

FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES

POLÍTICA DE CONVIVENCIA TRI ESTAMENTAL



I. Presentación

La construcción de Políticas de Convivencia Triestamental es una ansiada aspiración de la comunidad universitaria de la Facultad de Educación y Humanidades. Este avance provoca el rompimiento del abordaje de dos temáticas que prevalecen consuetudinariamente en nuestro tradicional quehacer, abriendo nuevas y edificantes perspectivas. Una de estas, es dar un nuevo paso hacia la real triestamentalidad, logrando verdaderos espacios de participación de los tres estamentos que componen la estructura universitaria desde sus cimientos.

De esta manera, lograremos levantar una Universidad democrática, participativa y

comprometida, que demanda la sociedad de hoy y del mañana. Por otra parte, estaremos comprometidos con el mejoramiento de la convivencia triestamental, para crear un verdadero clima relacional adecuado que posibilite la concreción de la triestamentalidad plena.

Para el logro de este gran objetivo, es indispensable la gestión y el manejo de conflictos inherentes a grupos humanos diversos y heterogéneos, a los cuales debemos atender con la mayor equidad y justicia, dentro de la responsabilidad social que asumimos.

Los ejes de nuestras acciones los hemos definido en tres dimensiones : el Buen Trato, la

Participación y el Manejo de Conflictos, que deberán ser abordados por todas y todos quienes integramos esta comunidad universitaria, como parte constitutiva de nuestra cotidianidad.

Hemos tenido la aprensión de que esta política que estamos construyendo entre todos, sea complementaria y esté acorde con la normativa institucional al respecto. Así, estaremos contribuyendo a mejorar nuestra imagen corporativa desde el interior hacia el exterior.



Marco Aurelio Reyes Coca
DECANO



Temario



I. Presentación



II. Introducción



III.- Antecedentes



IV. Principios y definiciones



V. Orientaciones y acciones



VI. Síntesis



VII. Conclusiones



II. Introducción

La convivencia es un proceso de interacción comunitaria sobre la base de necesidades y acciones comunes, que se da en una agrupación de personas que comparte una actividad o un conjunto de actividades, en espacios comunes, considerando habilidades sociales como la comunicación, el manejo de los conflictos y la participación. Es el hecho de compartir o vivir con otras personas.

La convivencia se desprende de la esencia del ser humano, que es la sociabilidad, es decir, la facultad de vivir en sociedad, de compartir con otros sujetos y estructurar la vida social, de modo que la socialización y la convivencia sean armónicas.

El desarrollo de la convivencia en una organización educativa debe considerar el progreso de dichas habilidades, reconociendo, además, la naturaleza de los diferentes estamentos que componen a la comunidad educativa (académicos, funcionarios y estudiantes).



Para ello, se plantea la necesidad de que la convivencia en la Facultad de Educación y Humanidades se considere como triestamental, en el que los tres estamentos organizados de la comunidad universitaria: profesores, estudiantes y funcionarios no académicos, intervengan en el ejercicio de la gestión participativa en la Universidad, a fin de reconocer las características particulares de cada uno de los estamentos y la interacción entre ellos; compartiendo en común el ejercicio democrático de la gestión y desarrollo de la institución universitaria, precisamente para fortalecerla y elevar su nivel de excelencia académica.

Por otro lado, se considerará la convivencia en la Facultad de Educación y Humanidades como un proceso dinámico, compuesto por tres dimensiones: Buen trato, Participación, y Manejo de Conflictos. Estos tres ejes deben organizar y articular los temas positivos y negativos que surjan del proceso de convi-

vencia entre los integrantes de la Unidad.

La Política de Convivencia Triestamental busca ser una herramienta útil y proactiva que brinde a los integrantes de la Facultad, orientaciones para lograr prevenir, enfrentar y manejar adecuadamente las consecuencias de situaciones de conflicto que se puedan presentar, y si la situación lo amerita, establecer vínculos con las normativas y marcos regulatorios vigentes en la Universidad, de modo que se disminuyan los factores negativos que surjan de la convivencia en la unidad.

III.- Antecedentes

Ciencias de la Educación y Estudios Generales) y 12 carreras (Trabajo Social, Psicología, Historia y Geografía, Castellano y Comunicación, Ciencias Naturales, Educación Matemática, Inglés, Educación Física, Educación Parvularia, Educación General Básica, Educación Básica con Especialidad). La distribución de la población según estamentos es de 95 académicos (jornada completa y media jornada), 20 funcionarios del estamento administrativo y 2503 estudiantes. La muestra estuvo compuesta por 260 personas (18 académicos, 13 administrativos y 229 estudiantes), con edades comprendidas entre los 18 y los 61 años. De las personas que contestaron la encuesta, sólo el 84,2% identificó su sexo, de los cuales el 31,9% eran hombres y el 52,3% mujeres.

