

La Relación Educativa en Aula Universitaria: Una Mirada desde los Conflictos Suscitados en Ella

The Educational Relationship in the University Classroom: A View from the Conflicts Arising in It

Luz María Jeria Madariaga¹

Este estudio propone como objetivo general describir las percepciones de los alumnos universitarios respecto a los conflictos suscitados entre ellos y sus docentes en el aula y la forma en que se afrontan. Se adopta un enfoque cualitativo de investigación y un diseño de investigación congruente con un estudio intrínseco de caso (Stake, 1994, citado en Gil & Rodríguez, 1996). Los participantes son alumnos universitarios pertenecientes a una institución privada no tradicional de educación superior. Como instrumento de recolección de datos se utilizó la entrevista grupal. El análisis de contenido evidencia que a la base de las percepciones de los alumnos respecto a los conflictos suscitados entre ellos y los docentes se encuentran relaciones educativas caracterizadas por: la aplicación de modelos tradicionales de enseñanza - aprendizaje, el abuso del poder-saber, la burocratización y la predominancia del individualismo por sobre el aprendizaje colectivo.

Palabras claves: conflicto, relación educativa, aula universitaria

The aim of this study is to describe the perceptions of university students regarding conflicts arising between them and their teachers in the classroom and how they are dealt. A qualitative research approach is used and a research design consistent with an intrinsic case study (Stake 1994, as cited in Gil & Rodríguez, 1996). The participants are university students belonging to a private non-traditional institution of higher education in Chile. Group interview was used to collect data. Content analysis showed that the basis of the students' perceptions regarding conflicts arising between them and teachers are educational relationships characterized by: the application of traditional models of teaching and learning, the abuse of power-knowledge, bureaucratization, and the predominance of individualism over collective learning.

Keywords: conflict, educational relationship, university classroom

Recepción del artículo: 05 de diciembre de 2012. Aprobación del artículo 05 de enero de 2013

¹ Candidata a Magíster en Psicología Social, Universidad de Valparaíso. Psicóloga, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Docente de la Carrera de Psicología, Escuela de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Viña del Mar. Correo electrónico: ljeria@uvm.cl

Todas las instituciones, y las universidades no son una excepción, se caracterizan por vivir diversos tipos de conflictos en distintas intensidades. Hasta tal punto que, bajo la aparente imagen de «aconflictividad», la cotidianidad de los conflictos se presenta como un proceso y una de las características centrales y definitorias de los centros educacionales.

Aunque existen múltiples acepciones de conflicto, partiremos reconociendo que los conflictos se construyen en una relación social caracterizada por la existencia de significaciones, creencias y supuestos antagónicos respecto de la realidad y de cómo debemos relacionarnos con los otros en distintos contextos. Para Deutsch y Coleman (2000), los conflictos ocurren en una interacción social donde se ponen en juego las cogniciones sobre el otro, las expectativas respecto al actuar del otro, como también las motivaciones, las normas y los valores asociados a la forma de relacionarse. En aquellas relaciones donde existen diferencias de poder, como lo son las establecidas entre alumnos y docentes, la aparición de los conflictos es frecuente.

¿Influye la educación en la forma en que abordamos los conflictos? La forma en que se enfrentan los conflictos constituye un reflejo de cómo hemos sido socializados, ya que tanto en la génesis como en el desarrollo de los conflictos, juegan un rol relevante las normas, valores, creencias de las partes involucradas.

La educación formal, cumple un rol incuestionable en el proceso de socialización y por ende en el aprendizaje de modos para resolver (algunos autores prefieren hablar de transformar o gestionar) los conflictos. Al respecto Pérez (2004), nos habla de la “Función socializadora” de la escuela, definiéndola como;

Influjo polimorfo, cambiante y omnipresente de la cultura anónima dominante que se ejerce a través de los intercambios espontáneos y naturales en las más diversas instituciones e instancias sociales clásicas y modernas y que van condicionando el desarrollo de las nuevas generaciones en sus formas de pensar, sentir, expresarse y actuar. (p. 255)

Agrega que la escuela, como institución social en la que se encuentran grupos de individuos que viven en entornos sociales más amplios, ejerce poderosos influjos de socialización provocando el aprendizaje de conductas, valores, actitudes y creencias determinadas respecto a cómo debemos desarrollar nuestras relaciones interpersonales.

En esta misma línea, Giroux (1990) sostiene que “las escuelas no se limitan a impartir instrucción. Ofrecen normas o principios de conducta que los estudiantes aprenden a través de

diversas experiencias sociales escolares que influyen en sus vidas” (p. 8). Agrega que la función de la escuela no ha de situarse simplemente en la distribución cotidiana de información por parte de los profesores, sino también en las relaciones sociales del encuentro educativo. Un ejemplo de ello lo constituye el aprendizaje de las jerarquías de poder dentro de la sociedad y el papel de cada uno dentro de ella.

¿Qué lugar ocupa en esta temática en la educación superior? Vinculada a esta pregunta aparece otra interrogante: ¿Qué es lo que aprende un alumno en la universidad?

Para contestar estas preguntas haremos una breve referencia a tres conceptos: relación educativa, socialización anticipada y currículum oculto.

Relación Educativa

El aula universitaria, al igual que la escolar, constituye un espacio en el cual alumnos y docentes establecen una relación educativa, entendida esta como:

Un conjunto de relaciones sociales que se establecen entre el educador y los que él educa, para ir a objetivos educativos en una estructura institucional dada. Estas relaciones poseen características cognitivas y afectivas identificables las cuales tienen un desarrollo y viven una historia. (Postic, 2000,p. 25)

Postic (2000), agrega que todo sistema educativo refleja la sociedad en la cual está inserto, organizándose según la concepción de la vida social que caracteriza a esa sociedad. Para muchos sociólogos existe una vinculación estrecha entre la relación educativa y el sistema social, siendo la educación considerada como “una institución destinada a socializar a los jóvenes, por medio de un procedimiento formalizado” (p. 30).

Las relaciones educativas no son privativas de la educación escolar, presentándose también en el contexto universitario, siendo a menudo objeto de investigación (Ríos, Bozzo, Marchant & Fernández, 2010; De la Fuente & Duvigis, 2000; Gallardo & Reyes, 2010; Tantleff-Dunn, Dunn & Gokee, 2002).

De este modo, la relación educativa diaria al actuar como agente socializador, a menudo implícito e invisible, constituye un mecanismo de influencia social que determina en el alumno universitario la incorporación de creencias, normas y valores respecto a las reglas de convivencia, tanto dentro del aula como fuera de ella; las reglas de convivencia son las que regulan la forma en que los alumnos representan y enfrentan los conflictos interpersonales.

