra, delegados de curso, etc, mientras tanto para el resto trasciende con un sentido de mayor anonimato.

Curiosamente, para ambos estamentos estas nuevas formas de relación más individualistas producen una gran insatisfacción, aún cuando se pudiera llegar a pensar que son fenómenos de la trayectoria vital sentidos con indiferencia, sino que más bien, se impone un sentimiento de incertidumbre y cuestionamiento hacia donde girarán estas formas de relación.

Esta manera de concebir la universidad, como un lugar que no arrastra hacia proyectos colectivos y comunitarios, no permite crear un sentido de pertenencia e identidad, mermando las posibilidades de vínculos de reciprocidad, entre sus miembros. Esto redundará en una escasa participación de los alumnos en los conflictos y problemáticas de sus escuelas, tarea fundamental para preparar para la ciudadanía y la toma de decisiones, que se traspaasa a otros contextos donde se desenvuelve la persona.

En este mismo sentido, se han ido perdiendo paulatinamente los espacios de convivencia informal entre estos dos estamentos, manteniendo el encuentro principalmente en el aula, y perdiendo los espacios de debate y discusión característicos de la universidad, que permite desarrollar un pensamiento reflexivo y tolerante de las diversas representaciones sociales del mundo, que cada uno sustenta y que permite promover una cultura del acuerdo y la resolución de conflictos de manera no confrontacional.

La participación de los alumnos es un activo social que compromete para el futuro y las transformaciones sociales, en un contexto de pacificación que ayuda a desarrollar sujetos comprometidos con la realidad, es una preparación para el desarrollo de una sociedad democrática y para ello se precisa de estrategias y una formación valórica basada en la empatía, la tolerancia, y el compromiso con el bien común más allá del egocentrismo, no obstante las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, se encuentran traspasadas por la competitividad por sobre la cooperación, cómo un fenómenos social emergente.

La educación para la convivencia debe ser asumida como un desafío de la universidad y de cada escuela que compone sus células, por medio de procesos de investigación e intervención directa que enriquezcan la calidad de las relaciones y el trabajo académico en y fuera del aula facilitando los procesos de enseñanza aprendizaje, al mismo tiempo.

5.1.3 Factores Asociados al Conflicto

Las relaciones entre docentes y estudiantes fueron señaladas, por ambos estamentos, como aquellas donde podría situarse mayor número de conflictos., considerando que el nivel de interacción es mucho más profundo.

Coexisten formas de relación con estilos empáticos, asertivos y de mayor acogida en un clima muy alentador, con los obstáculos en la comunicación que limitan la comprensión del estudiante más allá de lo meramente cognitivo que privilegia la vida académica. En este escenario las relaciones se articulan con un menor grado de flexibilidad, que dificultan el dialogo y una participación activa de los estudiantes, para desarrollar vínculos de confianza.

La percepción de conflicto que sustentan los estudiantes da cuenta de una concepción negativa y de confrontación, como un choque de intereses que no pareciera tener una salida positiva y con un resultado incierto. Estos al no ser tratados adecuadamente se mantienen en un estado de latencia deteriorando las relaciones interpersonales. En especial, para los alumnos que ocupan cargos de líderes en los centros de alumnos se identifica un elemento distinto relacionado con la acción que se convierte en un choque frontal y que dan cuenta de la escalada de poder y presión. De esta manera reflejan las concepciones culturales del conflicto en nuestra sociedad.

La posibilidad de lograr acuerdos para responder a las necesidades en juego es alcanzada en un tipo de negociación por posiciones, en una lógica adversarial. No se visualiza claramente una visión de crecimiento y

transformación del conflicto por canales de diálogo, reproduciendo las formas de socialización que han incorporado, en los distintos escenarios educativos.

La perspectiva de los docentes pondera elementos de crecimiento en el conflicto, sin embargo no es posible soslayar las dificultades culturales que implica tratarlos, imponiéndose la tendencia a evadirlos o desplazarlos por temor a la ruptura, las soluciones se definen por la discusión, a través de decisiones administrativas o por la jerarquía que define el poder, cuando no es posible por otra vía, con las consecuentes dificultades en la implementación de las soluciones.

En general, podría indicarse que no hay una orientación que permita observar en la percepción de los conflictos una posibilidad de acercar a las partes en un contexto de colaboración, en una oportunidad de conocimiento de si mismo y los demás desarrollando el potencial creativo de las partes involucradas, tal como privilegia la resolución alternativa de conflictos.