En este apartado se presentarán los principales resultados del diagnóstico de condiciones para evaluar la propuesta de una Política de Convivencia Triestamental en la Facultad de Educación y Humanidades, proceso que se realizó el año 2013 bajo el financiamiento de proyectos FAPE de la Dirección de Planificación y Estudios de la Universidad del Bío-Bío.

A.- Objetivos y procedimientos

El objetivo principal del estudio fue realizar un diagnóstico de los espacios, conductas y procedimientos que caracterizan la convivencia y el clima organizacional en la Facultad de Educación y Humanidades desde la visión de los tres estamentos.

Objetivos específicos:

- Describir la percepción de estructura, calidez, apoyo y conflictos dentro de la Facultad de Educación y Humanidades.
- Describir la valoración de las relaciones interestamentales dentro de la Facultad de Educación y Humanidades.
- Describir las conductas asociadas a conflictos percibidos entre actores interestamentales.

Respecto de la metodología, se puede señalar que la población definida para este estudio está compuesta por los integrantes de la Facultad de Educación y Humanidades, con sus sedes Concepción y Chillán, que, de acuerdo con el *Anuario Estadístico Institucional UBB 2012*, considera 4 departamentos (Ciencias Sociales, Artes y Letras,

Se aplicó un instrumento que consideró cuatro dimensiones: clima organizacional, valoración de las interrelaciones entre los actores; interacciones agresivas y conflictividad percibida. A continuación, se detallan los instrumentos y la operacionalización de las variables:

1. Clima: Se seleccionaron 4 dimensiones del clima organizacional del Instrumento de Litwin y Stringer (1968): Estructura, Calidez, Apoyo y Conflictos. Este instrumento posee 22 reactivos en una escala tipo likert con puntajes de 0 a 3 en un continuo que va desde Muy en desacuerdo a Muy de acuerdo. Los puntajes para cada subdimensión corresponden a las medias de los reactivos que lo componen.

1.1. Estructura: Refleja la percepción de las personas con respecto a las reglas, procedimientos, trámites y otras



Nueve reactivos.

1.2. Calidez: Muestra la percepción de los miembros de la institución sobre la posibilidad de un ambiente de trabajo grato y con buenas relaciones sociales. Cinco reactivos.

1.3. Apoyo: Refleja la percepción de las personas sobre la presencia de un espíritu o filosofía de ayuda dentro de la organización. Tres reactivos.

1.4. Conflicto: Explora la percepción de la capacidad que posee la organización de aceptar las opiniones distintas, los problemas y fomentar la búsqueda de soluciones. Cinco reactivos.

2. Valoración de las interrelaciones entre los actores. Contiene la percepción que tienen los actores de la Facultad (estudiantes, administrativos y académicos) respecto del tipo de relaciones que se dan entre ellos, valorándolas en una esca-

la de 0 a 3, donde 0 significa Mal, 1 significa Regular, 2 significa Buena y 3 significa Excelente.

3. Interacciones agresivas. Percepción de frecuencia con la que se presentan entre actores de la Facultad conductas de connotación agresiva. Las respuestas se entregan a través de una escala de 0 a 3, donde 0 significa Nunca y 3 significa muchas veces.

4. Conflictividad percibida. Percepción de actitudes que pueden interpretarse como fuentes de conflicto entre los distintos actores de la Facultad. Las respuestas se entregan mediante una escala tipo likert de 0 a 3, con valoraciones que van de Nada a Mucho.

Además, y para complementar los resultados del instrumento, se realizaron dos grupos focales. El primero fue llevado a cabo el 13 de diciembre de 2013 en el Campus La Castilla de la ciudad de Chillán, contando con la parti-

cipación de tres docentes, cuatro estudiantes y dos administrativos, la que tuvo una duración de

90 minutos aproximadamente. El segundo se realizó el 16 de diciembre de 2013 en la Sede de la ciudad de Concepción, contando con la participación de cuatro docentes, dos estudiantes y dos administrativos y que tuvo una duración de alrededor de 50 minutos. En ambos se trabajó tomando como guía las dimensiones consideradas en la encuesta de convivencia triestamental y enfocado, por una parte, en la percepción de la convivencia entre los estamentos en términos de sus características, valoración, y, por otra, en la conflictividad existente y sus estilos de afrontamiento.

B. Resultados

En relación con los resultados, estos se dividen en dos: los obtenidos desde la encuesta y los obtenidos desde los focus groups. A partir de los datos de la encuesta, se puede establecer que existe, en general, una percepción de convivencia positiva, expresada en un clima relacional adecuado, y una percepción de escasa conflictividad y agresión.

Los ámbitos más deficitarios que se observan necesarios de intervenir para mantener y mejorar la percepción positiva de convivencia en la Facultad son los siguientes:

- Existencia de muchas reglas y procedimientos que dificultan implementar nuevas ideas.
- Falta de claridad sobre los canales y responsables para informar situaciones importantes.