Socialización Anticipada

En el contexto de la educación superior, podemos además hacer alusión a un tipo particular de socialización denominada socialización anticipada, concepto desarrollado por el sociólogo Robert Merton. Este término, designa el proceso por el que el individuo adopta los valores del grupo al que aspira, al que todavía no pertenece. La adaptación anticipada parece facilitar su acceso a dicho grupo y su integración, una vez que se ha llegado a formar parte de él. Este concepto está asociado a la noción de grupo de referencia, grupo que constituye una referencia normativa y un marco de comparación y distinción de la persona, respecto al resto del colectivo social. El proceso de socialización anticipada es el resultado de la educación y adiestramiento formal, pero Merton enfatiza en ella la importancia de una preparación implícita, inconsciente e informal. La figura de una futura profesión es para los estudiantes un grupo de referencia al que quieren pertenecer y que les puede proporcionar una identidad social. Se espera que sea durante el periodo de formación en la universidad, cuando se produzca ese proceso de socialización anticipada y, por tanto, cuando adquieran los conocimientos, las habilidades, las creencias, las actitudes y valores básicos de dicho grupo, no sólo a través de las enseñanzas que reciban, sino también, a través de la relación con el profesorado, con otros estudiantes, así como a través de su contacto con el mundo profesional en las prácticas (De la Fuente & Duvigis, 2000). La socialización anticipada, constituye por tanto un mecanismo a través del cual el alumno universitario internalizará normas y creencias respecto a cómo abordar los conflictos en el mundo laboral.

Currículum Oculto

Mucho de lo que se socializa en el contexto educativo respecto a las formas aceptadas de relacionarnos ocurre de manera invisible, a través de lo que el sociólogo Philipp Jackson denominó el currículum oculto. Este concepto fue desarrollado por Jackson, hacia finales de los años sesenta y está constituido por un conjunto de aprendizajes, en su esencia valorativos y actitudinales, que surgen de las relaciones interpersonales establecidas en el aula y que promueven una serie de resultados no intencionados ni previstos por la institución o los docentes.

Para Jackson (1968, citado en Díaz, 2006), este tipo de currículo es una forma de socialización y adaptación a la institución educativa y a la sociedad. La asistencia de los estudiantes durante periodos largos a clases, apoyada en la autoridad del docente y en los mecanismos de evaluación

implementados, estructura formas determinadas de comportamiento en los estudiantes, las cuales son paulatinamente internalizados.

Esto explicaría el fenómeno que ocurre habitualmente en los contextos educativos, que es cuando lo que se transmite explícitamente a través del conocimiento se contradice con la forma en que el profesor y el alumno se relacionan. Como explica Díaz (2006);

En muchas ocasiones la actuación, los códigos empleados en la comunicación, las formas de decir o afirmar una cosa no necesariamente convergen con lo que se dice en el plano explícito. Por ejemplo: se puede hablar de democracia, tolerancia, respeto a los demás, como valores explícitos en un plan, programa o una sesión de trabajo; pero al mismo tiempo, en el conjunto del contexto educativo o en la misma clase alguien (profesor o alumno) puede actuar de manera intolerante y prejuiciosa. (p. 35)

Para Girard y Koch (2003), las formas de resolver los conflictos también forman parte del currículum oculto en las instituciones educativas. Los conflictos existen en las aulas, los comedores y las salas de profesores, en la oficina del director, en los corredores y en los patios. Existen en las reuniones de profesores en las universidades, en los seminarios y laboratorios y en las aulas universitarias. Los conflictos son un hecho básico de la vida y una oportunidad constante para aprender. Hacerse cargo del aprendizaje que se da a partir de los conflictos que nos rodean es una responsabilidad importante y crucial de todos los educadores.

De acuerdo a Vallaey (2004), el currículum oculto forma parte de la cultura docente en las universidades y permite anticipar cómo el futuro profesional se comportará frente al saber que habrá adquirido, reproduciendo el comportamiento que sus profesores habrán tenido con él. Una relación vertical entre profesor y estudiante, sin posibilidad de intercambio simétrico entre las personas fijadas en sus roles y funciones jerarquizadas, enseña de modo permanente aunque invisible que el saber es un poder para quien lo detiene, poder que le permite ordenar a los demás como superior, poder que es provechoso conservar para mantener su propio status social y fuente de reconocimiento.

Snyder (1973, citado en Ahola, 2000) afirma que los alumnos universitarios aprenden a través del currículum oculto, estrategias de acción y sobrevivencia de la misma manera que los alumnos escolares. Para lograr el éxito y sobrevivir en la universidad sería necesario no sólo poseer habilidades y aptitudes científicas, sino también se deben internalizar las normas y reglas

implícitas del “juego universitario”. Es decir, al ingresar a la universidad, el alumno prontamente aprendería lo que le es permitido, sus derechos, como también lo que se espera de él, sus deberes.

Resultados similares se obtuvieron en un estudio finlandés (Ahola, 2000) cuyo objetivo fue el análisis del currículum oculto en educación superior. Se concluyó que los alumnos internalizan como norma la imposibilidad de criticar la metodología desarrollada por el profesor al impartir su materia. La docencia es significada por los alumnos como un tema sagrado que no debe ser cuestionado. Si el alumno quebranta esta norma, ingresaría a la “lista negra”. Los investigadores concluyen que esto responde a ciertas categorizaciones que se hacen de los alumnos, las cuales establecen límites respecto a lo que les es permitido hacer y decir. Uno de los comportamientos que puede ser internalizado a través del currículum oculto es la forma en que se perciben y enfrentan los conflictos suscitados entre docentes y alumnos.

Estado del Arte de la Resolución de Conflictos en la Educación Superior

Una revisión del estado del arte respecto al estudio del conflicto y su resolución en el ámbito de la Educación Superior, nos muestra que éste ha sido un tema de especial interés mayoritariamente en Norte América, siendo escasos los estudios nacionales. Entre los estudios más relevantes podemos mencionar aquel llevado a cabo en la Escuela de Psicología de la Universidad de Florida Central (Tantleff-Dunn, Dunn & Gokee, 2002), donde se aplicó una encuesta con preguntas cerradas a 122 alumnos de psicología para conocer su percepción respecto a la fuente de los conflictos con los docentes y el grado de satisfacción con la forma en que el docente manejó la disputa. Se concluyó que los estudiantes perciben que la mayoría de los conflictos están relacionados con las calificaciones, los instrumentos de evaluación, las justificaciones por incumplimientos y el trato inadecuado, en algunos casos hostil, del profesor hacia el alumno. Aunque la mayoría de los estudiantes afirman que intentan solucionar estos conflictos comunicándose abiertamente con los docentes, casi la mitad de los encuestados percibían que los docentes enfrentaban los conflictos negándolos o con indiferencia. Se concluye que los docentes deben enfrentar y prestar atención a los conflictos suscitados entre ellos y sus alumnos, independiente de que tan legítimos o ilegítimos se consideren. Sin embargo, se debe cuidar no comunicar que todo lo que se disputa entre profesor y alumno es negociable, ya que esto podría crear falsas expectativas en los estudiantes y aumentar la posibilidad de futuros conflictos.