Los principales puntos de tensión y conflicto entre ambos estamentos se relacionan principalmente con temas de la vida académica, como eje central del proceso formativo en que están insertos ambos estamentos. Los que nacen como primera prerrogativa son los cambios en los currículos y la evaluación docente. Ambos temas son enunciados como tareas permanentes de la universidad para dar lugar a la formación de profesionales de excelencia, sin embargo, para los dos estamentos es un punto de disenso en las miradas, respecto a los grados de participación y poder que debieran tener los estudiantes para lograr un cambio. Es menester, abrir la discusión hacia la cooperación contrastando los intereses similares y opuestos generando alternativas distintas al juego de poder. De esta manera se pueden derribar los mitos que se ciernen sobre estas temáticas, aún cuando hay un reconocimiento de ellas como punto neurálgico.

En estos temas de desacuerdo se observa un nivel de participación diferenciado, de los alumnos, que depende de los principios democráticos que sustenta cada escuela y que se constituyen en un legado que da lugar a distintos tipos de dinámicas y liderazgos, que van en un continuo desde aquellas formas que imponen formas de relacionarse más verticales, sobreponiendo los intereses de los que detentan el poder, hasta los estilos más integradores que conciben la opinión de los estudiantes como un eslabón crucial en el proceso de cambio, dando lugar también a climas más relajados y receptivos, que facilitan el compromiso y la participación como un acápice para el futuro.

Las relaciones de confianza en el nivel formal e informal entre docentes y estudiantes adquiere especial importancia, se sobre pone el interés en mantener y fomentar las relaciones de confianza y el contacto incluso fuera del aula. Esta situación se ve severamente dificultada por la sobre carga académica de ambos estamentos y las crecientes exigencias de la formación profesional en una disyuntiva entre el desarrollo personal y el científico. Esta escasez de vínculos también se constituye en un elemento que dificulta la resolución de conflictos que se sucede en el aula o a nivel de evaluaciones individuales, por ejemplo.

5.1.4. Factores Asociados a la Resolución de Conflictos

El tratamiento adecuado de los conflictos precisa el establecimiento de canales suficientes para su resolución, estos se encuentran definidos en los reglamentos de la universidad. El canal más reconocido por los docentes entrevistados y los dirigentes estudiantiles es la participación de los estudiantes del centro de alumnos en el consejo de profesores, siendo éste último soberano dentro de la universidad. No obstante no presenta efectividad para ninguno de estos dos estamentos, ello por la falta de herramientas de los representantes de los alumnos para resolver los conflictos y presentar temáticas de interés con apertura. La verticalidad y las relaciones de poder dificultan la efectividad de este canal. No basta con determinar el medio por el cual resolver un conflicto también se necesitan actitudes de diálogo y legitimación de las partes, proceso

que se puede alcanzar a través de la comunicación que incluyen las negociaciones colaborativas y las mediaciones, en forma voluntaria.

Para los alumnos que no ocupan cargos de dirigencia estudiantil el canal más reconocido es la jefatura de docencia, en este espacio podrían resolver problemas a nivel individual, sin manifestar una conciencia colectiva. Además les resulta muy complejo comprender sus propios avances en los currículos y la aplicación de algunas normas, este proceso es apoyado por los miembros de los Centros de Alumnos.

La resolución de conflictos es un proceso de aprendizaje recíproco para docentes y alumnos, a través del intercambio consciente del valor que tiene la perspectiva de cada una de las partes incluidas en el conflicto y el reconocimiento de las necesidades de las personas en un contexto de tolerancia, apoyando el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo que es un fin de la universidad.

Enfrentar la resolución de problemas es un reconocimiento de las necesidades de ajustes y retroalimentación de todos los sistemas sociales, ninguno puede funcionar en forma cerrada al medio y sus destinatarios. En este sentido es necesario definir otros mecanismos paralelos y legitimados por los miembros de la comunidad implicada, que permita integrar diferentes visiones de los problemas y sus soluciones, pero deben responder a los intereses de esta comunidad para que sean efectivos.