- Dificultad para conocer a colegas o compañeros (establecimiento de relaciones profundas).
- Dificultad para confiar en los demás.
- Falta de incentivo para debatir y discutir situaciones.
- Baja valoración de la interrelación entre estudiantes y profesores, así como entre profesores.
- Existencia de discusiones con descalificaciones personales.
- Hablar mal de los demás.

Los principales resultados obtenidos en los focus groups evidencian que, en general, existe una percepción favorable de la convivencia entre los distintos estamentos, caracterizado por una relación de respeto en las interacciones que se dan tanto en la Facultad como en sus subunidades (departamentos y escuelas).

Se destaca como importante el trato respetuoso, as relaciones horizontales y la voluntad de los docentes y administrativos para atender las consultas de los estudiantes, así como la

disposición a resolver sus problemas. Los entrevistados identifican una adecuada convivencia entre los actores cuando esta se da en un marco de respeto. En el caso de la relación estudiante-docente, manifiestan que estas deberían darse en un trato cercano por parte de los profesores al momento de resolver inquietudes y problemas presentados durante el desarrollo de las asignaturas.

Al hacer un desglose por estamentos las opiniones tienden a ser mejores cuando la interacción es entre pares, siendo destacable la relación entre administrativos y entre alumnos. En el caso de los docentes, las relaciones son percibidas, en general, como distantes, siendo identificadas como mejores cuando estas se dan en un contexto informal.

Al explorar la convivencia entre miembros de distintos estamentos, se observaron opiniones destacables en la relación estudiantes y administrativos en donde existe una interacción que emula las relaciones familiares



caracterizada por la simetría en el trato cotidiano y de respeto en los roles que cada uno desempeña. Por otra parte, la convivencia de los docentes con los otros estamentos se valora con un mayor espectro de opiniones que van desde una buena relación a situaciones, que si bien son identificadas como aisladas, generan un alto impacto en la convivencia. En este punto se identifican los comportamientos de algunos docentes quienes interactúan tanto con sus pares como con los otros estamentos desde el poder y la imposición de sus posturas que derivan en la instalación de conflictos que afectan la convivencia.

Al referirse a los conflictos entre los actores triestamentales y cómo estos se resuelven, los entrevistados lo entienden como un proceso que va desde la búsqueda de soluciones entre quienes están directamente implicados hasta la intervención de un tercero con atribuciones como el jefe de carrera o alguna otra autoridad competente. Las apreciaciones entregadas indican que utilizar estos conductos lleva a distintos resultados tanto satisfactorios como insatisfactorios que repercutirían en la percepción de la convivencia.

Se identifica al estamento docente como aquel con quien se tienen las interacciones conflictivas más visibles tanto en el surgimiento de problemas de tareas como en aquellos de carácter relacional. Estos últimos son percibidos como los que más dañan la convivencia y el clima triestamental y en donde se visualiza el poder como un factor determinante que incide en lógicas competitivas de enfrentamiento de los conflictos. Así, también se expresa la relevancia del rol del docente como promotor de la convivencia, conside-

rando este mismo poder para incidir en la solución de situaciones conflictivas.

C. Conclusiones

Los resultados obtenidos de la percepción de clima y convivencia dentro de la Facultad de Educación y Humanidades pueden agruparse en tres grandes áreas: estructura, convivencia y conflictos:

1. Estructura

En términos generales, dentro de la Facultad se reconoce quién lidera, toma decisiones y a quién se debe reportar dentro de la organización; así mismo, se reconoce que no existiría una burocratización al momento de plantear y realizar ideas nuevas, sin embargo, se considera penoso el que se difunda con mayor efectividad las políticas internas, la estructura organizativa y, las tareas y funciones asociadas a ella, además de favorecer el cumplimiento de normas, métodos y procedimientos. La relevancia de lo anterior radica en que los actores consideran que el rol que cumplen los directivos (jefes de carrera, departamentos y Facultad), tanto en la promoción de una adecuada convivencia como en la gestión de los conflictos, permite resolver los problemas de manera oportuna y mantener así las buenas relaciones. No obstante lo anterior, también se describe que la intervención en situaciones de disputas no siempre genera un impacto favorable en la convivencia.

Un aspecto que es valorado como potenciador de la convivencia es la incorporación y participación de todos los estamentos en instancias de coordinación como, por ejemplo, los Consejos de Facultad y de Escuela, y su importancia como espacios de resolutivez y de

toma de decisiones, las que propenden al trabajo colaborativo interestamental, el que es promovido por las autoridades.

Otro aspecto que afecta la convivencia tiene relación con la estructura organizacional propia del sistema de instrucción de las universidades y la verticalidad asociada a la enseñanza, como un elemento que instala el conocimiento como poder desde el cual los académicos interactúan con el otro.