Las estrategias de resolución de conflictos también han sido estudiadas. En una investigación realizada en la Florida Atlantic University (Barsky & Wood, 2005), tras entrevistar estudiantes, profesores y administrativos de la universidad se concluyó que los participantes utilizaban 38 estrategias para manejar los conflictos. De estos métodos la evitación del conflicto era la estrategia más utilizada. Interesante resulta el hecho de que los profesores atribuían la evitación del conflicto de parte de los alumnos a la socialización durante la educación primaria, al temor a represalias y a la lucha por “sobrevivir” en el ambiente universitario. Asociado a esto surge la percepción de parte de alumnos, profesores y administrativos de que la cultura universitaria se caracterizaba por implantar la evitación del conflicto como una norma implícita. Algunos afirmaban que preferían evitar los conflictos pues percibían que serían sancionados si los exponían. Otros señalaron que el clima de “a-conflictividad” daba cuenta de un ambiente más “profesional”.

En síntesis, la mayoría de las investigaciones son de corte cuantitativo y parecen demostrar que los conflictos no se abordan de manera directa en el ambiente universitario y siendo la evitación del conflicto, currículum oculto y las diferencias de poder entre alumnos y docentes temas reiteradamente nombrados.

Cambios en la Relación Educativa en Chile

En el ámbito de la educación superior en Chile, desde los años 80, año en el cual se aprueba una nueva Constitución Política, han devenido cambios políticos y culturales que han generado nuevas formas de relación al interior de las universidades y de sus aulas.

Uno de estos cambios es la aplicación de lo denominado por Slaughter y Leslie (1997, citado en Sisto, 2004) “Capitalismo Académico” en las políticas educacionales. La nueva legislación de los 80 planteó una reforma que contempla entre otros objetivos la generación de un mercado de educación superior cuyo mecanismo regulador es la oferta y demanda de servicios de educación superior y el autofinanciamiento de las instituciones. Además, se promueve la creación de nuevas instituciones privadas de distintos niveles, planteando garantizar su calidad y solvencia a través de mecanismos de control y regulación, tales como los procesos de acreditación y examinación.

Un efecto importante de esta nueva legislación ha sido una expansión de la cobertura de la educación terciaria. Según los resultados obtenidos en la Encuesta Casen 2009 (Ministerio de

Planificación del Gobierno de Chile, 2009) la cobertura de educación superior alcanzó en el año 2009 un 29,1 % para los jóvenes entre 18 y 24 años de edad.

Aparejado a esta masificación, encontramos otra serie de cambios que sin duda comienzan a influir en las relaciones al interior de aula universitaria. Por un lado, aparece una creciente heterogeneidad en el estudiantado, donde representantes de grupos sociales históricamente excluidos de la educación terciaria, comparten el espacio de las aulas universitarias con aquel estudiante frecuentemente denominado “tradicional”, portador de alto capital cultural, proveniente de un estrato social medio o alto e idóneo en una serie de habilidades necesarias para desenvolverse con éxito en la educación postsecundaria (Donoso & Cancino, 2007). Como resultado, el docente debe aprender abrir las puertas del mundo universitario a los nuevos estudiantes.

Otro efecto, es la aparición de un estilo de gestión característico de las empresas privadas. Desde esta perspectiva, la relación universidad-alumno es caracterizada por la prestación de servicios, donde los estudiantes son usuarios y clientes del sistema (Larrondo, 2000). Como clientes, los alumnos tienen el derecho de exigir bienes y servicios de calidad, incluyendo una educación que satisfaga sus expectativas. Así también, se potencia la externalización de los servicios de docencia. Los docentes, en su mayoría, son contratados por hora de docencia ejercida rigiendo el mismo tipo de contrato de prestación de servicios que regula las prácticas de consultoría (Sisto, 2004). Este tipo de vínculo laboral potencia la rotación laboral de los docentes, lo cual afecta tanto la identidad docente como el clima en las aulas. Aunque este estilo de gestión paulatinamente ha sido adoptado también en las universidades estatales tradicionales, se encuentra más fuertemente instalado en las universidades privadas.

Por último, no se puede dejar de mencionar la movilización estudiantil de 2011, donde la calidad, la equidad y el rechazo a la amplia participación del sector privado respecto a la del Estado en la educación pasaron a ser temas centrales en el discurso de alumnos y docentes.

Todos estos cambios, tienen sus repercusiones en la relación educativa que se configura en el aula universitaria. El docente debe relacionarse ahora con un alumno distinto al tradicional, que lo considera como un prestador de servicios y que está ávido de criticar y cambiar las formas tradicionales de relación al interior de las universidades. En este nuevo contexto la aparición de conflictos entre alumnos y docentes sin duda se potencia por lo que resulta interesante develar la

forma en que la nueva relación alumno- docente influye en las acciones desplegadas por las partes para enfrentarlos, en especial en el contexto de las universidades privadas dado que es en estas instituciones donde la relación profesor-alumno ha experimentado mayores cambios.

El conflicto constituye una relación social compleja y dinámica, donde las partes involucradas construyen en conjunto y activamente una realidad social que configura y determina a su vez el desarrollo del conflicto. En el ámbito específico de la educación, las investigaciones mencionadas dan cuenta que la forma de afrontar los conflictos en el aula dice directa relación con las creencias respecto de cómo debe ser una relación educativa, en términos de las normas, deberes y derechos que le corresponde a cada actor. Es decir, la forma de respuesta ante los conflictos surgidos durante una interacción maestro-alumno, se puede atribuir a los significados y las creencias que cada parte tiene respecto del otro, de la relación y del contexto social en que tiene lugar el conflicto. Estas cogniciones y significados tienden a ser compartidos por aquellas personas que interactúan permanentemente entre sí, en este caso alumno y profesores, formando parte de la cultura institucional.

Todos estos antecedentes dan cuenta entonces de la relevancia y atingencia de la realización de una investigación cualitativa que aborde el tema del afrontamiento del conflicto entre profesor y alumno en el ámbito universitario.