La intervención del nivel central se ubica a nivel preventivo generando espacio de encuentro y participación democrática y en el tratamiento de los conflictos su punto de tensión, cuando resurge en forma de toma o protestas en las escuelas, que manifiesta un agotamiento de todos los canales existentes. En este sentido actúa como un intermediario convirtiéndose en una parte más del conflicto, desarrollando una forma de negociación tradicional por posiciones. Por tanto la implementación de las soluciones se vuelve dificultosa para las tres partes en lo que resta del proceso. Cabe cuestionarse si sería posible una negociación directa y de colaboración, que permita igualar el poder de las

partes buscando alternativas distintas y creativas, que den respuesta a los intereses de ambos. Para ello se requiere de la formación de herramientas de resolución de conflictos en ambos estamentos, en el plano valórico y de las competencias pertinentes. Pero por sobre todo de la voluntad de las autoridades de la universidad, en sus distintos niveles, de validar el proceso de mediación y negociación colaborativa como una alternativa no adversarial de resolución de conflictos, que conduce a acuerdos más sensatos y eficientes preservando las relaciones con criterios justos y equitativos, aún cuando los recursos son escasos y las necesidades ilimitadas.

La acción preventiva de la Dirección de Asuntos Estudiantiles se basa en el desarrollo de vínculos de confianza y reconocimiento de los estudiantes, como así mismo a proporcionar espacios de desarrollo de la vida estudiantil fuera del aula, construyendo universidad en un tenor democrático. Sin embargo, la formación de dirigentes estudiantiles con habilidades para la resolución no adversarial de conflictos no ha sido abordado de un modo sistemático por ser un paradigma que recién se incorpora a la vida nacional.

5.2- En Relación Con La Temática de Investigación

Las universidades históricamente han sido las instituciones que han promovido las grandes transformaciones, entregando respuestas e impulsando cambios en las formas de relacionarse y construir sociedad. Pero en la actualidad considerando las grandes presiones del medio social y económico, es necesario debatir si sólo están orientadas a la producción de profesionales privilegiando la dimensión del conocimiento científico, por sobre la de la persona. Es menester reflexionar, entonces, hacia donde conducirán las formas tan individualistas de relacionarse que llevan a la aniquilación del otro por procurar la propia autorrealización y satisfacción personal. Desde esta óptica es relevante la formación de los estudiantes para la convivencia social y la democracia entramando el tejido social.

Es en las universidades donde se formaran las elites intelectuales y los futuros líderes de la sociedad. En este contexto nace, nuevamente, la interrogante, si existe conciencia de este importante proceso, entregando a los alumnos los valores para vivir en sociedad aceptando la interdependencia de los diferentes actores y el protagonismo que deben adquirir en la búsqueda de soluciones a los múltiples desafíos.

En la educación superior los conflictos surgen en la luz pública enmarcados en la violencia y el descontento del orden social y democrático de la actualidad. En este escenario, eventualmente se observan las protestas de los jóvenes, ejerciendo presión por diferencias de carácter político y desacuerdos respecto a medidas que les afectan directamente. Con el advenimiento de la democracia en nuestro país éstas han disminuido en forma considerable, sin embargo prevalecen y no por ello deberían dejar de ser objeto de preocupaciones.

La educación para la convivencia debe ser integrada como uno de los grandes retos de la sociedad actual, sobre todo cuando desde el contexto macrosocial se imponen con fuerza los modelos individualistas que arrasan con las formas cooperativas de relacionarse. Es tarea de todos los actores sociales en el ámbito educacional ayudar a restablecer los tejidos colectivos con técnicas y procedimientos eficaces para atender la creciente diversidad de percepciones, intereses, deseos y necesidades.

La resolución Alternativa de conflictos puede ser incluida en forma explícita en la universidad, por medio de diversas estrategias en el quehacer universitario tales como la investigación, la docencia, las metodologías de enseñanza aprendizaje, el debate, la discusión, etc. De este modo es posible favorecer un clima más saludable y orientador para la formación de proyectos colectivos, y la conformación de redes entre sus miembros.

Al mismo tiempo se basa en valores y principios congruentes con los de la universidad, tales como la cooperación que implica disponer de un grupo de personas capaces de apoyarse en el análisis y construcción de nuevos conocimientos, actitudes y conductas; la comunicación que supone que para la

cooperación es preciso entender, saber escuchar; la dignidad de la persona que requiere del reconocimiento de las propias capacidades en forma recíproca; pluralismo como la aceptación de la diversidad de visiones del mundo con acogida.

Las universidades deben contribuir a formar profesionales íntegros, retomando y resignificando el sentido de su relación con la sociedad, entregando personas con capacidad para relacionarse y promover el bien común y no sólo el beneficio personal, que caracteriza el individualismo. Para ello se deben crear las condiciones que fortalezcan el desarrollo personal y comunitario de los alumnos integrando su participación en el quehacer de la universidad con confianza en sus capacidades, estableciendo de este modo un modelo democrático.