2. Convivencia

Los principales resultados evidencian que, en general, existe una percepción favorable de la convivencia entre los distintos estamentos caracterizado por una relación de respeto y formalidad en las interacciones que se dan en las escuelas, departamentos y, en general, en la Facultad. Se destaca como un aspecto valorado el trato respetuoso y de atmósfera amistosa, en donde las relaciones horizontales, la disposición de los docentes, administrativos y estudiantes permite resolver los problemas propios de los procesos de formación profesional y los objetivos de la Facultad.

Según la información tanto cuantitativa como cualitativa, la interacción entre los miembros de la Facultad, son percibidas como mejores entre administrativos y estudiantes, entre administrativos y entre estudiantes, en donde no existe una relación mediada necesariamente por el estatus, sino que, por el contrario, se describen como cercanas y de apoyo especialmente cuando se da entre el personal no docente y los alumnos.

La valoración de la convivencia es menor cuando se observa entre administrativos y académicos, entre estudiantes y académicos,

micos y entre los mismos académicos, en donde las valoraciones hacen referencia al estatus desde el cual el estamento académico se relaciona tanto entre ellos como con los otros grupos.

Es así como la interacción entre docentes es entendida como distante, siendo identificadas como mejores cuando estas se dan en un contexto informal o dentro de las escuelas y departamentos. En el caso de las interacciones de los docentes con los otros estamentos, estas están mediadas por el poder, llevando a que estén más expuestas a conflictos tanto de tareas propias de las incompatibilidades de los roles que cada uno de los estamentos tiene, como relacionales, en donde los problemas de comunicación y prejuicios pueden ser abordados desde la lógica del poder.

En este sentido, se observa un amplio espectro de opiniones, que van desde un buen trato a situaciones conflictivas de tipo agresivas, que si bien son identificadas como aisladas, generan un alto impacto en la convivencia. En este punto, se identifican los comportamientos de algunos académicos quienes interactúan tanto con sus pares como con los otros estamentos desde el poder y la imposición de sus posturas que derivan en la instalación de disputas que afectan la convivencia. Así, también existen opiniones que destacan el rol clave que tienen los docentes como promotores de una adecuada convivencia.

Respecto de las expectativas de las interacciones, específicamente, en la relación estudiante-docente, se manifiesta que esta debería darse en un trato cercano por parte de los profesores al momento de resolver inquietudes y problemas presentados

durante el desarrollo de las asignaturas. A la base de esta última tensión, podría estar la percepción de que existe una falta de motivación en los estudiantes y, por otro lado, una falta de empatía y una dedicación de los académicos a su trabajo no docente.

De acuerdo con los resultados, la convivencia resultaría un fenómeno particular que varía según unidades, respondiendo a culturas propias de cada escuela y en donde pueden darse interacciones más informales y más cercanas u otra que se caracterizan por ser más impersonales.

3. Conflictos

Al referirse a la resolución de conflictos, se plantea que estos pueden resolverse en distintos niveles organizacionales (entre implicados, con un tercero con atribuciones), pero las apreciaciones entregadas respecto de estas alternativas son tanto satisfactorias como insatisfactorias, lo que repercutiría en la percepción de la convivencia. En este punto, se identifica la existencia de conflictos relacionales caracterizados por el hablar mal de otros como los más recurrentes y, en menor medida, otros de mayor gravedad (insultarse públicamente, acoso sexual y hostigamiento), siendo los estudiantes quienes reconocen una menor frecuencia de estas situaciones.

Se identifica al estamento docente como aquel que tiene las interacciones conflictivas más visibles tanto en el surgimiento de problemas de tareas como en aquellos de carácter relacional. Estos últimos son percibidos como los que más dañan la convivencia y triestamental y el clima, en donde se visualiza el poder como un factor determinante que incide en lógicas competitivas de enfrentamiento de los conflictos.

IV. Principios y definiciones

Esta sección se organiza según los tres ejes centrales de la política: Buen Trato, Participación, y manejo de conflictos. En cada uno de estos ámbitos se encontrará una definición de la dimensión, y un conjunto de principios y valores que la sustentan.





1. Buen trato:

El Buen trato se entiende como la construcción de relaciones interpersonales e institucionales basadas en el reconocimiento del otro como una persona única, irremplazable y valiosa en su constitución humana, capaz de aportar al bien común a partir de sus conocimientos y vivencias particulares. El buen trato puede ser entendido, entonces, como el conjunto de interacciones que se visibilizan en el espacio social a partir de este reconocimiento.

1.1. Principios fundamentales:

Pro-actividad: el buen trato parte de una actitud activa de este reconocimiento, que valora el actuar en consecuencia y genera acciones cotidianas que aportan a una buena convivencia.