Pregunta de Investigación y Objetivos

¿Cuáles son las percepciones de los alumnos universitarios respecto a la forma en que afrontan los conflictos suscitados con sus docentes en el aula?

Objetivo General

Describir la percepción de los alumnos universitarios respecto a la forma en que afrontan los conflictos suscitados entre ellos y sus docentes en el aula.

Objetivos Específicos

Describir la representación que hacen alumnos universitarios de los conflictos suscitados en el aula.

Describir las percepciones que tienen los alumnos respecto a la fuente de los conflictos que surgen entre alumnos y docentes.

Identificar los tipos de conflictos que surgen entre los alumnos y docentes universitarios, desde la perspectiva de los estudiantes.

Describir las percepciones de los alumnos respecto a las estrategias que se utilizan para enfrentar los conflictos suscitados entre ellos y los profesores en el aula.

Método

Tipo de Investigación

Esta investigación adoptó un enfoque cualitativo de investigación, permitiendo conocer e investigar los procesos subjetivos, que dicen relación con las percepciones, cogniciones, creencias de los alumnos universitarios respecto a la resolución de conflictos suscitados entre ellos y los docentes. A través del enfoque cualitativo se dar espacio a la emergencia libre y espontánea de la subjetividad del discurso de alumnos. De este modo se accedió a un mundo de significados rico en contenidos que, posteriormente, permitió articularlos en categorías y analizarlos bajo modelos interpretativos y comprensivos, rescatando siempre la mirada de la realidad social de los propios actores que investigaron.

Se ocupó un diseño de investigación congruente con un estudio intrínseco de caso (Stake, 1994, citado en Gil & Rodríguez, 1996) estudiando las relaciones educativas entre docentes y alumnos, desde la perspectiva de la resolución de conflictos. Sin bien, no se seleccionó este caso porque represente a otros, su condición de universidad privada lo hace un contexto particularmente interesante pues acoge los efectos del “Capitalismo Académico” señalado anteriormente, tales como una heterogeneidad en el estudiantado y una relación educativa donde el profesor es el prestador de servicios y el alumno el cliente.

Participantes

Los participantes se seleccionaron a través de un muestreo intencionado considerando como criterios de inclusión de los sujetos; (a) ser alumno de cualquiera las carreras de pregrado que se imparten en la Universidad. Las áreas de estudio y las carreras de la Universidad se dividen en: Ciencias Sociales, Salud, Ingeniería, Derecho y Administración; y (b) haber cursado a lo menos un semestre como alumno de alguna carrera.

Se implementó como técnica de muestreo, el "muestreo teórico", acabándose una vez alcanzado el nivel de saturación.

De este modo, se reclutaron seis grupo de estudiantes conformados por 10 alumnos cada uno, abarcándose todas las áreas de estudio de la Universidad.

Recolección de Datos

Considerando que existirían significados y creencias compartidas por los alumnos respecto a las normas, los deberes y los derechos que regulan las acciones implementadas para resolver los conflictos suscitados entre ellos y los docentes, se propone ocupar la técnica de la entrevista grupal. Esta permitió rescatar, en detalle y profundidad, el discurso y mirada de los alumnos sobre el tema, dándoles el espacio para que desarrollaran libremente sus discursos, pensamientos y emociones.

Análisis de Datos

Se utilizó el enfoque de análisis de contenido (Gil & Rodríguez, 1996), utilizando un proceso analítico de codificación de la información, en base a la construcción categorías analíticas.

El enfoque de análisis de contenido se ajusta a los objetivos de investigación antes planteados, dado que “se apoya en la codificación de la información a través de la construcción de unidades y categorías que permiten dar sentido al material cualitativo, facilitando con ello el establecimiento de una “taxonomía de categorías sustitutivas de la riqueza del material analizado”. (Gil & Rodríguez, 1996, p. 94). La categorización se realizó atendiendo a criterios temáticos (Gil & Rodríguez, 1996).

El sistema de categorías elaboradas estará en línea con el objetivo general y los objetivos específicos de esta investigación mencionados anteriormente.

Resultados

En base al proceso de categorización realizado con el material extraído de la totalidad de las entrevistas grupales, se presentan a continuación los resultados asociados a las siguientes temáticas: fuentes de conflicto, tipo de conflictos, representación del conflicto, niveles de conflictos y estrategias de resolución de conflictos adoptadas por los alumnos.

Fuentes de Conflicto

La fuente del conflicto se refiere a cuál es el motivo del conflicto. Para Girard & Koch (2003), el conflicto existe cuando hay acciones que se oponen. El contenido de esa oposición corresponde a la fuente del conflicto. A continuación se exponen las principales fuentes de conflicto identificadas entre alumnos y docentes, agrupando las fuentes en cinco categorías.

Docentes Carentes de Autoridad

Los alumnos participantes perciben que el conflicto es algo que no debe presentarse en las aulas. Para asegurar su ausencia es necesario una autoridad fuerte e inflexible de parte del docente; un poder que asegure la mantención de una relación vertical y jerarquizada.

“Cuando un profe no impone autoridad, uno abusa... Entonces nunca la escuchábamos y al profe de estadísticas tampoco y habían compañeras que llegaban tarde, que comían en la sala y desde la primera clase que parte a las 8... y el profe nunca llamaba la atención, ni nos hacía callar” (Alumno de Trabajo Social, 5to año).

Es así como las interacciones del colectivo estudiantil se caracterizan por mantener un rol pasivo, de subordinación y de dependencia de su profesor. En este contexto el alumno se percibe a sí mismo como carente de recursos para provocar cambios en la relación.

“Obviamente, yo no puedo cambiar lo que pasa en la sala... eso es cosa del profe” (Alumno de Pedagogía Básica, 2do año).

En el mismo sentido, el discurso de los alumnos da cuenta de que los conflictos surgen por falta de asimetría en la relación profesor-alumno.

“Hay ocasiones en que hay que hacer notar de que eres el profesor. Hay que hacer notar las diferencias... Uno igual tiene que saber las diferencias. En el fondo, el profesor tiene que mostrar que está en otro nivel” (Alumno de Pedagogía Básica, 3er año).

La asimetría en la relación lleva a que se generen escasos espacios para que los alumnos participen espontáneamente, por lo que esta interacción resulta poco natural. El alumno cree que debe subordinar su comportamiento a las características personales del que ostenta la mayor jerarquía. Los estudiantes a menudo se comportan de distinta manera según el profesor o profesora que conduce la clase. Los alumnos, tras períodos de tanteo y negociación, llegan a conocer los límites de los docentes tal como lo expresa el siguiente alumno:

“Uno sabe que a algunos profes les molesta algunas cosas y a otros otra... y que les gusta tal cosa... hay que cachar también. ¡Si tú sabes que a un profe no le gusta, por ejemplo, que te pares pa ir al baño, tenis que ir antes!” (Alumno de Trabajo Social, 4to año).