En las dimensiones personal, social y académica la educación en valores para la convivencia social supone ayudar a crear un clima más propicio para los objetivos educacionales y la realidad de las instituciones de educación superior. Es en la interacción en el aula donde los docentes ejercen una fuerza de socialización en valores, formas de vida y estilos de resolución de conflictos que complementan un liderazgo. Es en este espacio de la cotidianidad donde se encuentran significados y emociones similares y contrapuestos, por lo tanto desde un punto de vista sistémico las habilidades de mediación y negociación para la resolución de conflictos son pertinentes al ejercicio de la docencia, fortaleciendo una inserción con un sello de equidad, y solidaridad.

Hoy nuestro país demanda trabajo en la superación de todas las formas de violencia física y psicológica, de esta forma se requiere la creación e implementación de soluciones, de iniciativa e innovación, desde las diferentes áreas de acción y generación de conocimientos propias de la universidad. Se necesitan todas las capacidades para enfrentar los desafíos que nos impone la globalización, de mejoras en la calidad de vida más allá de lo material, dando sentido a la construcción de la realidad, en un marco de respeto que permita articular a todos los actores sociales de manera justa e integrativa.

5.3- Rol del Trabajador Social

Nuestro país avanza en un escenario democrático con serias dificultades para integrar la participación de las personas. Nos encontramos con una sociedad civil polarizada e individualista, orientada hacia el logro de metas de éxito material. Los proyectos de autorrealización niegan la riqueza de la interacción en la conformación de las personas y su inteligencia social.

Esta visión se contrapone al sentido comunitario y de interdependencia, necesario para satisfacer múltiples requerimientos y alcanzar la felicidad humana. Esta implica la relación con otros como fuente de enriquecimiento, en un espectro que abarca la unidad y variedad. Comprender estos dos grandes elementos permite avanzar en la consolidación de una sociedad democrática y pluralista, que promueva la participación integrada y responsable de los jóvenes en todos los niveles de la educación, comprendiéndola como una formación continua y para la ciudadanía.

En la actualidad los profesionales que se desempeñan en el ámbito de las relaciones humanas y de la formación de los estudiantes, se encuentran frente a un nuevo desafío, la mediación y la negociación colaborativa, como un nuevo paradigma en el quehacer profesional, que ha demostrado en otros contextos sociales, ser una forma de intervención eficiente en la transformación de los conflictos sociales, hacia el crecimiento y la cooperación.

En el campo específico del Trabajo Social, la incorporación de estas herramientas, viene a complementar las habilidades propias de la profesión, como son la capacidad de intervenir en grupos y comunidades. En este contexto, aplicar la mediación y la negociación, es una oportunidad para situar la solución de los conflictos en las propias partes implicadas. Ello ubica a este profesional como un facilitador, en la búsqueda de alternativas a los problemas desde los propios marcos referenciales de las personas implicadas. Este es un enfoque que lo libera de sus roles tradicionales, que tienden a imponer soluciones desde sus propias miradas técnicas, conllevando el riesgo de

soslayar las propias capacidades de los destinatarios. De esta misma manera se puede lograr un mayor compromiso de las personas en la implementación de alternativas de solución a los conflictos que les afectan.

A través de la mediación es posible contribuir al desarrollo de una cultura de la paz al facilitar la resolución pacífica de conflictos, aceptando que las diferencias son parte natural de la vida en sociedad, y que al ser bien manejadas pueden convertirse en situaciones positivas.

En relación a los roles tradicionales del trabajador social, en el área de la educación se han ido ampliando y diversificando con un énfasis en el desarrollo de habilidades transversales al proceso educativo de los jóvenes, que permitan a los estudiantes mejorar su funcionamiento psicosocial, ayudándole a desarrollar relaciones humanas más satisfactorias. En este quehacer puede ubicarse como asesor, conductor o miembro de equipos interdisciplinarios, específicamente en el desarrollo de programas que tienden a favorecer el desarrollo de competencias en los estudiantes, como son la capacidad de resolución de problemas, liderazgo, negociación, y en general todas aquellas competencias que potencian sus posibilidades en el ámbito académico y personal.

En su accionar puede desarrollar líneas de prevención y tratamiento adecuado de los conflictos, que surgen en la comunidad educativa, sensibilizando y proporcionando herramientas para articular a los diferentes actores que la conforman.

En el desarrollo de conocimiento científico acerca de la conflictividad que afecta a una comunidad, este profesional cuenta con las herramientas científicas y técnicas para desarrollar elementos de investigación social para identificar los factores que inciden en la convivencia de una comunidad, como un elemento fundamental para la transformación social.