Solidaridad: el buen trato requiere de relaciones que se basen en el apoyo mutuo y colaboración en la construcción del espacio colectivo.

Transversalidad: el buen trato es un derecho aplicable a todas las personas independiente de su rol, cargo, función, sexo, nacionalidad, creencia religiosa o cualquier otro atributo que se sienta o piense que puede generar categorías diferenciadoras. Por consiguiente, se entenderá que la Facultad de Educación y Humanidades, está conformada por personas y no se hará distinción alguna entre estudiantes, funcionarios y académicos.

Propósitos de las definiciones previas:

Visibilizar la importancia del buen trato como una condición esencial para el desarrollo personal y laboral.

Promover un estilo de relaciones que propenda al desarrollo del buen trato entre las distintas personas que forman parte de la Facultad.

Instalar una cultura de buen trato al interior de la Facultad de Educación y Humanidades que se transforme en base de la convivencia triestamental.

2. Participación triestamental:

El concepto de triestamentalidad se refiere a un modo de organización del gobierno universitario, en el que los tres estamentos organizados de la comunidad universitaria: profesores, estudiantes y funcionarios no académicos, intervienen en el ejercicio de la gestión y gobierno de la Institución.

Se trata de organizar la participación de una comunidad compuesta de tres partes diferentes y con distintos intereses, pero compartiendo en común el ejercicio democrático de la gestión y desarrollo de la institución universitaria, precisamente, para fortalecerla y elevar su nivel de excelencia académica.

La idea de triestamentalidad parte del principio democrático de que la universidad es un espacio abierto y plural donde convergen ideas, conocimientos y saberes que se comparten en un ámbito basado en la libertad de enseñanza y en la educación como un derecho social e individual

inalienable. Si la universidad es un espacio de libertad, de igualdad y de pluralidad, el ejercicio de su gobierno debe ser democrático y basado en la participación organizada de todos quienes forman parte de la comunidad universitaria: los académicos, los estudiantes y los funcionarios no académicos.

Para el logro de un espacio de participación de los tres estamentos que componen la Facultad, en las diversas actividades y comisiones que se desarrollen, se propone valorar los siguientes mecanismos o instancias:

- Integración a los cuerpos colegiados de la Facultad de Educación y Humanidades, los tres estamentos anteriormente mencionados, tanto en el Consejo, Comité, Unidad y otros.
- Inclusión en cada instancia de la Reglamentación Interna, de espacios de incorporación y participación de los tres estamentos.
- Buscar compromisos reales de participación de los integrantes de los tres estamentos, con respecto de los temas de Convivencia y Comunicación.
- Generar espacios concretos de información y/o expresión de temas reales de comunicación y convivencia.
- Respetar los mecanismos adecuados para la elección de representantes estamentales.
- La toma de decisiones en la Comisión de Comunicación y Convivencia debe ser el resultado de la

participación activa de los tres estamentos y el trabajo colaborativo.

2.1.- Principios y características relevantes

Compromiso: Respetamos la palabra dada y la obligación contraída.

Respeto: Valoramos los intereses y necesidades propias y de los demás en sus opciones personales, de quienes trabajan y estudian en la Universidad.

Transparencia: Actuamos de forma irreprochable e irrepreensible en cada una de las acciones.

Responsabilidad: Respondemos a las consecuencias de las acciones y omisiones realizadas libremente en el desarrollo de las actividades de docencia, investigación y servicio a la comunidad.

Honestidad: Comportarse con coherencia y sinceridad, apegado a la verdad y a la justicia.

Pluralismo: Reconocemos y aceptamos la existencia de variadas posiciones o doctrinas.

Diálogo: Comunicarse con otros respetando las opiniones para construir visiones compartidas.

Participación democrática: Tomamos decisiones a partir de las mayorías guardando respeto con las minorías.

3. Manejo de conflictos:

Se entiende el manejo de conflictos como el abordaje efectivo de situaciones en que se presenten discrepancias o problemas entre dos o más personas, que genere efectos negativos, tanto a nivel individual como ins

titucional, y que no puedan ser manejados por los mismos implicados de manera natural. Es el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa. La finalidad es contar con sistemas y métodos que permitan abordar los conflictos de manera constructiva, que permitan su flujo adecuado para acercarnos a la posibilidad de fortalecerlos y aprender a convivir.

3.1. Principios

Este abordaje se centrará en valores como el respeto, compromiso y la responsabilidad.

Respeto: Es la valoración del otro como legítimo otro, cuidando el desarrollo y manifestación de su individualidad y derechos.

Compromiso: Es el apoyo brindado a los integrantes de la Facultad para que enfrenten las dificultades y conflictos con la seguridad de que no estarán desamparados frente a ellos.