Sin embargo, esta vivencia de la relación no es percibida por todos los participantes. Para algunos, las relaciones verticales son también fuentes de conflicto, pues al basarse en una estricta disciplina y control el alumno se siente obligado a asumir un rol pasivo que restringe su aprendizaje.

“Yo creo que igual acá en la universidad se trata a todos los alumnos como cabros chicos. La profesora como que quería controlar a todo el grupo de curso, pero de una forma: aquí están los grandes, aquí están los chicos... Yo soy el profesor y por lo tanto estoy por encima de ustedes y por eso me deben obedecer. La profe confunde lo que es la disciplina con el aprendizaje. Entonces por ejemplo, algunos profes creen porque la clase se le hace mucho más fácil dirigir y controlar, uno aprende mucho mejor. Yo he estado en clases en que ha sido un silencio una hora y media, pero yo no he aprendido mucho, y me ha pasado mucho y a veces he estado en clases en que hay harta bulla y harta discusión y he aprendido mucho más” (Alumno de Psicología, 2do año).

La Práctica Coercitiva del Poder-Saber

Desde la perspectiva de los alumnos, algunos docentes utilizan el conocimiento como medio para ejercer un poder coercitivo sobre ellos. Para el alumno cuyo discurso se transcribe a continuación, el aula le sirve al docente como un escenario para exhibir y hacer gala de sus conocimientos, los cuales usa para fines que no son educativos sino represivos.

“El otro día a un alumno, el profesor le preguntó una cosa y el alumno dijo que no sabía, y el profesor va y le dice que es un ignorante y que cómo se lo ocurría estar acá. Es de esos profes que mira a los alumnos de forma inferior y les hace preguntas a los alumnos sabiendo que él tiene más conocimientos que nosotros. Tiene el defecto de que nunca puede quedar como mal, o sea, siempre tiene que ser dueño de la verdad, es como el típico profe que uno le refuta algo y siempre tiene que tener la última palabra o tiene que como sacárselas con algo... es como una demostración de autoridad porque él es profesor” (Alumno de Kinesiología, 3er año).

En el discurso de algunos participantes queda de manifiesto prácticas estudiantiles determinadas por el miedo a exponerse y ser castigado por el docente. Esta relación contribuye a posicionamiento pasivo del alumnado en su proceso formativo.

“El otro día el profesor mostró un esquema que era de una materia súper difícil y pregunta, explícame este esquema, y empezó a preguntar por lista y pasaron de 15 a 20 alumnos y nadie contestaba, porque nadie, aunque tenga la razón y sepan que es bueno, se va a atrever a responder y saben que después de esa pregunta viene otra, otra y otra” (Alumno de Kinesiología, 3er año).

El miedo generado por este conflicto es vivenciado por el alumno como una emoción inmovilizadora; nuevamente, el alumnado no se siente responsable de lo que ocurre en el aula ni de su proceso de aprendizaje.

Sin embargo, en algunas ocasiones la coerción ejercida por los docentes es representada por el colectivo estudiantil como una forma válida para educar y generar un clima más atractivo de aprendizaje, asumiéndose como un juego en el que hay que participar asumiendo un rol de cómplice.

“No sé, yo creo que es como una especie de juego que tiene él, no estoy defendiendo al profesor ni nada pero, nos hemos dado cuenta que a lo mejor ese profesor no es realmente como se nos muestra, sigue como una especie de juego, busca que nos incomodemos con él. Creo que igual ese juego que hace el profe, igual es como para hacernos trabajar mentalmente y para hacernos aprender a discutir con una persona... hay que seguirle el juego y no tomarlo tanto a lo personal” (Alumno de Psicología, 2do año).

Limitada Accesibilidad del Profesor

Algunos alumnos perciben que hay actitudes de los profesores que dificultan la relación entre ambos, tales como la poca y la limitada apertura con la que se dirigen a ellos. Estos profesores se apropiarían de su papel colocándose en una posición de superioridad.

“Tampoco hay como una instancia para poder decir, profesor sabe que le falta esto, le falta esto otro, porque no existe ese, como esa relación o esa instancia para conversar esas dificultades o esos pleitos, no existe... Ellos no dejan que ese espacio se genere” (Alumna de Pedagogía Básica, 3er año).

Contratos que Limitan el Contacto

La relación educativa se representa como un negocio en el cual se debe mantener una relación distante, donde las funciones de cada actor están claramente delimitadas. Cuando el contrato no se cumple el alumno presenta un reclamo.

“Los profesores vienen para acá enseñan, hacen sus clases, les pagan, llegan a la hora, se van, no tienen por qué crear un vínculo con nosotros. Yo creo que eso es lo que el profesor debe pensar, voy a la universidad hago mis clases, me pagan y listo. Yo creo que para nosotros, por lo menos lo que yo critico, es que aquí yo pago por un servicio. A mí me están dando un servicio para obtener un título y yo reclamo cuando mi servicio es malo. O sea si un profesor no me entrega una buena clase entonces yo reclamo. Un vínculo más allá yo no puedo pedir. Si el profesor lo quiere a lo mejor vamos a generar un vínculo, si él no lo siente, bueno entonces no. Yo me conformo con que él haga mi clase o sea me haga una clase porque yo estoy pagando por eso” (Alumno de Educación Básica, 3er año).

La clase sería un trámite para el docente y los alumnos, quedando la importancia de la relación educativa postergada.

“Lamentablemente así se ve, como un trámite. Yo lo veo como un servicio, aquí yo pago por un servicio y me lo tienen que dar bien. Si no me lo dan bien, yo reclamo. El profe viene, da su clase y se va. Yo pago para que me hagan clases, para ser un profesional, es súper estructurado y muy frío” (Alumno de Pedagogía Básica, 3er año).

Deslegitimización del Alumno como Universitario

Los alumnos perciben un fuerte componente paternalista en la relación que se establece con los docentes. El paternalismo constituye un conflicto pues lleva a los docentes a categorizar la relación como una esperable en el ámbito escolar, deslegitimando el rol de estudiantes de educación superior.

“En otras universidades no se da que el profe esté tan encima, o sea el profe llega a su sala parte su clase y se va y no está preocupado del cagüín de quién llegó o quién no... En el sistema universitario el alumno es el interesado y responsable. Aquí es como en el colegio, donde se la pasan puro disciplinando en lugar de concentrarse en enseñar y que el alumno aprenda” (Alumno de Psicología, 3er año).

Sin embargo, los alumnos también señalan que son ellos mismos los que toman parte de su desligitización al adoptar prácticas impulsivas e indisciplinadas en las clases. Esperan que los docentes los controlen, lo que muestra nuevamente un papel pasivo en sus procesos de aprendizaje.

“Uno llega el primer día de clases, del primer semestre y les dicen las reglas y normas que hay que cumplir en el semestre: que los celulares, las salidas... Y ¿qué es lo que pasa con el curso? El segundo día ya suenan los celulares, ya se paran y salen y se pasean por frente del profesor y se pasean por atrás de él, o sea ya parece Mall, y frente a eso, ¡obvio po! si yo soy un profesor y veo esas actitudes, tengo que ponerme más riguroso. O sea, es la misma frase que dicen, que si se comportan como cabros chicos, los voy a tratar como cabros chicos, y que si quieren que los traten como adultos, lo voy a hacer a la medida que se comporten como ellos” (Alumno de Trabajo Social, de 4to año).

Tipos de Conflictos

Los conflictos se pueden clasificar en distintos tipos, utilizando para ello diversos criterios. En el contexto de la presente investigación el discurso de los alumnos enfatizó dos tipos de conflictos que se presentan a continuación.

Conflictos Normativos

Para Thomas (1992, citado en Moore, 1995) los conflictos normativos (también denominados conflictos de valores) se centran sobre la evaluación de una parte sobre la conducta de la otra en términos de expectativas sobre cómo la esta debería comportarse. El discurso que sostienen los estudiantes da cuenta de conflictos originados por expectativas frustradas al no comportarse el docente según las normas y los valores que ellos esperan. Estas desilusiones están relacionadas con temáticas tales como la falta de justicia procesual, relaciones de jerarquía abusivas, aplicación de normas rígidas y falta de liderazgo.

“Es que siempre tenía una forma de contestar prepotente, contestaba mal hacia los alumnos... Que él era profesor y él ponía las reglas y que eran indiscutibles y no transaba en eso... Tenía unos niveles de superioridad altísimos, él era el que tenía la verdad siempre en la sala de clases y muchas veces se le cuestionó eso, pero no, él decía la verdad y uno era estudiante y tenía que acatar lo que decía él” (Alumno Derecho, 2do año).

Conflictos Estructurales

Moore (1995) describe los conflictos estructurales como aquellos causados por estructuras arbitrarias de relaciones humanas establecidas por fuerzas externas a las personas en conflicto. Las desigualdades de poder, los roles asumidos y las estructuras organizativas habitualmente se asocian a este tipo de conflictos.

En la presente investigación los estudiantes perciben que existen en la universidad estructuras relacionales arbitrarias y burocráticas a las cuales deben amoldarse. La burocratización se hace presente a través de la adhesión estricta de parte del docente a las reglas administrativas que rigen los procesos en la universidad.

“Si, en nuestro caso yo creo que se da bien alta la jerarquía porque se nota cuando uno tiene que hacer un simple trámite por ejemplo y tiene que pasar por miles de personas, igual es chanta la relación, muy burocrática. Uno pasa a ser un cacho. Ni siquiera te dan el tiempo para explicar el problema, sino que te tiran el reglamento encima” (Alumno de Veterinaria, 2do año).

Para los alumno la burocratización de la relación educativa es causada por el carácter de empresa de la universidad, donde se prioriza la eficiencia y la eficacia por sobre una relación educativa auténtica y positiva. Un ejemplo de ello es la ritualización de las relaciones en el aula.

“Yo veo el problema así; lo que pasa acá es una consecuencia de un problema que está demasiado estructurado... El profesor se preocupa primero de pasar lista, de que firmemos las pruebas, de cumplir con reglamentos... y además corresponde a una excusa económica, es decir, si acá la gente no rinde, no hay clases, no hay empresa, porque acá en el fondo es una empresa” (Alumno de Trabajo Social, 5to año).

Niveles de Conflicto

Los niveles de conflicto se definen en función de las características de las partes involucradas. El discurso de los alumnos permite identificar principalmente dos niveles: intragrupal e intergrupala.

El Conflicto Intragrupal

Los conflictos que se dan a nivel intragrupal dicen relación principalmente con las relaciones entre compañeros, y giran en torno a la falta de unión y empatía entre ellos.

“Yo no creo que muchos de los conflictos se dan porque somos muy individualistas. No nos apoyamos unos a otros cuando hay problemas. Simplemente es para no darse la lata, porque si yo estoy bien, da lo mismo, o sea una especie de individualismo. Yo lo veo a nivel de universidad también, si yo estoy bien para qué hacer conflictos si yo estoy bien” (Alumno de Educación Física, 3er año).

Conflictos Intergrupales

Estos conflictos son aquellos que se presentan entre dos o más grupos. La relación aparentemente jerárquica y autoritaria entre profesor y alumno pareciera reflejar sólo una muestra de un problema mayor que dice relación con la cultura de la universidad y la relación entre las esferas directivas de la institución y el cuerpo estudiantil. El relato de los estudiantes da cuenta de un rechazo a la cultura que ellos creen la dirección de la universidad quiere imponer: una cultura autoritaria, centralizada y excluyente. La falta de participación en la organización y planificación de la vida académica y universitaria, lleva al estudiante a representarse como un súbdito o un cliente, percibiendo que no tiene otra opción que la resignación o el reclamo.

“Yo veo el problema así; lo que pasa acá es una consecuencia de un problema que está demasiado estructurado... El profesor se preocupa de pasar lista, de cumplir con reglamentos... Una cultura particular y además que corresponde a una excusa económica, es decir, si acá la gente no rinde no hay clases, no hay empresa, porque acá en el fondo es una empresa. Siempre hay una parte en que a uno se le tiene que colocar que es empresa y finalmente hay una cultura de miedo” (Alumno de Trabajo Social, de 3er año).

Representación que se hace del Conflicto

La representación de los conflictos hace referencia a las significaciones que el colectivo de estudiantes construye en torno a estos. Las representaciones identificadas se agrupan en dos categorías: conflicto como problema y el conflicto como estigmatizante.

Conflicto como Problema

El conflicto se significa como algo negativo, no deseable, sinónimo de disfunción y, en consecuencia, como una situación que hay que corregir, y, sobre todo, evitar.

“Se supone que estamos en la universidad, estamos para aprender y listo. Los conflictos, cualquiera sea, deben tratarse en otros momentos. Estamos para aprender, cuando empieza la

discusión, eso solo nos hace gastar tiempo en algo que finalmente no es lo importante” (Alumno de Educación Diferencial, 4to año).

El Conflicto Estigmatizante

Los estudiantes significan el conflicto como un hecho que daña la imagen frente al docente y a los pares. Antes de abordar un conflicto el alumno reflexiona respecto a la evaluación que el docente hará de su conducta, concluyendo que será negativa y dañina. Esta imagen la incorpora en su propia identidad y actúa hacia sí mismo en forma parecida a como cree que el docente lo haría. Se autocensura, cuestiona y también estigmatiza como el “conflictivo”, es decir, el que distrae, no aporta y complica el logro de las metas.

“Pa qué armar atado, si al final aunque no lo quieras el profe igual se puede molestar y de alguna manera u otra tú saldrás perjudicado. Lo que pasa es que dentro del profesorado son todos como cagüineros, si uno dice algo pasa a hacer el alumno conflictivo” (Alumna de Educación Básica, 4to año).

El conflicto por tanto se percibe como un fenómeno que no tiene cabida en el aula universitaria dado que no contribuye a alcanzar las metas del estudiante en su “paso” por la universidad ni potenciar su acceso al campo laboral. En este contexto, toda persona o grupo de personas que se caractericen por plantear conflictos o desacuerdos se tienden a catalogar como personas «conflictivas», en un sentido peyorativo y descalificador.

Estrategias de Resolución de Conflictos

Las estrategias de resolución de conflictos hacen referencia a las actitudes y conductas desarrolladas por las personas al enfrentar un conflicto. Los alumnos participantes de esta investigación demostraron utilizar básicamente dos estrategias: la evitación y la competición.

Evitación del Conflicto

La evitación del conflicto se caracteriza por no afrontar y posponer los conflictos. Desde la perspectiva del alumnado, la posición desventajada de poder que ocupan los alumnos en la sala de clases cierra toda posibilidad de satisfacer sus propios intereses de modo tal que el afrontar directamente los conflictos con los docentes y/o con los pares solo trae consigo desventajas y resulta en la mayoría de las ocasiones infructuoso y frustrante. Así también, expresar desacuerdo no solo agrava los conflictos sino que aumenta la probabilidad de que sea catalogado como “el

conflictivo”. En consecuencia, la actitud pasiva y la evitación del conflicto constituyen una estrategia válida para la mayoría de los alumnos.

“Yo tengo una personalidad fuerte y he tenido que muchas veces quedarme callada frente a algo que me molesta porque uno también tiene que tratar de manejar el conflicto, no saco nada con pelear. Eso sí, igual se sigue tocando el tema, o sea no es que el tema se terminó” (Alumno de Kinesiología, 3er año).

Los alumnos perciben como dispositivos que utilizan los docentes para imponer el poder, saber la instancia de evaluación:

“A veces uno prefiere quedarse callado, no decir cosas, porque saben que después en el examen te va a joder, entonces uno dice, pucha a uno le dan ganas de decir algo, como este profesor está mal, pero si tú lo dices , ya estas jodido para toda la vida” (Alumno de Kinesiología, 3er año).

Adaptación

Para algunos alumnos la reputación social frente a los docentes es primordial, por consiguiente prefieren adaptarse a los intereses que creen los docentes poseen en desmedro de los propios. Las relaciones de poder asimétricas potencian el uso de esta estrategia pues el alumno considera que siempre estará en desventaja frente al docente y por lo tanto con mayores posibilidades de perder frente al conflicto.

“Para qué oponerse, uno tiene que conocer al profe y seguir su estilo... Listo se acabaron los problemas” (Alumno de Psicología, 3er año).

La Competición

En algunos casos los alumnos asumen el rol de adversarios y ocupan diversas técnicas para doblegar la autoridad del docente, entre las cuales la evaluación docente es frecuentemente mencionada. Con todo, el enfrentamiento del conflicto sigue siendo indirecto.

“Cuando no solucionamos un conflicto, nos desquitamos cuando tuvimos que evaluarlo” (Alumno de Trabajo Social, 2do año).

Discusión

A partir del discurso de los alumnos participantes se puede advertir como el aula universitaria constituye un espacio de relaciones de poder dentro del cual se construyen los sujetos y regulan conjuntamente su actividad. En este sentido el aula se puede concebir no solo como un espacio físico sino como un conjunto de instancias de interacción y discurso, en el cual los conflictos y las acciones realizadas para enfrentarlos dan cuenta de las siguientes tendencias en la relación educativa.

Modelos Tradicionales de Enseñanza-Aprendizaje

De acuerdo al discurso de los alumnos participantes la relación educativa es vivenciado como un vínculo que se sustenta sobre el recurso de una autoridad indiscutible. Este tipo de relaciones parecieran constituirse como algo natural y esperado para los alumnos entrevistados y como consecuencia, la autonomía y el dominio de sí no son considerados como plausibles. El alumno pierde la conciencia acerca de sus propios procesos de cambio y de la necesidad de regular su comportamiento. Esta significación de la relación se presenta en la educación escolar, contexto en el cual el orden impuesto y la obediencia son positivamente valorados. De este modo las expectativas sociales de los alumnos universitarios se apegan a un modelo tradicional de relación profesor-alumno donde el profesor debe erigirse como una autoridad categórica y evidente. La asimetría define el poder en aquel que ocupa el nivel superior, en el docente, liberando con esto al alumno de hacerse cargo de sus procesos de aprendizaje.

Estos hallazgos son coherentes con lo que nos señala Pereira (2010), al explicar que las relaciones de poder son una realidad cotidiana en las aulas universitarias, presentándose muy a menudo situaciones de desigualdad entre docentes y sus estudiantes. Impera el dominio del profesorado sobre el estudiantado y las características de las interacciones entre unos y otros se ubican en ocasiones en el plano negativo, es decir, en relaciones de poder caracterizadas por la dominación-sumisión.

En el caso de lo expuesto por los alumnos, las manifestaciones de poder se presentan como algo natural, paralizando acciones o discursos que lo cuestionen. Así, de cierta manera, se establece una relación de poder y saber, desde la cual se llega a interpretar la labor de las instituciones educativas como espacios cerrados donde no es posible la permeabilidad a ideas distintas o nuevas.

Si bien las relaciones asimétricas y autoritarias son vivenciadas negativamente, constituyen una relación educativa que los alumnos reconocen como válida y por lo tanto exigen. Cuando no se presenta aparece el conflicto.

En este contexto la relación educativa se encuentra inmovilizada por la aplicación de modelos tradicionales de enseñanza y aprendizaje, lo que contribuye a sostener los sistemas educativos cerrados y jerárquicos.

El Saber Utilizado como una Barrera para el Encuentro

Desde la perspectiva de los alumnos el saber frecuentemente se convierte en una barrera importante para el encuentro con los docentes. La relación educativa se vuelve conflictiva cuando el alumno percibe que no se lo invita al aprendizaje sino que se genera una distancia inabarcable entre el conocimiento del profesor y sus capacidades como alumno.

El abuso del saber-poder en las interacciones entre profesor alumno es habitualmente naturalizado y por tanto invisibilizado. El alumnado pronto se autodefine con capacidades excesivamente limitadas, sin posibilidades por tanto al servicio de las iniciativas de sus superiores jerárquicos.

La Burocratización de la Relación Educativa

Para los alumnos, la relación educativa se representa como un negocio en el cual se debe mantener una relación distante y racional, donde las funciones, normas y roles de cada actor están claramente delimitadas. Cuando el contrato no se cumple el alumno presenta un reclamo.

Esta burocratización de la relación educativa implica una forma de funcionar basada en la separación de los elementos emocionales de los racionales, en la aplicación de un poder coercitivo y ejercicio del liderazgo autoritario. Como resultado, se exime de la relación docente-alumno las demostraciones de afecto, llevando al alumno a sentirse despersonalizando e invisibilizado perdiéndose la oportunidad de construir el conocimiento en forma conjunta y colaborativa. De este modo el tránsito por la universidad se transforma y reduce a la búsqueda de un producto concreto: el título.

Relaciones en el Aula Caracterizadas por el Individualismo:

En el relato de los alumnos, las relaciones en el aula se caracterizarían por el individualismo; la responsabilidad social se desdibuja y la responsabilidad individual ocupa un lugar central. En

este sentido la sala de clases deja de ser un espacio de comunicación, reciprocidad y solidaridad y pasa a ser un espacio “privado” donde cada uno se preocupa de su propia vida y debe resolver individualmente las situaciones de ésta, incluidos los conflictos. En este contexto, no hay obligaciones con los otros, ni con los profesores y menos con los pares. El aprendizaje deja de constituirse en un proyecto colectivo y se vive como un proyecto íntimo y exclusivo.

Si bien los resultados de la presente investigación no son generalizables a todos los contextos de educación superior, igualmente queda de manifiesto cómo el análisis de los conflictos entre docentes y alumnos universitarios abre puertas para comprender más profundamente la relación educativa y aquellos aspectos que necesitan de transformación. Desde esta perspectiva, se concluye que los conflictos se debiesen utilizar como instancias para repensar críticamente el aula universitaria y las relaciones establecidas en ella para así transformar los conflictos en una herramienta educativa más y como una oportunidad relevante de cambio social.

Referencias

Ahola, S. (2000). *Hidden Curriculum in Higher Education: something to fear for or comply to?*

Artículo presentado en la Conferencia Innovaciones en Educación Superior, agosto, Helsinki. Recuperado de: <http://aokk.jamk.fi/learning/educso/tekstit/Hiddencurriculuminhighereducationartikkeli.pdf>

Barsky, A. E. & Wood, L. (2005). Conflict avoidance in a university context. *Higher Education Research & Developpe*, 24 (3), 249-264. doi: 10.1080/07294360500153984

De la Fuente, G., & Duvigis, M. (2000). La Socialización Anticipada en la Universidad. El caso de los estudiantes de Magisterio y Educación Social. *Revista de Educación*, (321), 269-290. Disponible en: <http://www.doredin.mec.es/documentos/008200230090.pdf>

Deutsch, M. & Coleman, P. T. (2000). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Díaz, A. (2006). La educación en valores: Avatares del currículum formal, oculto y los temas transversales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 8 (1). Disponible en: <http://redie.uabc.mx/vol8no1/contenido-diazbarriga2.html>

- Donoso, S. & Cancino, V. (2007). Caracterización socioeconómica de los estudiantes de educación superior. *Revista Calidad en la Educación*, (26), 205-244. Disponible en: http://www.cned.cl/public/secciones/SeccionRevistaCalidad/doc/56/cse_articulo606.pdf
- Gallardo, G. & Reyes, P. (2010). Relación profesor-alumno en la universidad: arista fundamental para el aprendizaje. *Revista Calidad en la Educación*, (32), 78-108. Disponible en: http://www.cned.cl/public/secciones/seccionrevistacalidad/doc/67/cse_articulo901.pdf
- Gil, J. & Rodríguez, G. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. España: Ed. Aljibe.
- Giroux, H. (1990). *Los profesores como intelectuales: hacia una pedagogía crítica del aprendizaje*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Girard, K. & Koch, S. (2003). *Resolución de Conflictos en las Escuelas. Manual para Educadores*. Barcelona: Ed. Gránica.
- Larrondo, V. (2000). *Análisis de los discursos sobre Calidad de la Educación Universitaria de los Distintos Estamentos Involucrados en la Educación Universitaria de la V Región*. (Tesis de grado profesional). Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.
- Ministerio de Planificación del Gobierno de Chile (2009). *Encuesta de Caracterización Socio-Económica Nacional (CASEN) 2009*. Disponible en: <http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen2009/educacion.php>
- Moore, C. (1995). *El Proceso de Mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Ed. Gránica.
- Pereira, Z. (2010). Las dinámicas interactivas en el ámbito universitario: El clima de aula. *Revista Electrónica Educare*, 14 (nº extraordinario), 7-20. Disponible en <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/1524>
- Pérez, A. (2004). *La cultura escolar en la sociedad neoliberal*. Madrid: Ed. Morata.
- Postic, M. (2000). *La Relación Educativa: factores institucionales, sociológicos y culturales*. Madrid: Ed. Narcea.
- Ríos, D., Bozzo, N., Marchant, J. & Fernández, P. (2010). Factores que inciden en el clima del aula universitario. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, vol. XL (3-4), 105-

126. Disponible en <http://educacion.usach.cl/educacion/sites/default/files/file/factores%20que%20inciden.pdf>

Sisto, V. (2004). *Teorías organizacionales post modernas y la gestión del sujeto postmoderno*. (Tesis de Doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España.

Tantleff-Dunn, S., Dunn, M. E. & Gokee, J. L. (2002). Understanding Faculty–Student Conflict: Student Perceptions of Precipitating Events and Faculty Responses. *Teaching of Psychology*, 29, (3), 24-33. doi: 10.1207/S15328023TOP2903_03

Vallaey, F. (2004). *¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?* Recuperado de: http://www.ucv.ve/uploads/media/Responsabilidad_Social_Universitaria_Francois_Vallaey_s.pdf