El Trabajador Social debe responder a este nuevo paradigma que es consecuente con los principios y valores que orientan la profesión. Desde este punto de vista su gestión propicia el desarrollo integral y la participación democrática de las personas con miras al dialogo cara a cara, tal como propicia la negociación y la mediación. De esta manera es posible avanzar en una alternativa de pacificación social y la democratización de las estructuras sociales, comprendiendo que esta es una tarea inherente a los diversos actores de la sociedad en todos los niveles.

Bibliografía

LIBROS

- Aron Ana María (1993), "Vivir con Otros", Programa de Desarrollo de Habilidades Sociales, Editorial Universitaria SA, Santiago de Chile.
- Baquero Ricardo (1996), "Vigotsky y el Aprendizaje Escolar", Buenos Aires Argentina.
- Brandoni Florencia (1999), "Mediación Escolar, Propuestas, Reflexiones y Experiencias", Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.
- Berneoso Bertrán Jaime (2003), "Psicología del Lenguaje", Fundamentos para Educadores y Estudiantes de pedagogía, Edición universidad Católica de Chile.
- Busquets María Dolors (1995). "Los temas Transversales: Claves de la Formación Integral, Ed. Santillana, Madrid – España.
- Casas Vilalta y Botella Corral (2003), "La Democracia y sus Retos en el Siglo XXI", Elementos para la Formación Democrática de los Jóvenes, Editorial Cisspraxis, S.A, Barcelona – España.
- Castanyer y Mayer (1996) "La asertividad Expresión de una Sana Autoestima", Crecimiento Personal, Colección Senderipiti, Editorial Desclee de Brouwer, S.A. Bilbao- España.

- Carretero Mario (2001), "Constructivismo y Educación", Ed. Aique, Buenos Aires Argentina.
- Diez Francisco (1999), "Herramientas para Trabajar en Mediación", Ed. Paidós, Buenos Aires – Argentina.
- Delors, Jacques. "La Educación Encierra un Tesoro", UNESCO, Paris. Informe de la comisión internacional sobre educación para el siglo XXI, UNESCO.
- De Tomaso Antonio (1997), "Mediación y Trabajo Social", Editorial. Espacio, Buenos Aires Argentina.
- Echeverría Rafael (2003), "Ontología Del Lenguaje", Loom Ediciones Chile.
- Elias, Steven y Otros (2003), "Educar con Inteligencia Emocional", Barcelona – España.
- Escobar C. Luis (1976), "Reflexiones sobre la tarea de la Universidad" Editorial Universitaria, Santiago.
- Fernández L. Francisco (2001) Seminario "Asumiendo País: Responsabilidad Social Universitaria" Santiago.
- Fischer, Ury y Patton (1993), "Sí de Acuerdo, Como Negociar Sin Ceder". Grupo Editorial Norma, Bogota Colombia.
- Florenzano Urzúa Ramón (1998), "El Adolescente y sus Conductas de Riesgo", Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Girard Kathryn y Otros (1997), "Resolución de Conflictos en las Escuelas", Manual para educadores, Ed. Granica, Buenos Aires – Argentina.

- Hernández Sampieri y Otros (2003), "Metodología de la Investigación Social", Tercera Edición, Editorial Mc Graw-Hill, Interamericana, México.
- Mayer, David (2000), "Psicología Social", Editorial Mc Graw- Hill, Bogota Colombia.
- Maturana R. Humberto (1992), "El sentido de lo Humano", Tercera Edición, Ed. Universitaria, Chile.
- Mifsud S.J. Tony, "Propuestas Éticas hacia el Siglo XXI" Ilades, Instituto Latinoamericano de Desarrollo,
- Ministerio de Justicia, Programa de Resolución de Conflictos Anexo a Tribunales, "Mediación Familiar, Sistematización de una Experiencia", 1997-2000.
- Morin, E. (1999), "Los Siete Saberes Necesarios para la Educación del Futuro", UNESCO, Paris.
- López Alejandro y Otros (1995), "Introducción a la Psicología de las Comunicaciones" Textos y Ejercicios, ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
- Ortega y Del Rey (2003), "La Violencia Escolar", Estrategias de Prevención Editorial GRAO, de IRIF,S:L, Barcelona, España..
- Pacheco Máximo (1999), "Historia y Misión de las Universidades", Ed. Andrés Bello, Santiago.
- Paniego José Ángel (1999), "Cómo Podemos Educar en Valores", Métodos y Técnicas para Desarrollar Actitudes y Conductas Solidarias, Editorial CCS, Madrid, España.