Responsabilidad: Es la respuesta, efectiva y proactiva para enfrentar los temas de conflicto y las consecuencias que éstos puedan generar.

3.2. Momentos del manejo de conflicto

El abordaje de las situaciones de conflicto puede ser ordenado en tres momentos diferentes de la presentación de los conflictos; en primer lugar, aquel en donde el conflicto aún no se explicita o está por generarse, y que tiene una mirada más preventiva; un segundo momento, donde se encuentran conflictos manifiestos, pero de baja intensidad y/o bajas consecuencias; y, finalmente, un tercer momento donde se encuentran conflictos de mayor intensidad o que son de alta connotación.

Primera dimensión: situaciones de prevención de conflictos

Desarrollar una comunicación efectiva entre los integrantes de la comunidad de la Facultad de Educación y Humanidades, en un margen de empatía, respeto mutuo y proactividad. La comunicación debe darse en un marco de respeto entre las personas, manteniendo una empatía con el otro al momento de buscar establecer la comunicación, e intentando adelantarse a las situaciones que puedan generar un conflicto.

Además, se debe generar un desapego emocional de la situación de conflicto, buscando superar situaciones anteriores y enfrentar las decisiones de un modo más objetivo, para superarlas y continuar con una relación adecuada a futuro. Esto evitaría la predisposición negativa frente a las personas en el trabajo cotidiano.

Es importante que se capacite a los nuevos funcionarios, académicos y estudiantes en habilidades de comunicación, manejo de conflictos e inteligencia emocional.

Segunda dimensión: situaciones de conflictos de mediana intensidad.

Cuando se presenta un conflicto debido a una equivocación, agresión menor u omisión, se debe utilizar la comunicación de manera empática y efectiva que busque ser enfrentada de modo positivo para disminuir el conflicto, y evitar la sobredimensionalización del problema y generar predisposiciones negativas o malas relaciones a futuro.

El objetivo central es llegar a una solución efectiva que evite que el problema se repita o generalice a otros funcionarios, académicos o estudiantes. Para resolver el conflicto es importan

te analizar la situación directamente con las partes involucradas, ya que esto ayuda a calmar el grado de ansiedad generado por el problema y buscar soluciones consensuadas.

Se debe mantener la objetividad y el equilibrio emocional entre la partes en discusión.

Tercera dimensión: Situaciones de conflictos mayores o de alta connotación.

Si el conflicto no se ha podido resolver en 1era. y 2da. instancias, el mediador debe ser firme y objetivo en la búsqueda de la solución; si el problema es demasiado complejo y requiere mayor análisis, hay que realizar un estudio para encontrar la forma de resolverlo, y solicitar la aplicación de normas y reglamentos de la universidad (estatutos).

Se les debe hacer énfasis en que los involucrados tienen que estar conscientes de que se está tratando de volver a un clima de armonía, que el "tema es serio", ya que está en juego la tranquilidad laboral de los actores involucrados y del ambiente de trabajo en general.

Se debe determinar si se trata de una situación aislada o recurrente, o de una situación reiterativa. Si es aislada, se propone enfrentarla con la instancia superior directa (según corresponda). Si es recurrente, debe atenderse con mayor detalle y cuidado para evitar existencia de problemas de tratos y malas relaciones interpersonales, proponiendo una comisión *ad hoc* que analice la situación y entregue los antecedentes a la instancia superior directa.

El mediador debe actuar con respeto, objetividad y trabajar por una solución entre todos y para todos, teniendo presente

que un ambiente laboral sano va en beneficio directo de nuestra permanencia y productividad en la institución.



V. Orientaciones y acciones

En este apartado se plantean algunas acciones posibles de desarrollar para la promoción y el adecuado manejo de la convivencia en relación a los ejes que se han definido.

1. Buen trato:

- Generar un programa anual de promoción del buen trato al interior de la Facultad, dependiente de una unidad funcional y permanente.
- Capacitar en buen trato a todas las personas que ocupen cargos directivos, dirigenciales y/o de representación al interior de la Facultad.
- Promover la inclusión de objetivos que promuevan el buen trato a nivel transversal en los planes y programas de desarrollo de las diferentes unidades que forman parte de la orgánica de funcionamiento de la Facultad, resguardando la coherencia en sus distintos niveles de articulación y con base en la participación triestamental.
- Promover en las actividades cotidianas de la Facultad, valores solidarios y que tiendan al bien común.
- Generar espacios de información que promuevan conductas de respeto y valoración de las personas

2. Participación triestamental

- Formalizar por escrito la incorporación de los estamentos de Alumnos, Académicos y Administrativos, al Consejo de Facultad en calidad de invitados.
- Incorporar los estamentos de Alumnos, Académicos y Administrativos a la reglamentación interna de la Facultad de Educación y Humanidades.

Elaboración de un Plan estratégico de Comunicación y Convivencia, integrando los tres estamentos (Alumnos, Académicos y Administrativos).

- Propiciar la elección democrática de representantes de los tres estamentos (Alumnos, Académicos y Administrativos), e informar a la Comunidad Universitaria.
- Planificar y velar por una participación real y un trabajo colaborativo triestamental, dejando evidencias a través de actas, tablas de reuniones, firmas de participación, otros.
- Difundir la creación de condiciones adecuadas de participación en la toma de decisiones del Comité Triestamental de la Facultad de Educación y Humanidades, dando cuenta anualmente de su proceso real de participación.

3. Manejo de conflictos

Primera dimensión: situaciones de prevención de conflictos

- Ser específico y claro en lo que se le pide al otro.
- Ser objetivo y profesional, evitando predisponerse por situaciones anteriores
- Tener una actitud positiva, empática y calmada
- Ser flexibles en el señalamiento de errores cuando estos se generen
- Ser tolerante y asertivo al emitir juicios.
- Ser empático/a con la situación del otro al solicitar algo, no ser intransigente
- Asegurarse responsablemente de que la información llegue efectivamente

al otro/a

- No suponer que la persona entiende o hace las cosas igual que uno, sino clarificar las solicitudes y características de lo pedido.
- Tener una actitud colaboradora.
- Tener autocrítica y saber reconocer cuándo uno se equivoca o tiene una actitud equivocada.

Promover la difusión de las normativas y decretos institucionales que regulan las actividades de funcionarios, académicos y estudiantes.

Segunda dimensión: situaciones de conflictos de mediana intensidad

- Privilegiar el diálogo ante el conflicto, utilizando comunicación asertiva y empática, para lograr solucionarlo en forma inmediata, y evitar que se sobredimensione o genere conflictos a futuro.
- Comprometerse ambas partes implicadas en la búsqueda, de manera efectiva, de una solución equitativa al conflicto, atendiendo a sus características y posibilidades (negociación).
- Buscar las condiciones adecuadas (psicológicas, ambientales y de espacios) que permitan una resolución tranquila, seria y respetuosa.

Si no se logra encontrar una solución efectiva entre los participantes del conflicto a través de la negociación, se debe buscar el apoyo de un mediador de conflictos para que apoye dicha resolución.



Tercera dimensión: Situaciones de conflictos mayores o de alta connotación.

- Resolución inmediata (en el momento o a más tardar tres días calendario), si es una situación aislada o de menor impacto, se solicita enfrentarla a la instancia superior inmediata. O si el funcionario, académico o estudiante lo prefiere, aplicar los protocolos establecidos por la institución.
- Resolución mediata (más de tres días) si es una situación de mayor complejidad o de alta connotación, para la cual se solicitará que la instancia superior inmediata convoque una comisión *ad hoc* que reúna los antecedentes que permitan solucionar o tomar una decisión.
- Si no es posible encontrar solución, se solicitará aplicar los reglamentos establecidos por la institución.

VI. Síntesis

Esta política de convivencia triestamental es producto de una preocupación sobre los procesos personales e institucionales que pueden llevar a la Facultad de Educación y Humanidades al logro de sus objetivos. Responde a la valoración de tres ámbitos sociales relevantes a juicio del equipo que participa de su conformación, y que han salido desde las percepciones de los integrantes de la Facultad, a partir de un diagnóstico realizado el año 2013. Estos ámbitos son el Buen Trato, la Participación, y el Manejo de Conflictos.

En relación con el Buen Trato, este se conceptualiza como un proceso de reconocimiento activo de los derechos de las personas, de manera que puedan sentirse respetadas, valoradas y seguras. Para el logro de este ámbito, se debe promover una constante difusión de dichos derechos, para que se genere una cultura institucional que los defienda, así mismo se debe contar con un equipo de personas que genere acciones para su promoción, y permita buscar medios de sensibilización y formación. Finalmente, se debe integrar como objetivo de desarrollo estratégico en las planificaciones de las unidades.





Respecto de la Participación Triestamental, se define como un proceso de presencia activa en la organización de los procesos decisionales de la Facultad, que permite la valoración y reconocimiento de todos/as los/as integrantes de la misma. Para ello, se debe promover la participación de funcionarios no académicos y estudiantes en las comisiones y unidades de la Facultad, fortalecer la comunicación y difusión de informaciones relevantes, propiciar la elección democrática de representantes de los tres estamentos, generar espacios reales de participación de los tres estamentos en actividades relevantes de la Facultad, y apoyar la generación de espacios colaborativos entre dichos estamentos.