- Pastén Cordovez Fernando (1995), "Adolescencia: Riquezas y Sorpresas", Ediciones Edeval, Valparaíso, Chile.
- Pastén Cordovez Fernando (2000), "Elaboración de Diagnósticos Sociales con la utilización de Técnicas Cualitativas de Investigación", Ediciones Edeval, Valparaíso-Chile.
- Pastén Cordovez Fernando (1995), "Metodología de la Investigación Social", Ediciones. Edeval, Valparaíso, Chile
- Pastén Cordovez Fernando (2003), "Problemas y Soluciones En La Tarea de investigación", Conceptualización y Práctica, Ed. Edeval, Valparaíso – Chile.
- Paul Poupard (2003), " La Iglesia la Sociedad y la Universidad Católica "IV Congreso Nacional de Académicos Católicos, 15 de Septiembre 2003".Conferencia del Excelentísimo y Reverendo señor Cardenal, Presidente del Consejo Pontificio de la Cultura.
- Paya Sanchez Montserrat (1997), "Educación en Valores para una Sociedad Abierta y Plural", Colección Aprender a Ser, Ed. Desclee De Brouwer, España.
- Pérez Serrano G.(1997)"Como Educar Para la Democracia", Estrategias Educativas, Editorial Popular, Madrid.
- P.N.U.D (1998), Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo, "Educación "Agenda Del Siglo XXI" hacia un desarrollo Humano, Ediciones, Colombia, Capitulo I.
- Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, "La Universidad Católica ante la Globalización", S;Em. Cardenal Zenon Grocholewski, Apertura Año Jubilar e Inauguración Año Académico 2003.

- Política Nacional y Plan de Acción Integrado a Favor de la Infancia y la Adolescencia 2001-2010
- Porro Barbara (1993), "La Resolución de Conflictos en el Aula" Editorial Paidós, Buenos Aires- Argentina (pág 145-153).
- Ramos Traves Zacarías, Cruz Miñambres José (1997), "La convivencia y la disciplina En Los Centros Educativos, Normas y Procedimientos", Editorial Escuela Española, S.A., Madrid, España.
- Rivera Nuetze (2001), "Amigable composición", Curso práctico de Negociación y Conciliación, Guatemala.
- Snadoval M. Mario (2002), "Jóvenes del Siglo XXI", Sujetos y Actores en una Sociedad de Cambio, Universidad Católica Cardenal Raúl Silva Henríquez, Santiago – Chile.
- Sierra Bravo R. (1994), "Técnicas de Investigación Social", Teoría y Ejercicios, Novena Edición, Ed. Paraninfo S.A. Madrid- España.
- Sparvieri Elena (1995), "Principios Técnicas de Mediación", Un Método de Resolución de Conflictos, Editorial Biblos, Buenos Aires, Argentina.
- Suárez Marines (2001), "Mediación", Conducción de Disputas, comunicación, Técnicas, Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.
- Torrego Juan Carlos (2000), "Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas", Manual para la Formación de Mediadores, Narcea S.A. Ediciones, Madrid España.
- UNESCO (1998), Conferencia Mundial Sobre Educación Superior, "Declaración Mundial Sobre La Educación Superior Para el Siglo XXI", Paris.

- Universidad Católica de Valparaíso, Orientaciones Estratégicas, según decreto Orgánico de Rectoría N° 375/2000.
- Universidad Construye País (2003), "Educando Para La Responsabilidad Social, La Universidad en su Función Docente, Corporación Participa.
- Universidad Construye País (2002). "Observando la Responsabilidad Social Universitaria", Santiago de Chile. Corporación Participa.
- Urbina y Buono –Cuore (2004), Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Desde su Fundación hasta la Reforma 1928-1973, Un Espíritu, Una Identidad, Tomo I , Ediciones Universitaria de Valparaíso.
- Vallés Arándiga Antonio (2003), "Habilidades Sociales e Inteligencia Emocional Para el Afrontamiento de la Conflictividad Escolar", Presentaciones Power Point, Editorial Promolibro Valencia – España.
- Vinyamata Edwards (2001), Conflictología "Teoría y Práctica de la Resolución de Conflictos", Editorial Ariel S.A, Barcelona España.
- Walton y otros (2002), "Conciliación de Conflictos", Dialogo Interpersonal y Consultoría de Mediadores, Segunda Edición, Versión en Español, Editorial Adison – Wesley Publishing Co.Inc, de Reading, Massachussets, Estados Unidos.
- Zabalza Miguel (2003), "Competencias Docentes del Profesorado Universitario", Calidad y Desarrollo Profesional. NARCEA S. A Ediciones. Madrid, España.

REVISTAS

- "Grandezas y Miserias de las Universidades, una Perspectiva Histórica". Artículo de Rafael Luís Gumucio Rivas, profesor de Historia de la Cultura. Revista Académica Universidad Bolivariana on line. Polis volumen 1 número 1- 2001.
- "Hablando del Currículo Integrado de James Beane", Guillermo Contreras López. Revista Enfoques Educativos, Vol.1 Nº 2 – 1998. Departamento de Educación Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- "La convivencia y La Disciplina, Un Contenido Transversal", Ester Lafont Batista, Contexto Educativo- Revista Digital de Educación y Nuevas Tecnologías N8, Junio del 2000
- "La Universidad como Espacio de Aprendizaje", Artículo de Miguel Martínez y otros. Revista Iberoamericana de Educación, Nº 29, Mayo - Agosto 2002 Organización de Estados Iberoamericanos Para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- "Perspectivas del Currículo en la Educación Superior", Julia Romeo Cardone. Revista Enfoques Educativos Vol.1 Nº1 – 1998, Departamento de Educación – Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile.

DOCUMENTOS

- “Educación y Ética para Ciudadanos”, Guillermo Hoyos, Profesor de Filosofía – Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 1997.
Fuente: <http://www.campus-oei.org/valores/hoyos2.htm>

- “Educación y Globalización: el compromiso de la universidad en una sociedad tecnificada”. Dr. José Carlos Losada Díaz y Dr. Pedro Antonio Rojo Villada.(España 2003)

- “Indisciplinar la Universidad”, Gabriel Kaplun, Educador y Comunicador, docente e investigador de la Universidad de la República (Uruguay 2003).

- “La Psicología de Aprendizaje del Enfoque Constructivista”. Dr Clifton B. Chadwick (1998).
Fuente:
<http://www.pigno-ispi.com/articles/education/Chadwick-psicologia.htm>

- “El auge de la mediación en España. La mediación familiar y otros campos de aplicación” Domínguez Alonso, Mira Grau y Otros, Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Alicante, España. Ponencia Presentada en las Jornadas Internacionales de Mediación y Familia, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. 1y 2 de Octubre 2003.

- “Mediación De Conflictos. Ideología y Carisma, una Experiencia Practica Desde La Pedagogía social como Pacificación Social” Mauricio Ureta Bernal, Docente Universidad de Valparaíso. Ponencia Presentada en las Jornadas Internacionales de Mediación y Familia, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. 1y 2 de Octubre 2003

- “El Aporte de la PNL a la Mediación”, Carlos Alvarez-Tostado A. Jeanette Hernández Briceño. Ponencia Presentada en las Jornadas Internacionales de Mediación y Familia, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. 1y 2 de Octubre 2003.
- Distintos Abordajes de la Mediación Escolar Desde la Facultad de Educación de la Universidad Mayor. Ana María Galdames. Docente de la Facultad de Educación de la Universidad Mayor. Ponencia Presentada en las Jornadas Internacionales de Mediación y Familia, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. 1y 2 de Octubre 2003.

TESIS

- Bacigalupo, Catalán y otras, “Las Voces de los Alumnos: Una aproximación a la vivencia Universitaria”, Tesis para optar al Grado de Licenciado en Psicología y al Título de Psicólogo, año 2002, Universidad Católica de Valparaíso, Facultad de Filosofía y Educación, Escuela de Psicología.
- Novoa y Penaglia, “Estudio y Tratamiento de las Variables Asociadas a la Convivencia Escolar, para Promover e implementarla Mediación como Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos, al Interior de la Comunidad Educativa”, Seminario de Título para optar al grado Académico de Licenciado en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social, año 2002, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

- Sandoval D, Soto M y Espinoza V, "Mediación Escolar, Aprendizajes Constructivos y Necesarios para la Vida" ", Seminario de Título para optar al grado Académico de Licenciado en Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social, año 2003, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Escuela de Trabajo Social , Universidad de Valparaíso.

PÁGINAS DE INTERNET

- <http://ccd.usc.esctividades/monreal5b.htm> La profesora Carmen Monreal de la Universidad Pablo de Olavide. La tutoría como soporte de la educación. Comunicación presentada al Simposium Iberoamericano de didáctica Universitaria: La calidad de la docencia en la Universidad Santiago de Compostela. Diciembre de 1999. Texto completo disponible en Internet
- www.mineduc.cl
- www.ucv.cl
- www.oie.cl Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación y la Cultura
- <http://revistanatural.com> Roca M. Inteligencia Emocional: ¿Qué es y cómo desarrollarla?(documento www)
- <http://www.monografias.com> Martínez D. (2003).Habilidades Sociales. (documento www)
- <http://www.udec.cl> Navarro G. (2002). Desarrollo de la Autonomía Responsable Y Responsabilidad Social (Documento www)

- <http://www.uaambient.org> Font F.(2000).La responsabilidad de educar la única herramienta que tenemos para vivir. Conferencia dictada en las XIX Jornadas Interdisciplinarias: La Responsabilidad Social en la Educación (Documento www).
- <http://udec.cl> Sáez, O. (2001). La Responsabilidad Social Universitaria. (Documento www)
- <http://roble.pntic.mec.es/~fromero/violencia/indice.htm> Página en que se pueden encontrar artículos, bibliografía, sugerencias y reflexiones en torno a la violencia escolar y una lista de sitios de Internet relacionados.
- <http://www.gernikagogoratuz.org/> La organización Gernika ofrece un lista de referencias bibliográficas sobre diversos temas, entre los que se encuentran tanto conflictos como violencia.

ANEXOS

Entrevista en Profundidad

La entrevista es un método de recolección de datos que le permite al profesional indagar exhaustivamente con el objeto de obtener información de la situación problema y así contribuir a la elaboración de un diagnóstico pertinente.

Este tipo de entrevista fue aplicada a docentes, jefes de docencia, secretario académico y un informante clave. En el caso de éste último se agregó una última pregunta tendiente a identificar la situación desde una visión más macro de la resolución de conflictos.

A través de esta técnica es posible, al mismo tiempo, desarrollar una relación de confianza para abordar la temática en cuestión y lograr una libre expresión de sentimientos y percepciones.

1.- Pauta de Entrevista

En relación a la convivencia

¿Cómo podría definir la convivencia en la universidad?

¿Cuáles son para usted los valores que definen la convivencia actual de la universidad?

¿Cuáles son los valores que rigen en la convivencia entre los alumnos?

¿Cuáles son para usted los valores que predominan en la convivencia entre los docentes y los estudiantes?

En relación al Conflicto

¿Cómo podría definir un conflicto?

¿De acuerdo a su experiencia entre que estamentos piensa que se producen un mayor número de conflictos?

¿En su opinión cuáles serían las principales fuentes de tensiones entre docentes y estudiantes?

En relación con los mecanismos de Resolución de Conflictos

¿Cuáles son los canales establecidos para la expresión de opiniones y divergencias de los alumnos?

¿Cuáles de ellos se encuentran formalmente establecidos por la universidad?

¿Existen otras formas de resolución de conflictos que complementen los canales formales?

En relación con la estrategia de resolución de conflictos desde el Nivel Central (Esta pregunta sólo se aplicó al informante clave)

¿Cuáles son las estrategias que utiliza la universidad para la prevención de los conflictos?

¿Cuál es el nivel de ingerencia del nivel central una vez producido los conflictos en alguna Unidad Académica?

Pauta de Entrevista Grupos De Discusión

Los "Focus Group" aportan conocimientos sobre percepciones, opiniones, actitudes de sus miembros, a través, de una conversación planeada para conseguir la información del tema de investigación. La discusión permite, en forma relajada, aproximarse al objeto de estudio.

La pauta se diseña para ser aplicada a los grupos de alumnos dirigentes y no dirigentes.

Sobre la convivencia

¿Cómo podrían definir la convivencia en la Universidad?

¿Cómo podrían definir la convivencia entre carreras?

¿Cómo podrían definir la convivencia entre estudiantes de una misma carrera?

¿Cómo consideran la convivencia con sus docentes?

¿Qué valores son para ustedes los que determinan la convivencia, en la actualidad, al interior de la universidad?

Sobre el Conflicto

¿Cómo podrían definir un conflicto y con que ideas asocian lo asocian?

¿Entre que estamentos piensan que se producen más conflictos?

¿Cuáles son los principales motivos de conflictos entre docentes y estudiantes?

Sobre los Mecanismos de Resolución de conflictos

¿Qué canales utilizan para solucionar los conflictos que se producen entre ustedes y sus profesores?

¿Qué rol juega la Jefatura de Docencia para la resolución de conflictos?

¿Qué papel asume el centro de Alumnos para la resolución de conflictos?

¿Acudirían a la Federación de estudiantes para la resolución de conflictos con sus docentes?

¿Consideran eficientes los canales establecidos para la resolución de conflictos?

¿A qué instancia informales acuden para la resolución de conflictos?