Finalmente, en cuanto al Manejo de Conflictos, este es visto como el abordaje efectivo de situaciones en que se presenten discrepancias o problemas entre dos o más personas, que genera efectos negativos, y que precisan de

apoyo para su resolución. Para su concreción, se propone, en una primera instancia, fortalecer la prevención de conflictos con estrategias de comunicación efectiva y mejoramiento del clima laboral; en una segunda instancia, apoyar el manejo de situaciones negativas y de conflictos menores para su resolución positiva; en una tercera instancia, de conflictos mayores o de alta connotación, se propone intervenir con estrategias mediacionales y con una comisión de gestión de conflictos que pueda ayudar a resolver el problema y articular el proceder de las normativas institucionales dispuestas para esos casos.

Estos tres ámbitos requieren de la aprobación y socialización de todos/as los/as integrantes de la Facultad, así como de protocolos e instancias de aplicación de las acciones señaladas. Al respecto, se sugiere la creación de una unidad funcional que permita dichos pasos, así como la evaluación de esta política en el

tiempo. Esta unidad debe ser triestamental en su constitución. Estos tres ámbitos requieren de la aprobación y socialización de todos/as los/as integrantes de la Facultad, así como de protocolos e instancias de aplicación de las acciones señaladas. Al respecto, se sugiere la creación de una unidad funcional que permita dichos pasos, así como la evaluación de esta política en el tiempo. Esta unidad debe ser triestamental en su constitución, y permitir que las ideas vertidas en este documento puedan llevarse a la práctica.

VII. Conclusiones

El desarrollo de la convivencia entre personas dentro de una organización es un proceso complejo, pero, al mismo tiempo, fundamental para el progreso de la misma. Por este motivo, la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad del Bío-Bío se ha propuesto generar una Política de Convivencia Triestamental para que aborde este relevante desafío.

Esta Política ha surgido del proceso de Planificación Estratégica del período 2010-2014, que se generó de manera participativa y abierta, permitiendo resaltar un tema trascendental para el fortalecimiento de la Facultad, pero que rara vez se ha podido materializar.

Si bien se han originado tres ámbitos relacionados con la convivencia, de muchos otros que pueden estar vinculados, se estima que son los tres procesos



básicos que en este momento, requiere fortalecer la Facultad para lograr valorar el lado humano de esta institución. Se sugiere, por otro lado, la creación de una unidad funcional que pueda llevar a cabo los procesos y acciones que se señalan en el documento, y, al mismo tiempo, generar un proceso de evaluación de su impacto y evolución, lo que permitirá en un futuro cercano, la revalidación o renovación de dichos ámbitos.

Se rescata de manera positiva, el hecho de que este documento ha sido construido tomando en consideración las ideas de diversos participantes y estamentos de la Facultad, y se agradece la disposición y el tiempo que académicos, funcionarios administrativos, y estudiantes han dado a su elaboración. Queda, sin embargo, la necesidad de señalar que la participación estudiantil, tan necesaria y valorada para

esta comisión, ha sido la menos presente, y se espera que en los próximos pasos del proceso se pueda contar con una mayor presencia de estos relevantes actores de las carreras que componen esta Unidad.

Finalmente se espera que este documento permita promover y orientar el actuar de los integrantes de la comunidad de la Facultad, de manera que se convierta en una herramienta que apoye el mejoramiento de la convivencia y de la participación democrática en la institución

Temario



I. Presentación



II. Introducción



III.- Antecedentes



IV. Principios y definiciones



V. Orientaciones y acciones



VI. Síntesis



VII. Conclusiones



Participantes Comisión de Elaboración de la Política de Convivencia Triestamental de la Facultad de Educación y Humanidades

- Sr. Marco Aurelio Reyes Coca. (Decano). Facultad de Educación y Humanidades
- Sr. Carlos Ossa Cornejo. (Académico, Coordinador Proyecto). Departamento de Ciencias de la Educación.
- Sr. Rodolfo Mendoza Llanos. (Académico). Departamento de Ciencias Sociales
- Sr. Marcelo Gallegos Fuentes. (Académico). Departamento de Ciencias Sociales
- Sr. Domingo Sáez Beltrán. (Funcionario). Departamento de Desarrollo y Transferencia Tecnológica
- Srta. Margarita Díaz Chavarría. (Funcionaria). Escuela de Pedagogía en Educación Matemática
- Sr. José M. Jiménez Canales. (Funcionario). Facultad de Educación y Humanidades
- Sr. José Artillería Oñate. (Funcionario). Facultad de Educación y Humanidades
- Sr. Jorge Lagos Marín. (Funcionario). Departamento de Servicios Tecnológicos
- Srta. Luisa Hernández Gómez. (Estudiante). Escuela Pedagogía en Educación Parvularia
- Sr. Hengels Rodríguez Vilches. (Estudiante). Escuela Pedagogía General Básica
- Srta. Blanca Calderón Sepúlveda. (Estudiante). Escuela de Trabajo Social



Política de
Convivencia
Triestamental de
la Facultad de
Educación y
Humanidades



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO