



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

La  
UC  
dialoga

Por una cultura  
del respeto

INFORME FINAL 2019

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
LAS CIFRAS UC DIALOGA 2019	6

### ETAPA 1 – MESAS AL PATIO

---

#### **Tema 1: Conflictos y violencias en la convivencia universitaria**

1.1.- Conflictos y violencias que experimentamos en la comunidad universitaria	7
- Conflicto	7
- Violencia	8
- Violencia verbal	9
- Violencia de género y machismo	10
- Violencia sexual	10
- Abuso de poder - Acoso laboral	11
- Intolerancia, discriminación y bullying	12
- Violencia política	13
- Redes sociales - Rumores - Difamación	13
- Funas - Venganza	14
1.2.- Cómo nos afectan estos conflictos y la violencia en lo personal y en la comunidad	15
- Polarización y falta de diálogo	15
- Relación entre estamentos	16
- Relación profesor/alumno - Sobrecarga académica	18
1.3.- ¿Cuál es mi rol/responsabilidad frente a estos conflictos y violencias? ¿Cómo puedo contribuir a prevenir y ayudar a resolver estas situaciones?	19
- Tolerancia y respeto	19
- Autoconciencia y responsabilidad	20
- Informarse - Generar instancias de diálogo	21
- Mecanismos y protocolos - Denuncias por canales regulares	21
1.4.- ¿Cuál debería ser el rol de la autoridad frente a estas situaciones?	22
- Prevención	22
- Cultura del buen trato, respeto y responsabilidad	23
- Mediación y liderazgo	23
- Propiciar el diálogo y la confianza	24
- Mejorar procesos y la comunicación	25
- Reparación	26

#### **Tema 2: Promoción de una cultura del buen trato en la comunidad UC**

2.1.- ¿Qué es el buen trato?	27
2.2.- ¿Existe una cultura de buen trato y respeto hacia todos en la UC?	28
2.3.- ¿En qué ámbitos has percibido un buen trato y en cuáles no?	30
2.4.- ¿Qué experiencia de buen trato o mal trato has vivido en la sala de clases?	30
2.5.- ¿Qué sucede cuando eres bien tratado? ¿Qué sucede cuando no lo eres?	31
2.6.- ¿Cómo promover el buen trato?	32

#### **Tema 3: Convivir en la era de la comunicación digital**

3.1.- ¿Qué efectos tienen las redes sociales (RRSS) en la calidad de la comunicación entre las personas?	34
3.2.- Tipos de violencia que se dan en las redes sociales.	34

3.3.- ¿Has sido testigo o te has visto involucrado en situaciones de violencias en las redes sociales?	36
3.4.- ¿Qué hacer frente a estas situaciones?	37
3.5.- ¿Cómo podemos prevenir y también promover una buena convivencia?	38
3.6.- ¿Hay situaciones en que la universidad debería intervenir?	39
3.7.- ¿Debiera haber comunicación en redes sociales entre profesores y alumnos?	41

#### **Tema 4: Prevención de las violencias**

4.1.- Tipos de violencias que observan	43
4.2.- ¿Cómo se manifiesta la violencia en el contexto universitario?	44
- Violencia de género	45
- Relaciones entre estamentos - Abusos de poder	45
- Discriminación	46
- Violencia política	46
4.3.- ¿Cómo se previene la violencia?	47
4.4.- ¿Cuál debe ser mi rol para combatir la violencia y tener una convivencia más sana?	48
4.5.- ¿Considera que la Universidad previene la violencia?	49
4.6.- ¿Cuál debe ser el rol de la Universidad?	49

#### **Tema 5: Pluralismo, participación y diversidad**

5.1.- ¿Qué tipo de realidades distintas conocemos y reconocemos en la UC?	50
5.2.- ¿Por qué resulta deseable ser una universidad pluralista? ¿Qué aporta la diversidad?	52
5.3.- ¿Qué relación debería existir entre estas distintas experiencias y la buena convivencia?	53
5.4.- ¿Cómo mejoramos el reconocimiento y el respeto en la UC?	54
5.5.- ¿La pluralidad es visibilizada en la UC?	55
5.6.- ¿La Universidad fomenta la participación? ¿Se siente partícipe en la Universidad?	57
5.7.- ¿Cómo se muestra la Universidad hacia afuera?	58
5.8.- ¿Percibes que existe una relación conflictiva o violencia en la política universitaria?	58

### **ETAPA 2 – ENCUENTRO DE REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

---

Tema 1: Conflictos y violencias en la convivencia universitaria	59
Tema 2: Promoción de una cultura del buen trato en la comunidad UC	60
Tema 3: Convivir en la era de la comunicación digital	61
Tema 4: Prevención de las violencias	62
Tema 5: Pluralismo, participación y diversidad	63

### **ETAPA 3 – ENCUENTRO DE EXALUMNOS Y AMIGOS DE LA UC**

---

1.- ¿Qué entendemos por cultura del buen trato o cultura del respeto?	64
2.- ¿Tenemos una cultura de buen trato? ¿Somos un país que promueve una sana convivencia?	66
3.- ¿Qué factores pueden incidir en el deterioro de las relaciones entre las personas?	68
4.- ¿Influye la falta de confianza en las instituciones en el deterioro de las relaciones humanas?	70
5.- ¿Cómo se ha visto afectada la convivencia por la irrupción de las redes sociales?	71
6.- ¿Existe una cultura del buen trato en la UC? ¿Cómo es la convivencia?	72
7.- ¿Cómo formar en el respeto? ¿Cómo promover el buen trato en la UC?	74
8.- ¿Cómo promover una cultura del buen trato a nivel de la sociedad?	76
9.- ¿De qué formas puede contribuir la Universidad?	78

## INTRODUCCIÓN

Educar y aprender suponen convivir, vincularse, discutir y alcanzar acuerdos con otras personas, en un marco de respeto, diálogo, escucha genuina, tolerancia y buen trato. Es en tales circunstancias que los prejuicios se reducen, las relaciones humanas pueden volverse mutuamente nutritivas, se fomenta el bienestar del conjunto y la diversidad interindividual alcanza en mayor medida su potencial promotor del aprendizaje para todos.

La convivencia social en contextos educativos “no es algo estable, sino que es una construcción colectiva y dinámica, sujeta a modificaciones conforme varían las interrelaciones de los actores en el tiempo” (Banz, 2008, p.2). En educación superior, la comunidad construye la convivencia universitaria en que se generan las condiciones para alcanzar los aprendizajes esperados, tanto de contenidos como de interacción humana.

Este año quisimos incorporarnos como Comunidad UC a la reflexión que nos compete como comunidad universitaria y que debiese movilizarlos en nuestra relación con nuestro entorno más cercano, nuestras comunidades vecinas, la ciudad y el país. Se trata de la convivencia universitaria, con sus distintos ámbitos de acción y con las discusiones que se requieren abordar en nuestros escenarios actuales.

En el último tiempo, la convivencia social en las universidades -entendida como la calidad de las relaciones entre todos y todas en el plano educativo (MINEDUC, 2015)- ha tomado particular relevancia, especialmente en relación con la difusión de situaciones de conflictos entre estudiantes (abuso sexual, denuncias públicas, intimidación en patios, ciberbullying, bullying), así como también tensiones y abusos entre estudiantes y académicos, entre académicos y entre funcionarios, administrativos y profesionales.

Como consecuencia de dificultades específicas de convivencia universitaria - ciberbullying, por ejemplo- se han descrito problemas emocionales, conductuales, académicos y relacionales entre los estudiantes (Condeza, Gallardo y Reyes, 2018; Faucher, Jackson & Cassidy, 2014; Myers & Cowie, 2017; Walker, Sockman & Koehn, 2011). La sensación de no pertenencia, el malestar psíquico e incluso el deseo de abandonar los estudios se pueden ver asimismo movilizados por la presencia de problemas en la convivencia universitaria (Aricak, 2009).

La Pontificia Universidad Católica de Chile promueve el cuidado y la calidad de vida de todos los miembros de su comunidad a través de la generación y consolidación de una cultura del respeto. Esto se ha visto reflejado en los planes de desarrollo y en acciones concretas que se han implementado a lo largo de los años, destacándose durante el último tiempo la creación de distintos espacios de diálogo, la figura del Ombuds universitario y el Código de Honor, que enfatiza la importancia del respeto a la dignidad humana.

Siendo la UC una comunidad de casi cuarenta mil personas que interactúan en sus cinco campus y espacios relacionados, algunos de sus miembros han sido víctimas de hechos de distintos tipos de violencias, y para prevenir y detener estos actos debemos actuar todos desde nuestros ámbitos.

Hablar de desafíos es asumir que hay situaciones que han llegado a un punto en que exigen ser repensadas. Lo que hasta ayer podía ser un factor de unidad y cohesión, hoy está reclamando nuevas respuestas. El ritmo acelerado y la implantación casi vertiginosa de algunos procesos y cambios que se imponen en nuestras sociedades nos invitan de manera serena, pero sin demora, a una reflexión que no sea ingenua, utópica y menos aún voluntarista. Ello no significa frenar el desarrollo del conocimiento, sino -como lo planteó el Papa Francisco en la UC- hacer de la Universidad un espacio privilegiado «para practicar la gramática del diálogo que forma encuentro». Ya que «la verdadera sabiduría, [es] producto de la reflexión, del diálogo y del encuentro generoso entre las personas».

Siguiendo lo propuesto por el Papa es posible sostener que la convivencia nacional es posible en la medida en que generemos procesos educativos transformadores, inclusivos y de convivencia. Educar para la convivencia no es solamente adjuntar valores a la labor educativa, sino generar una dinámica de convivencia dentro del propio sistema educativo. No es tanto una cuestión de contenidos sino de enseñar a pensar y a razonar de manera integradora.

Para lograr esto, Francisco agrega que es necesario desarrollar una “alfabetización integradora” que sepa acompañar los procesos de transformación que se están produciendo en nuestras sociedades. Esta alfabetización exige trabajar de manera simultánea la integración de los diversos lenguajes que nos constituyen como personas. Es decir, una educación que integre y armonice el intelecto, los afectos y las manos—la cabeza, el corazón y la acción-. Esto posibilitará a los estudiantes crecer armoniosos a nivel personal y simultáneamente social. Urge generar espacios donde la fragmentación no sea el esquema dominante, incluso del pensamiento; para ello nos dijo el Papa que es necesario “enseñar a pensar lo que se siente y se hace; a sentir lo que se piensa y se hace; a hacer lo que se piensa y se siente”. Un dinamismo de capacidades al servicio de la persona y de la sociedad.

En la actualidad, uno de los desafíos importantes que enfrentan las instituciones de educación superior es la convivencia al interior de la comunidad universitaria. Esto es, realizar un trabajo conjunto que busque el bienestar de todos. En este sentido, y como ha dicho el rector, la Universidad tiene el desafío de generar nuevas dinámicas al interior de su propio claustro, que estimulen a una verdadera universidad.

En la experiencia de la UC, y tal como se ha visto en la juventud chilena, hemos observado un notorio aumento en las necesidades y requerimientos desde los estudiantes hacia la universidad, en ámbitos como la salud mental y a nivel académico, entre otros. Esto nos compromete y nos desafía a enfatizar nuestro trabajo en la formación de redes de apoyo; en el aporte del Ombuds a la convivencia; en potenciar el respeto y la integridad académica; en cumplir con nuestro Código de Honor, cuidando el bien común y la dignidad de la persona; en la responsabilidad por las tareas universitarias; en el desarrollo de campus saludables; y en el autocuidado y la formación de competencias para la vida de los estudiantes.

La vida universitaria es un lugar de privilegio para trabajar por una sana convivencia, una que se exprese en los valores del respeto, la responsabilidad, el cuidado de la persona, su entorno y el medio en que nos desenvolvemos. El anhelo de un desarrollo socioambiental sustentable se debe dar al interior de nuestras instituciones. Las universidades debieran constituirse en verdaderos laboratorios de convivencia social, con énfasis en potenciar los valores de una auténtica vida en común. En este marco, tenemos el desafío de construir una convivencia universitaria que sea testimonio para la vida en sociedad.

## LAS CIFRAS DE LA UC DIALOGA 2019

La sexta versión de UC Dialoga, “Por una cultura del respeto”, logró una considerable participación de la comunidad estudiantil, que incluso superó en todos los campus al número registrado en versiones anteriores. Es así como la cifra total de participantes del diálogo en esta oportunidad alcanzó las 685 personas, cifra que implicó un incremento de 22% con respecto al 2018 (562 personas). Con respecto a los motivos de este crecimiento podrían existir diversos factores, como que el tema puede ser de mayor interés para la comunidad y, por otro lado, al trabajo de convocatoria, que implicó una campaña de divulgación por medio de diversos canales de comunicación (Visión, redes sociales, piezas audiovisuales, sitio institucional, gráficas, entre otros) durante un periodo prolongado.

### **Detalle:**

#### Campus Lo Contador:

Fecha: martes 4 de junio 13.00 hrs

Asistentes 2019: 88 personas (Asistentes 2018: 60 personas)

Estudiantes 47%

Académicos 34%

Funcionarios/Administrativos 19%

#### Casa Central:

Fecha: jueves 6 de junio 13.00 hrs.

Asistentes 2019: 190 personas (Asistentes 2018: 160 personas)

#### Campus Villarrica:

Fecha: martes 11 de junio 12.50 hrs.

Asistentes 2019: 68 personas (Asistentes 2018: 62 personas)

Estudiantes 43%

Funcionarios/Administrativos: 30%

Académicos: 27

Campus Oriente:

Fecha: martes 11 de junio 13.00 hrs.

Asistentes 2019: 94 personas (Asistentes 2018: 70 personas)

Campus San Joaquín:

Fecha: jueves 13 de junio 13.00 hrs.

Asistentes 2019: 245 personas (Asistentes 2018: 210 personas)

Almuerzo de ex alumnos y amigos de la UC:

Fecha: martes 9 de julio 13.30 hrs.

Asistentes 2019: 141 personas

Encuentro de representantes estudiantiles:

Fecha: lunes 29 de julio

Asistentes: 32 personas

**Tema 1: CONFLICTOS Y VIOLENCIAS EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

**1.1- Conflictos y violencias que observamos/experimentamos en la convivencia universitaria**

**Conflicto**

- Conflicto es diferente a violencia<sup>1</sup>. La violencia es lo que se debe evitar.
- El conflicto es muy normal y saludable dentro de sus límites.
- Antes las cosas no se visibilizaban y era todo visto con normalidad. Siempre han existido los conflictos.
- El conflicto no siempre es algo malo, puede ser una instancia para mejorar situaciones. A veces grandes cosas de la humanidad parten desde ahí. Los conflictos son inherentes a que haya un grupo de personas diferentes <sup>2</sup>.
- El conflicto hay que saber llevarlo. Yo soy alemana, soy bastante directa. Cuando hay conflicto, se suele evitar. Pienso que se necesita poner el conflicto sobre la mesa, es parte de la vida.

---

1, 2, 3: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- No tengo problemas con el conflicto de opiniones. El problema es la calumnia. Es súper grave tener que enfrentar calumnias.
- De acuerdo no se estará nunca. Lo importante son las lógicas para resolver los conflictos<sup>3</sup>. Confrontar y expresar posiciones distintas sin acciones de violencia.
- Primero hay que transparentar los posibles conflictos. Puede haber problemas que parecen muy grandes, pero no lo son. Hay que estudiar caso a caso y considerar los fundamentos detrás de las acciones.
- Hay que ver el conflicto como una oportunidad. Si cambiamos el paradigma podemos verlo como una oportunidad de aprendizaje.
- Hay más casos de conflictos (dentro del staff) que de violencia, y éstos se dan a conocer cada vez más.
- Hay un conflicto claro con alumnos que no se hacen cargo de su limpieza.
- Conflictos de espacio: no hay donde estar.
- A veces se percibe que la UC toma decisiones que desde la óptica estudiantil están equivocadas y da paso a la generación de roces y conflictos.
- La UC ha ganado en pluralismo. Es un valor que hayan movimientos políticos de distintos lados.
- La UC tiene tradición muy jerárquica y estamos en una transición a una institución menos jerárquica. Estos procesos de cambio generan mucho ruido.
- Los conflictos entre pares se han hecho evidentes por el movimiento feminista.
- Voy a ser políticamente incorrecto. Hoy en día se quiere judicializar todo. Si tú tienes un conflicto conmigo, debes tratarlo conmigo. Si no se puede en ese nivel, se pasa al siguiente. Pero los problemas se resuelven primero en lo personal. La transparencia tiene la desventaja de que aumenta el conflicto, pero invita a reconocer los problemas.

## **Violencia**

- La violencia es bien transversal.
- Hay violencia de diferente tipo, pero es menos común que el conflicto.
- Ningún tipo de violencia es válido. Esto es un dogma, pero suele suceder que no es así.
- ¿Dónde comienza y dónde termina la violencia? En este país es común la violencia. Por ejemplo, en los estadios se ve violencia, se rompen las micros, se rayan paraderos... y lo peor es que es socialmente aceptable.
- Hay múltiples formas de violencia: Entre pares, entre académicos y staff, diferencias de poder, violencia de género y resistencias al perfil de “cómo ser mujer”, no necesariamente desde el poder.
- Sería relevante saber por qué la gente está optando por la violencia como una manera de resolver dificultades y conflictos; por qué no hay otro modo. Hay un concepto muy amplio de lo que es violencia. ¿Problema de la sociedad? Quizás... Está bien que sea amplio, pero no sabemos cómo enfrentarlo como comunidad.
- No hay un piso claro de qué es violencia. ¿Calificar con mala nota es violencia? ¿Reírse de alguien que está siendo molestado es violencia? Lo que es violencia depende de cómo uno interpreta los hechos, y del contexto histórico y estructural de la vida de esa persona. Hay violencia instalada en la sociedad que podría agudizar esta percepción.
- Ahora hay exageración: Todo es violencia y eso inhibe muchas veces el diálogo, porque todos se sienten ofendidos. Hay posturas políticas que son excluidas del diálogo, porque se les acusa de incitar a la violencia por su ideología. Hay intolerancia de parte de los que abogan por la tolerancia (comenta que feministas la han agredido a través de las redes sociales). Todo tipo de opinión debería ser aceptada en una discusión, siempre y cuando se presente con respeto.
- A nivel general hay signos de desinterés en el resto de los miembros. Ejemplo: dejar el baño sucio es violencia.
- No han presenciado violencia física pero sí violencia en temas de tolerancia: en política, en religión, en conocimientos, etc. La gente no se siente confiada para dar opiniones.
- Antes se sentían más protegidas, en cambio, en otra dirección sí han presenciado violencia.



-Tipos de violencia más relevantes en el contexto universitario: Redes sociales, el poder, la cultura del poder entre pares.

-La violencia se observa en las relaciones interpersonales, en espacios que requieren respeto a las personas, como por ejemplo, una fila. No es violencia verbal, pero igual se expresa.

-La violencia es mucho sin mirarse a la cara. Los grupos de whatsapp también han generado violencia. Tal vez no hay más conflictos que antes, pero ahora con las redes sociales todo se conoce más rápido.

-Hay violencia entre pares. Pensando en los estudiantes, a veces puede haber problemas de trato, si están en una relación vulnerable, sometidos a estrés o tienen que compartir en un ramo o trabajo.

-Falta de respeto de espacios; por ejemplo, libres de humo.

-Revisión de equipos computacionales.

-Vivimos un cambio en la cultura. Los jóvenes piensan muy diferente y tienen un concepto muy distinto de sus derechos. Cuando era alumno becado, me decían "tienes que quedarte hasta las siete de la tarde, porque viene un caso muy interesante". El joven actual no se queda si se lo piden. Creo que son personas que se sienten violentadas.

-La violencia muchas veces es invisible, se da de forma más sutil.

-¿Estamos dispuestos a rechazar todo tipo de violencia? Ese es un punto súper importante. Suele suceder que frente a cualquier situación "creo" que hay violencia o intolerancia, porque estoy legitimando "mis derechos".

-Existe hipersensibilidad en temas difíciles, lo que se observa en distintos contextos universitarios. Por ejemplo, ante notas 4 o 5 los estudiantes se sienten violentados y reclaman con instancias de autoridad. O personas que hablan fuerte son leídas como expresando violencia. Si no se usa lenguaje de género (profesores antiguos que se pudieran resistir, por ejemplo)... Todo eso genera tensión; miedo a qué decir, a la acusación. Los profesores extranjeros que dicen las cosas "tal cual" según su cultura, pero que para nuestra cultura chilena es muy brusco. Hay que aprender a no tomárselo personal.

-Un compañero de Colombia dice que acá hay mucha más acogida y cuidado, tanto en el lenguaje como en el trato.

-También es violencia levantar falso testimonio, acusar falsamente, mentir para conseguir algo. Si como Universidad validamos acusaciones sin base, no estamos formando a los alumnos.

-La competencia entre alumnos por el rendimiento académico. Se ve en estudiantes de doctorados u otros. Se pueden sacar los ojos por una nota. Te pueden maltratar, sacar la mugre como profesor. Sienten que están desamparados frente al mundo y que la nota que se van a sacar es súper importante, sobre todo en las carreras más cortas. En mi generación no había esta relación.

-Hay violencias no mediatizadas por conflictos. Por ejemplo, la normalización de discursos que validan que existen cursos más "desgraciados" o donde muchos reprobaban, o que la única forma de aprobar es copiar o no dormir... Esos mensajes están normalizados y son violentos, porque muestran una experiencia académica potencialmente horrorosa.

-¿Violencia entre pares y docentes? Nunca la he visto.

### **Violencia verbal**

-Es importante encontrar una nueva manera de comunicarnos, replantearnos nuestra forma de dialogar, para no generar violencia verbal ni abusos de poder. Somos herederos de una forma de comunicación que hoy implica un abuso y debemos reaprender cómo comunicarnos en el contexto actual. El movimiento feminista recalca eso: el lenguaje inclusivo, y es bueno repensar ese tipo de alternativas.

-Existen comentarios "fuera de tono" de profesores a alumnos. Es violencia verbal.

-Ha habido casos de maltrato, gritos, insultos evidentes. Se ha dejado constancia, pero no ha pasado nada ni se ha hecho una investigación.

-La crítica puede ser respetuosa. ¿Hay ataques directos y descalificación personal? No lo he vivido aún.

-Hay que fijarse en la forma. Es importante saber cómo se plantean las cosas. Cómo entrego mi opinión respetuosamente. A veces se malinterpreta que uno esté en contra, pero no necesariamente es violencia.

- Hay gran violencia en la comunicación entre los estudiantes. Garabatos. Es fuerte. Me tocó una situación en la que el estudiante había fallado en un trabajo y los epítetos eran impresionantes. No hice nada, escuché... son adultos. ¿Es normal, está normalizado?
- Debería haber campaña del buen trato: seamos amables con el otro. Pareciera que está normalizado el maltrato a nivel de los estudiantes. Son altamente violentos entre ellos.
- Me ocurrió con un curso de primer semestre. Se respondió agresivamente al comentario de un compañero. ¿Es irónico, es violencia? Para mí fue sorprendente. Seguí adelante, pero no supe qué hacer.
- El mal trato en el lenguaje es algo que vas más allá de la Universidad. ¿Tendría que hacerse cargo la UC si escapa del marco? Hay cosas que cambiar a nivel de la sociedad.
- Hoy agredirse es normal. Todo es válido. Me han dicho: “Usted es una descriteriada”, porque no le puse una nota, sobre todo en la competencia.

### **Violencia de género y machismo**

- Hemos notado el tema de género. El descontento. Cómo el concepto de patriarcado resulta violento para esta comunidad.
- El año pasado trabajamos con el tema de las mentoras. Me interesa el tema de la violencia contra la mujer y que se desarrollen lo máximo en sus cargos, pero la mujer sigue estando al final de la fila. Un ejemplo: ¿por qué hay menos ayudantes mujeres? He visto casos en que tenían buenas notas, pero ellas decidían restarse.
- Trabajamos para el cambio cultural. Eso toma tiempo. Existe la voluntad para poder realizarlo con las herramientas de la paz. Hay que ir provocando la mejor resolución de los conflictos con las herramientas de la concordia. Existen factores culturales que siguen afectando. Tenemos las mismas posibilidades, vivimos en países donde hay un cierto estado de derecho; por lo mismo, apelo a realizar el cambio de mentalidad.
- Tenemos una relación mayormente horizontal. Tenemos talleres y actividades para ejercer el rol de la mujer ante la sociedad.
- Para provocar cambios, hay que moverse.
- En general nosotras conquistamos el voto mediante la paz.
- En general la mujer está con culpa. El hombre no siente culpa en relación a sus roles.
- Actualmente puede haber un poco de caricaturización respecto al tema. Mi señora no comparte lo que voy decir, pero hay que tener cuidado con las exageraciones.
- ¿Cómo debo intervenir ante situaciones de violencia? Siempre me he sentido valorada, pero aun así me falta información.
- A veces se asume que los hombres de los grupos son los “brillantes”, cuando en oportunidades ni siquiera han trabajado.
- Soy encargada de género en la Facultad. Recibo las demandas y escucho a las alumnas feministas. Cuando ocurrió lo de Casa Central, se comentó que el Rector trabajó para que las mesas fueran vinculantes. Tiene que ser una labor coordinada. Esta es una Facultad bien mixta y heterogénea, lo que nos obliga a estar ahí y es muy positivo. Los estudiantes se portan mejor en estas situaciones, porque le toman el peso a tener voz. ¿Contribuye a solucionar el conflicto? Sí.
- Sí existe la violencia de género basada en relaciones jerárquicas. Hay tratos irónicos, burlescos; a veces de forma oblicua, difícil de reconocer y verbalizar. Cuando se dan, no hay dónde recurrir. ¿Con quién verbalizas, con quién conversas frente a acosos y cosas así? ¿La Secretaría y el Ombudsman? No hay un camino donde no salga perjudicado el que está en posición de menor jerarquía.

### **Violencia sexual**

- La toma feminista del año pasado en la Casa Central animó a muchos a plantear esta temática. Veo diferentes tipos de violencias. Una es la línea de violencia sexual en sus distintas manifestaciones.
- Aparte de los comentarios arraigados que son micro machismos, hemos visto muchos conflictos y nos ha costado entender la situación, porque la naturaleza de ciertas carreras lleva a instancias de contacto físico,

donde el instrumento de trabajo es el cuerpo. Nos ha costado llegar a un consenso sobre cómo interpretar eso; en el momento actual no se ha podido determinar qué puede ser violento para otro, qué está mal, cómo toco a un compañero, cómo leo esa autorización.

-En general se invisibiliza el conflicto completo. Puede haber muchos casos en la Universidad, pero ¿cómo se ayuda a superar esos conflictos? Nos quedamos con lo que aparece en las redes sociales, pero finalmente perdemos interés en lo individual y concreto.

-Hay un conflicto tenso a nivel político, pero lo que más ha cambiado en los últimos dos años refiere a las acusaciones de violencia sexual en distintos niveles. No he visto conflictos a nivel profesor/alumno, pero sí bastantes entre alumnos y muchos vienen asociados a eventos extra académicos como fiestas de la carrera y asociados a consumos excesivos de alcohol.

-Cuando no hay diálogo, se piensan cosas sobre el otro, se toman posturas, hay quiebres. Existe la sensación de que la UC no se ha hecho bien cargo de los temas de violencia sexual.

-Los conflictos personales han ido traspasando al ámbito académico. No está claro hasta dónde pueden escalar. Conflictos que no son nuevos de por sí, pero lo son en el ámbito académico; por ejemplo, relaciones amorosas y quiebres. No es responsabilidad de las autoridades, pero hay límites que no están claros. ¿Qué cosas son y qué no son violencia? Hay una definición muy amplia de violencia sexual pensada desde la víctima, pero es tan amplia que cabe casi todo adentro.

-No me parece que la toma de las alumnas el año pasado haya sido particularmente violenta y se resolvió rápido, pero derivó en una serie de cambios en la Universidad. El caso de la toma a comienzos de este año en Oriente fue más complejo, no ha habido tanta información posterior. Ha faltado transparentar.

-Ahora último hay una decisión de transparencia. Por ejemplo, sobre casos de violencia sexual, lo que da una sensación de tranquilidad sobre el número de los casos (no son tan masivos) y el avance.

### **Abuso de poder - Acoso laboral**

-Abusos de poder o malos tratos. La persona queda sin forma de responder y se tiende a naturalizar. Se genera conversación de pasillo, pero no hay discusión formal para abordarlo y aclararlo.

-A veces uno no se da cuenta de que es acosado. Se normalizan situaciones. Antes era aún más normal.

-Cultura del poder en la parte laboral, que no se ha visibilizado mucho. En la universidad hay víctimas de hostigamiento laboral de larga data, jefaturas intransigentes, y se hace vista gorda de eso. Si bien hay instancias donde uno puede acudir, como el Ombuds, hoy se habla solo de acoso sexual. Existe temor a represalias. Hay gente que no se atreve a denunciar por miedo a perder su trabajo.

-Puede existir *mobbing* y cuando se da la instancia, hay personas que dicen que no tienen capacidad de intervenir. Hay violencia psicológica en algunos espacios. Se piensa que a través del Ombuds se puede canalizar, pero existe el temor de que se den casos de manejos de poder. No hay donde recurrir.

-Siento que todas las políticas están centradas en los estudiantes, pero no en el resto. Por ejemplo, en conversación de académicas, sentíamos que no éramos parte de la discusión.

-En esta institución hay mucha asimetría y, a veces, también en los matices que toman ciertas formas de resolver un conflicto. No es lo mismo cuando es entre pares, que entre personas que están jerárquicamente diferenciadas. Esa asimetría debe poder manejarse bien en la Universidad. Si a uno le toca estar en un cargo de autoridad o de jerarquía, debe ser especialmente cuidadoso cuando se trata de resolver un conflicto.

-Puede ser que la UC hoy está más preocupada de la violencia sexual, pero en otros tipos de violencia no se sabe bien a dónde acudir. Hay otros abusos, de poder, de clima.

-Se menciona muchas veces la asimetría de profesor a alumno. Si se aprecian conductas violentas o se consideran adecuadas situaciones que en realidad son violentas, como decir que un buen profesor es el que reprueba muchos alumnos. Les hace sentir miedo, sentirse inferiores respecto al profesor. Y eso lo he visto más marcado en esta Universidad que en otras.

-Existen funcionarios de laboratorio o estudiantes de último año que se sienten dioses en los laboratorios. Hay alumnos que se han movido de un laboratorio a otro por tensión en la relación con esas personas. Ha habido golpes, por ejemplo. Y eso se sabe, es un secreto a voces.

-La relación tutor de tesis y tesista es una relación muy violenta y está aceptado. He escuchado que se refieren a los tesistas como “esclavos”.

-Estudiantes, ayudantes... se inhiben por las consecuencias. Hay miedo de quedar como conflictivo en lo laboral o ser mal calificado. Hay indefensión, inseguridad, sobre todo en situaciones que no son obvias y donde el individuo se culpabiliza.

-También hay casos profesor-alumno-ayudante. Un alumno que habitualmente venía a dejar el trabajo, de pronto desapareció y cuando llegó, nosotros como funcionarios fuimos testigos: le rayó el trabajo delante de nosotros y le puso un 1. Él ahora está trabajando en la tele y le ha ido súper bien. Pero encuentro que ahí hay un abuso de poder.

### **Intolerancia, discriminación y bullying**

-Se ve un incremento de la violencia por falta de tolerancia.

-Hay poca tolerancia con las creencias conservadoras y en los temas políticos.

-Estamos viendo otra violencia en cuanto al mal trato: tonos despectivos y descalificaciones entre funcionarios de distintos niveles. Son actitudes que ya no se pueden permitir; esto de ponerle el pie encima a alguien, de discriminarla por cuestiones de índole material, física o social, y no darle su dignidad.

-A veces los mismos funcionarios están peleados entre sí y eso va en desmedro de la calidad laboral. He presenciado casos de *bullying* entre funcionarios de planta y aquellos subcontractados, actitudes que uno piensa que quedan atrás en la fase adulta, pero que aquí continúan.

-Las relaciones de poder entre los mismos funcionarios y los que están afuera, donde se vive muy estratificadamente.

-Reforzar lo de la estratificación: estamos diseñados para vernos de esa forma. Los grupos terminan formándose según el sector del que provienen las personas. Lo veo como un conflicto a mejorar; debemos ser más acogedores de la diversidad de opiniones y orígenes.

-He notado ciertas rivalidades y prejuicios que se generan simplemente por ser de una carrera humanista versus otras áreas. Te sientes discriminado por venir, por ejemplo, de Letras, versus alguien que se siente más por estudiar Ingeniería.

-Es hombre, heterosexual, de ninguna minoría étnica, ojos azules, católico, casado 20 años, 4 hijos... Le han dicho que representa lo que es el paradigma heteropatriarcal.

-Hay fenómenos que no tienen que ver con la Universidad Católica sino con el cambio social en Chile. No hay ni más ni menos violencia que antes. Quizás en la relación entre profesores y alumnos hay menos violencia, porque ante los profesores tenían poder inadecuado y ahora tienen cuidado con lo que dicen. Por otro lado, este era un país muy homogéneo. En un país donde no hay inmigrantes es fácil ser tolerante. Hay mucha transparencia ahora que estamos empezando a convivir con la diversidad. En esta diversidad hay que saber vivir y navegar.

-La gente no tiene matices y realmente nada puede ser tan radical. Da susto opinar, porque no sabes con qué te vas a encontrar.

-Un caso personal, con mujeres jóvenes. Me sentí súper violentada por cómo me miraban. Me interesaba el tema, pero en el grupo me sentí violentada por verme distinta. Las rubias no tienen cabida, las “fachas”, etc. En ese tipo de instancias la masa te termina comiendo. El valor del respeto es o no es. Se prueba en este tipo de situaciones, cuando te toca la persona que piensa distinto. La Universidad tiene una cosa con el estamento. Nosotros los profesionales y administrativos no tenemos mucha opinión.

-Las últimas manifestaciones, los movimientos, en algunos casos vulneran a terceros.

-La sociedad opera en base a la desconfianza; no es solo la UC, es una manera social de operar.

- Ha habido un cambio en la forma en que se ve lo homosexual y lo transgénero. Es más conflictivo lo relativo a la imagen; por ejemplo, los tatuajes.
- También se ve discriminación entre funcionarios y académicos que no cumplen con la vestimenta. Son “poco PUC”.

### **Violencia política**

- Hay que reconocer que existen grupos que no están dispuestos a dialogar y justifican la violencia como vía de resolución de conflictos. En esos casos, más que buscar la conversación, los puntos de vista, hay que pararlo. Y mucho es una jugada política.
- Cuando estuve en pregrado me sentí discriminada por ser de derecha y católica. En ese momento no había Pastoral y cuando la armaron fue complejo instalar una Virgen en el patio.
- Actualmente en política existe conflicto. No se da el diálogo; es más un monólogo.
- Fue candidato a consejería territorial y ante denuncias que afectaron a otras personas del movimiento al que pertenecía, la gente se tornó muy violenta y agresiva con él. Se negaban a hablarle y lo miraban en menos por el color de su polera. Hay temas que se agudizan en períodos de campaña: un día alumnos -en especial alumnas- destruyeron lienzos, tachándolos por sus convicciones.
- Acusaciones contra una persona producen una reacción generalizada contra un movimiento. Es el hecho concreto de elecciones en la FEUC. Ese caso causó tanto revuelo, que generó odio contra el Movimiento Gremial.
- La intolerancia no es sólo por el lado político, es intolerancia social.
- Existe una espiral del silencio entre dos convicciones distintas. Se populariza una opinión y los que mantienen una opinión opuesta, callan porque les da miedo hablar, que los agredan o miren en menos. Da la sensación de que una tendencia domina sobre otra. La única manera de disentir es a través del anonimato que te dan las redes sociales y el anonimato te permite ser más violento.
- Hay violencia en la política universitaria. Ha tocado fondo, sobrepasa los límites, con insultos personales por redes sociales y cara a cara.
- Marcar un punto de diferencia no tiene por qué ser con violencia. Buscar el consenso no debiera ser algo tan difícil, si todos queremos el bien común.

### **Redes sociales (RRSS) - Difamación - Rumores**

- Hemos visto intolerancia, que podría entenderse como violencia en redes sociales.
- Hay herramientas mal usadas que ayudan a la vulnerabilidad de las personas. Ejes de la esfera privada que han pasado a la esfera pública. Antes se comentaba en grupos pequeños y no a nivel general.
- Es horrible leer los comentarios ante una noticia en redes sociales. El nivel de violencia es espantoso.
- Acá hay falta de transparencia. La gente que usa nombre falso evidencia falta de compromiso<sup>4</sup>. Tú crees que puedes dar tu opinión, pero no te estás haciendo cargo socialmente, si no eres capaz de comprometerte con tu propio nombre y apellido. Si das tu nombre, manifiestas que tienes compromiso y conciencia social.
- Las redes sociales aparecen como un canal de fácil acceso y son la manera de no dar la cara. También dificulta la posibilidad de solucionar los problemas.
- Ahora hay segunda casa: las redes sociales, internet, donde se aprenden otras cosas.
- Muchas veces los alumnos comparten cosas en las redes sociales. La información fue dada por RRSS y no siempre se da seriedad a eso.
- El año pasado recibimos casos de alumnos que, por no cumplir con las exigencias académicas, los expulsaban. Entonces viven mucha presión y han llegado a las funas públicas. Esta es la forma en que se gestionan los conflictos: en redes sociales se generan juicios públicos. Se necesita hacer una gestión de crisis.

---

<sup>4</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

-Las redes sociales son excelentes plataformas, pero con doble filo. Pueden ser muy útiles, pero hay muchas noticias (en la UC pasa tal cosa) que no tienen base.... Se han abierto más instancias de diálogo; el punto es si la gente aprende o seguimos igual.

-Se rompen las confianzas en un contexto donde siempre se debe dar el diálogo.

-Hay que buscar el proceso para tener la resolución de la historia. Sin embargo, todavía somos incapaces de discriminar los casos que valen la pena versus los que son manipulaciones. La difamación que existe no tiene cómo deshacerse. Probar que algo es mentira, encontrar pruebas, no importa. Queda en el inconsciente colectivo el temor ante “el abusador” porque tiene una denuncia.

-Es cierto que como jóvenes nos comunicamos mucho por redes sociales y que se está muy pendiente de los comentarios. En el grupo de Estudiantes UC cualquier persona puede decir lo que quiera y siempre hay comentarios de odio y peleas.

-Cuando alguien habla a la cara no pasa nada, pero una vez que las personas se van, usan las redes sociales para crear violencia.

-Las redes sociales tienen más alcance, entonces es más fácil hacer llegar a la gente la rabia que tienes. Hay muchas mujeres que lo usan por estar desesperanzadas y no ven justicia. Lo usan como venganza.

-Violencia en las redes... mail entre docentes; profesores que tratan de imponerse por su categoría académica.

-Las violencias por redes sociales son más ideológicas.

-¿Cómo puede suceder que los adultos convoquemos a situaciones para hablar mal de otros? Fuera de contexto, fuera de la sala de clases o donde no corresponda... rumores o conventillos, pelambres de pasillo. Tiempo atrás era común en el campus, ahora se ve y nota otro clima en lo laboral.

-Ha habido conflictos vía whatsapp. Descalificaciones y “sacadas” de integrantes del grupo. Fue abordado en clases y tuvo una excelente resolución. Abrieron el tema los involucrados -dos grupos- y los observadores. Fue un hecho puntual, ahora ya está solucionado.

-A veces información no comunicada a tiempo, adecuadamente, o silencios, afectan las relaciones entre las personas.

### **Funas - Venganza**

-Es violento ser intransigente; por ejemplo, funar a alguien sin dar espacio al diálogo. Últimamente se vulnera la institucionalidad de la Universidad y se quiere tomar justicia por la propia mano<sup>5</sup>.

-Si hay un estudiante con actitud violenta, reprochable, se responde de igual manera, generándose una cadena de agresiones.

-Está la funa. Como no confío y no creo que lo vayan a sancionar, “lo funo, porque quiero que se haga justicia”. Se saltan los conductos regulares; por ejemplo, que sepa el asunto el profesor del curso. Hay que estar atentos a este fenómeno; de repente hay un alumno funado. ¿Cómo manejamos la situación?

-La funa ocurrió porque alguien pensó que era una forma apropiada para vengarse. No se mide el daño que se puede llegar a causar. Antes no se tildaba a la gente como “abusador sexual” o esto quedaba entre pocas personas. Ahora todo se amplifica.

-Es insólito que no importe la “persona”. Se quiere funar, linchar (como en el caso de elecciones en la FEUC).

-Hoy en día es mucho más violento, porque se daña tu imagen cuando hay suposiciones apresuradas ante una denuncia. Compite lo bueno de que se visibilicen las situaciones que antes se callaban, con el problema de que la gente miente, exagera, tergiversa detalles de las historias, con tal de hacer daño por fines políticos o emocionales.

-Hay violencia cuando tienes a alguien que manipula la historia de la relación, no porque la persona haya hecho algo, simplemente para no volver a verla. Cuando se quiere venganza, cuando se hace mal uso para denigrar al otro partido político.

---

<sup>5</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

-¿Por qué surge la autotutela? Porque hay desconfianza en nuestra comunidad. Uno ya no solo no cree en la UC, sino que no cree en el Gobierno ni en otras instituciones; eso provoca que la gente se tome la ley por sus manos. No creo que la autotutela sea una solución efectiva de conflictos, pero cuando vemos que hay impunidad, se crea un conflicto de credibilidad, se genera violencia y ganas de venganza.

-¿Se ve alguna crítica, algún cambio, ante el caso del candidato de la FEUC? Piden perdón, pero no se convencen. Piden perdón, pero... no es una actitud sincera. ¿Si volviera a pasar, se repetiría? Sí, porque hay gente que no está dispuesta a dialogar.

-Es importante saber que existen instancias institucionales para resolver los conflictos, porque situaciones como funas pueden terminar afectando incluso a la persona que la hace.

-Lo delicado de las funas es que no se cuestionan si lo que les dicen es cierto. Tal vez entre funcionarios y académicos hay un mejor intercambio de la información.

-Las personas que son funadas no tienen la posibilidad de defenderse.

### **1.2.- ¿Cómo nos afectan estos conflictos y la violencia en lo personal y en la comunidad?**

-Dentro del área administrativa, uno no puede estar todo el tiempo encima para ver que las personas discriminadas puedan sentirse más acogidas. Debiéramos trabajar más en ese tema; no solo a nivel estudiantil, sino también entre los funcionarios.

-Es difícil que nosotros nos demos cuenta desde adentro de la violencia de la que somos parte.

-A veces cambia de foco lo importante -pasar el ramo en vez de aprender- y se opta por copiar y otras actitudes.

-También hay miedo a la denuncia, por no “echarse” un ramo.

-No hay un claro entendimiento de cómo manejar esta situación: si buscar el acuerdo, si conversar, sacar a las personas.

-Posiblemente no se dan cuenta que están siendo violentados. Las personas deberían saber qué cosas son violentas.

-La gente no se queda tan callada... y se exige respuesta.

-Es importante que la propia comunidad manifieste qué les hace sentir vulnerados. Por ejemplo, el movimiento femenino dio cuenta de eso.

-Violencia sexual, violencia mental por la exigencia académica. Se enfrenta aprendiendo; no hay muchos precedentes, así que todo es aprendizaje.

-Afección en lo anímico: se quitan las ganas de hacer algo y se vuelve pesimista. Hay desgaste emocional; no dan ganas de dar la opinión.

-En un caso de conflicto de whatsapp se abordó esta pregunta en el curso -por el profesor como facilitador- y se resolvió el caso. Luego de dos semanas, las involucradas hablaron personalmente y ello ayudó a mejorar la convivencia de todo el curso.

-El conflicto de funcionarios (despido) nos pone más atentos y cuidadosos de hablar de otros, y agrega un poco más de tensión y de preocupación.

-El despido genera sensación de estar expuesta.

-Si no hay un piso comunicacional, es fácil caer en descalificaciones.

-Pocos dicen estar feliz. Ya no hay compromiso con la institución.

### **Polarización y falta de diálogo**

-Hay mucha desconfianza, sospecha, y eso hace más difícil avanzar.

-La desconfianza cruza todos los estamentos y ha habido cambios conductuales por temor. El vínculo personal se afectó, por miedo a que sea considerado abuso.

-Siempre es complejo tener que lidiar con otras personalidades, pero eso hoy desvía el foco del trabajo. Es muy desgastante estar manejando esa carga negativa, viendo caras largas, y afecta nuestro funcionamiento. Se polarizan los bandos en cosas tan simples como la forma en que comunicamos nuestra opinión: No me

siento en libertad de decir lo que pienso, porque hoy la visión es que “o estás en el bando de quemarlo todo o eres machista”. A veces sientes que levantando una piedra ves un enemigo.

-Entre los funcionarios se siente que “hay una forma de ser” y que si uno no calza en eso, pierde el respeto. Se excluye, se dejan de lado otras visiones, y no se ve esa diversidad como una riqueza. En mi grupo de trabajo somos muy diversos, con rangos de edad muy distintos y hemos logrado convivir bien, porque hay una cultura de diálogo, pero no ocurre en todas las áreas. Esta disciplina convoca a algo grupal, pero hay otras que son mucho más individualistas y cuesta más conseguir esa armonía.

-Puedes estar en diferentes trincheras, pero si se habla con apertura se puede llegar a un punto de encuentro. Me afecta ver cómo no logramos hacer ese ejercicio y canalizar mejor esos desencuentros. En qué estamos fallando para que aquellos grados de desacuerdo degeneren en violencia.

-Naturalizar las situaciones, acostumbrarnos a esta segmentación, nos divide. Produce un efecto negativo en la convivencia, en el encuentro de personas de diferentes estamentos, con distanciamiento o con miedo.

-Empezamos a no saber lo que los otros piensan o sienten. Por ejemplo, los profesores a veces no entendemos en qué están los alumnos; algo se nos escapó. Uno se pregunta cómo fue que llegamos a esto. He visto alumnos que se están pelando con un nivel de violencia insólito en el patio. También actos de violencia sexual, y de otro tipo. Uno queda descolocado.

-La violencia me afecta en términos comunicativos, cuando el empleador no está dispuesto a dialogar conmigo, llevándonos a la frustración y creando una cadena de violencia. Hay una negación al diálogo, una cultura de oficina que se hace difícil. Instancias como La UC Dialoga sirven para solucionar eso.

-Se espera que los temas tengan otra mirada en un mundo académico. Uno cree que hay un diálogo permanente, pero a veces prima una mirada más impositiva y no la mirada de un equipo.

-Los alumnos dicen que tampoco saben qué piensan los profesores. A veces está esta idea de los buenos y malos, los alumnos versus los profesores, es como si se hubiese cortado el diálogo.

### **Relaciones entre estamentos**

-Se hace más visible que el respeto se perdió hacia el académico.

-Hay temas que producen un poco más de ruido; por ejemplo, el año pasado el tema del derecho a la vida. No me ha tocado ver directamente conflictos o violencia, tendría que meterme más en la vida de los alumnos. Hay algunos que se creen súper inteligentes, afectan la convivencia del día a día... nosotros los académicos tenemos que aprender a cómo relacionarnos con los alumnos.

-Como académica he visto que hay gente que no quiere trabajar en cierto grupo. Por ejemplo, te tildaron de abusador. Como profesor hay que manejar la situación, pero es delicado que estigmaticen al alumno de alguna manera y es difícil tratar de integrarlo.

-Qué hacer cuando no se quiere tratar con otro. Hay que buscar herramientas, pero uno como profesora desconoce algunas cosas que a lo mejor no se han dicho.

-También es delicado, en general, armar equipos colaborativos para trabajar en un proyecto.

-La competitividad tiene que ver con los tiempos de ahora; que se exagera con las redes sociales. Al haber tanta exposición, hay un mayor nivel de “tú a tú”. No respetan a otros. Hay que preguntarse qué estamos enseñando, qué estamos entregando. ¿Tengo que tener una buena nota para ser bueno? Eso pasa mucho ahora.

-¿Podría ser que antes la relación era muy vertical y ahora se pasó al otro extremo, de todo demasiado horizontal?

-Falta un respeto por el otro.

-Se ve en el individualismo y la competitividad entre los estudiantes, y también entre los académicos.

-El sistema te dice que tienes que ser competitivo para ganar becas, para acceder a los mejores cursos. El sistema te lleva a eso.

-Yo admiro que los alumnos sean competitivos. Valoro que sepan contestar. Pero tiene algo bueno y algo malo.



- También se ve la competencia entre funcionarios.
- Me han llegado a gritar en la oficina, a puerta cerrada. Entre más alto el cargo, peor.
- Creo que tiene que ver con el grado académico, no con la edad. Hay mucho funcionario muy desprotegido, sobre todo las secretarías.
- Siempre se hablaba que la parte académica era muy distante de la profesional y administrativa; todavía se da, pero ya nadie toca ese tema o lo habla.
- En una pregunta de acreditación se consulta sobre cómo aporta el personal administrativo, profesional y técnico, y las unidades nos dicen “no colaboran”. En muchas cosas sí colaboran; son transmisores de situaciones críticas.
- Estamos en una realidad de cómo llegar a fin de mes; no por resentimiento, pero la realidad de los académicos es absolutamente diferente.
- Falta en el mundo académico, profesional y de gestión generar la idea que todos colaboramos en la formación de los estudiantes.
- Los profesores ahora se dejan de lado. No hay instancias para transmitir problemáticas. Todo gira en torno a lo académico.
- La UC viene heredando una relación muy vertical, pero ahora es una universidad nueva, no tan del estilo antiguo.
- Creo que eso tiene que ver con la jerarquía. Es algo que está instaurado. La UC premia y reconoce a los docentes por doctorados, etc. Para cambiarlo, hay que tener una apreciación distinta de que los funcionarios son igual de importantes que los académicos.
- Con respecto al ranking académico, creo que son metas e incentivos perversos, donde las personas compiten contra sí mismas.
- Cuando hay evaluaciones, no aplican criterios en el desempeño. Hay personas que no se merecen algunas cosas y están ahí. Es violento cuando te ven de una manera y tú te ves de otra.
- Evaluación docente: se presta como herramienta de poder mal utilizada, modifica el comportamiento docente por miedo a “represalias”.
- Yo diría que es sufrimiento ético. Es una sensación de estar haciendo trampa.
- Es como el lado oscuro de la ciencia.
- Realizamos actividades colaborativas, que es una estrategia para salir adelante, pero no es suficiente.
- ¿Cuál es la consecuencia en el académico que no cumple con las metas?
- Te sacan de la planta ordinaria. Cambia tu categoría de grado académico.
- Sindicatos son una forma de resistencia.
- Hay una contraposición entre “la universidad”, “los docentes”, “los alumnos”. Hay una tensión entre las partes y no siempre tienen la misma visión ni la misma forma de operar. Se tiende a normalizar: “tiene 60 años, cómo lo vas a cambiar”.
- La encuesta docente tiene un peso enorme para el proceso de desarrollo académico y tiene baja tasa de respuesta. Los estudiantes tienen un espacio, pero no lo usan.
- Conflicto entre profesores vía mail y por categoría de poder.
- Otro conflicto que me ha tocado percibir es la falta de transparencia o de publicidad que tiene la Universidad respecto a algunos temas. Por ejemplo, las remuneraciones. Estas son categorizadas por las evaluaciones; por lo que el académico es categorizado y sobre eso se asigna el sueldo. Eso ya me parece una causa de conflicto. Como si por ser hombre o mujer ganas lo mismo, o si tienes distinto grado.
- Trabajo con muchas profesoras que son contratadas por períodos cortos, que además de ir a la Universidad deben ir a campus clínico, lo que deben costear ellas mismas y además tienen que ir a lugares periféricos, que pueden ser peligrosos. No reciben empatía o el apoyo requerido para manejar estos conflictos.
- Los sindicatos generan cierto rechazo de parte de aquellos que no están de acuerdo o no están sindicalizados.

- Hay cierto tipo de violencias que son más camufladas, más simbólicas, más estructurales. Hay un tema de trato también. El ignorar, el hacer vacíos. No tener una red de apoyo. En esos casos se hace muy difícil tener experiencias satisfactorias, y no se ha explicitado qué hacer.
- Entre adultos se dice una cosa y se hace otra u ocurren situaciones inesperadas, hay “mala” comunicación.
- Dicen que hoy la convivencia con nuestros estudiantes es mala. Hay funas, cosas chocantes que pasan. Sentimos mucha frustración e impotencia, porque no sabemos bien qué hacer. Por ejemplo, que no haya confianza en la institución.
- El conflicto entre unidades por duplicidad a funciones, la resistencia al cambio... Lo macro que es la política, el procedimiento... Quien tiene la información debe ponerla sobre la mesa, debe probar ciertas cosas.
- La UC institucionalmente no es violenta, pero siempre se escuchan rumores de profesores que no se hablan, de rencillas ancestrales.

### **Relación profesor/alumno - Sobrecarga académica**

- La relación docente-alumno está enmarcada en normativas que están naturalizadas, que son violentas. Por ejemplo, cuando un alumno falta y se entregan licencias médicas. Se les pide comprobante de las licencias, asumiendo una desconfianza con el alumnado desde la institución. Hay ciertas normativas que transgreden el respeto, pero que están normalizadas. Esto es producto de la relación asimétrica.
- Existe sensación de que la gente está muy arrogante y sensible. No se puede hablar con ellos. Se habla, como ejemplo, de ciertos profesores. De todos modos, los conflictos se deben saber canalizar.
- Se echa de menos una forma de relacionarse más horizontal, donde el profesor vea que también puede aprender del alumno y que la autoridad puede aprender del docente. Eso nos afecta restando el aporte de cada uno y con ello no contribuimos a que la Universidad sea un lugar ideal de desarrollo.
- Académicos no toman en cuenta la opinión que tenemos, no se dan las instancias de intercambio.
- No puedo hablar respecto de otras facultades, pero en donde estoy se termina haciendo lo que el profesor quiere. En general el alumno no entiende, cree que solo le dicen que no, porque no.
- Comentarios violentos de profesores te pueden afectar mucho en decisiones sobre tu carrera.
- Los malos tratos pueden venir de ambos lados. Ha mejorado mucho en el tiempo la relación entre estudiantes y profesores, en términos de agresividad.
- Hay comentarios de carácter sexistas o sexuales que incomodan a estudiantes.
- Hay una jerarquía muy marcada, que nos cuesta desafiar por miedo a que afecte en tu carrera.
- Falta de diálogo con los profesores.
- La cercanía de los profesores puede cruzar límites e incomodar.
- Puede ser bueno una cercanía con profesores, mientras haya respeto.
- Hay impotencia al no sentirse escuchado.
- Jerarquías machistas entre los docentes.
- Es muy positivo conversar las cosas y unirse para hablar sobre los que nos violenta y así lograr cambios. Uno como individuo no puede, o es más difícil, enfrentarse a los profesores. Los ayudantes a veces validan las conductas de los profesores con excusas como “son más viejos”.
- Existen profesores “intocables”, que no importa lo que hagan, o cuantas personas aleguen sobre sus conductas.
- La carga académica puede ser muy violenta para nuestra salud mental, sobre todo para la gente de región, que suele estar sola, no conoce mucha gente y no tiene un círculo de apoyo.
- Los profesores invalidan tus problemas.
- Existe normalización de la sobreexigencia, de pasar de largo, de tener crisis de pánico.
- Los profesores desconocen que uno tiene más cosas que hacer aparte de su ramo. Hay violencia en los criterios de evaluación. En la UC hay mucha competencia y autoexigencia.
- El sistema de Banner y la competencia es muy violenta. No podemos lograrlo todo: relaciones, salud mental, universidad, movimientos sociales, etc.

-La manifestación de los profesores es violenta por su forma. Si uno trata de plantear una forma distinta a la que ellos quieren imponer, uno se expone a ser violentado.

### **1.3.- ¿Cuál es mi rol/responsabilidad frente a estos conflictos y violencias? ¿Cómo puedo contribuir a prevenir y ayudar a resolver estas situaciones?**

-¿Qué pasa cuando sabemos de abusos serios que se repiten? ¿Basta con notificar o qué acción tomamos? Ahí viene el miedo de qué me va a pasar. ¿Voy a perder mucho, aunque estoy haciendo lo correcto?

-Decirle a nuestros amigos “oye, por qué haces esto”, desde los núcleos más cercanos. Si desde la lejanía de Facebook alguien dice “eres estúpido”, eso no va a cambiar nada, porque es distante.

-No quedarse callado frente a cosas que están mal.

-Debemos actuar como moderador.<sup>6</sup>

-Hay mucho por hacer: mediar conflictos, conversar. Entrar más en el diálogo. La respuesta a veces se siente fundamentalmente desde lo jurídico.

-Sensibilizar y ser valientes. Expresarlo en las instancias que corresponden. No quedarse callados para mantener el statu quo.<sup>7</sup>

-Intentar estar ahí para mis compañeros dentro de lo posible, ser parte de proyectos que ayuden a mejorar las situaciones que creemos injustas.

-No cuesta nada preguntarle a las personas cómo están o si necesitan ayuda.

-¿Cuál es nuestro rol? La advertencia. Ponerlo de manifiesto, tratar que la otra persona lo vea. De repente, para unos algo no es violencia, pero para mí sí lo es.

-A veces existe la sensación de que hay grupos que solo quieren dañar las confianzas, que mienten, que quieren desestabilizar a la autoridad y a todo el sistema. La respuesta que da la comunidad a ciertos actos es muy decidora. La solución tiene que ser acorde a la gravedad e impacto de las situaciones.

-Ahora los demás no dejan pasar las cosas. Están más cuidadosos, se involucran más.

-Lo primero es dar o hacer el esfuerzo del tiempo.

-Entre los funcionarios se armó un grupo de discusión con el trasfondo del abuso de poder.

-Levanté situaciones de dificultades en mi decanato. La jerarquía no es todo; la despersonalización de los cargos, la falta de claridad de las cadenas de mando y de los flujos. Se olvida que lo que estás diciendo está dirigido a una persona. Hay palabras normalizadas y existe despersonalización, por ejemplo, en las redes sociales.

-Más que problemas políticos e institucionales, que seguro hay, muchos de los conflictos tienen una radiografía más personal. Hemos probado, por ejemplo, sacar evaluaciones o ponerlas, pero al final mucho pasa por la motivación que tiene uno por las cosas. Me consta que cuando alguien está trabajando con cariño, fluyen los procesos, se facilitan, se llega a acuerdos. El problema es cuando no están esos elementos. En los cursos de plan común toca mucho ver esa falta de motivación.

### **Tolerancia y respeto**

-En la sociedad se pierde el respeto por la jerarquía y la experiencia. En las nuevas generaciones no existe la idea de los deberes que involucran los derechos de cada persona.

-El respeto por el otro es la palabra clave para evitar violencia.

-Por más que no esté de acuerdo con las opiniones de alguien, hay que respetar la libertad de cátedra. Tiene derecho a decir lo que piensa; se pueden proscribir los malos actos, pero no las ideas. Puede ser la brutalidad más grande, pero la base de la universidad es poder convivir.

-En Chile durante la dictadura se proscriben las ideas.

---

<sup>6, 7</sup> Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- Donde todos piensan igual, nadie piensa. La universidad tiene que ser “el lugar” para hablar de estas cosas; de todos los temas y los podemos discutir abiertamente buscando respeto.
- Hay muchos temas que se pretenden imponer con violencia, pero existe la capacidad de establecer el diálogo. La libertad de uno termina donde empieza la del otro, sin traspasar el respeto hacia otra persona.
- No todo está al mismo nivel: Hay profesores que dicen que son del Colo Colo... Es muy distinto decir eso, a que las mujeres son tal y cual.
- La diversidad es riqueza.
- Las verdades científicas son conocimientos provisorios, pero siempre hay que estar abiertos a la crítica, sino se acaba el conocimiento.
- Tener identidad católica es adscribir a un modo de comprender y pararse en la realidad. Son formas de abordar los problemas y conflictos.
- El mundo no es polarizado: no hay buenos y malos. No es que uno gane y el otro pierda. Esa visión es la que hay que superar.
- La soberbia, la arrogancia, creerse mejor que el otro, llevan a la incapacidad de solucionar los conflictos. Cuando no se conoce a alguien, no se puede adoptar una postura.
- La forma de decir las cosas es lo que marca la diferencia. No se trata de evitar el conflicto; hay que encontrar la forma y el medio. La inmediatez asociada a la época en que vivimos, esa explosividad, va en contra de la posibilidad de solucionar conflictos.
- No se trata de que todos pensemos iguales, sino de tener respeto y autorregularse, pensar en el otro antes de actuar.
- Tenemos que tener una cultura de autorregulación, tolerancia y respeto. Tenemos que ver formas de autocuidado tanto para uno como hacia el otro. Contar cómo estamos y no compartir funas.
- Educar en el respeto, desde las bases; no solo visibilizar, también cambiar hábitos. No puede haber estamentos más importantes, debe haber respeto por igual.
- A pesar de los conflictos o violencias que se aprecian, en la UC hay un clima de respeto. Pero no por eso no vamos a visibilizar cuando sí ocurre un acto violento.
- La generación de ahora está muy contestataria. Hay que verlo como un avance, no como un conflicto. Habría que ver cómo nos vamos sumando. La mayoría de los estudiantes tienen entre 18 y 20 años. La UC tiene que empezar a entender mejor los petitorios que hacen, ponerse en su lugar.
- Lo veo en mis prácticas con alumnos transgénero, donde hay que encontrarles espacio para realizar su práctica. Es un gran trabajo.
- La solución no está en dar la solución, sino en aprender a convivir con otro que es distinto y piensa distinto a mí. ¿Cómo lo hacemos para convivir en comunidad?
- Falta de respeto genera faltas de respeto.

### **Autoconciencia y responsabilidad**

- En el contexto de este movimiento feminista, uno se revisa y puede reconocer machismos que quizás no veía. Te das cuenta que estás ejerciendo un rol en eso; cosas que uno lleva inconscientemente y que ahora va viendo cómo cambiarlas.
- Nuestro rol va más allá de ser un experto en qué actitudes están mal: es estar abierto a reconocer nuevos conceptos, reconocer falencias propias y saber decir “sí estuve mal allí”, y esforzarse para cambiarlas. Tener una mayor apertura y criterio en el caso del machismo, no quedarse en “bueno, a mí crearon así”.
- Hay que estar consciente sobre actitudes o comentarios que antes eran normalizados, y estar en una posición más despierta; eso ayudaría mucho a cambiar la cultura general de la comunidad. Uno no debiera participar de esas conductas. Se debe hacer un trabajo personal hacia esa sanidad.
- Tiene que ver con conocerse uno mismo; perderle el miedo a ser seres sensibles. Este movimiento nos ha invitado a observar quiénes somos, a quiénes ofendemos, si valen la pena ciertas circunstancias, qué aceptamos como normal y qué no. Es una tarea que parte en mirarnos, en autorregularnos.

- Es un aprendizaje, el aprendizaje del límite. Cómo aceptar estos límites sin verlos como ataques personales.
- Ser responsables de lo que decimos, lo que hacemos, de las afirmaciones y acusaciones. Tenemos que construir desde lo bueno que tenemos.
- Cuando se empiezan a usar argumentos sin verdad o transparencia, se entra en un espiral del que es difícil salir.
- Usar la verdad a mi antojo, para justificar los medios, es terrible.
- Es necesario generar una atención no solo a la víctima. Como comunidad hay que tener la responsabilidad de hacerse cargo de estos sujetos; ser cuidadosos, no participar de funas ni apuntar con el dedo, no contribuir en el sensacionalismo de las acusaciones de violencia sexual. Tomar una actitud conciliadora y no tener una actitud de “porrista”. No solo en cuanto a la violencia de género, donde no es bueno que contribuyamos en la estigmatización del acusado, sino en todos los conflictos por igual.
- Debemos contribuir, pero positivamente, cuando una persona se siente ofendida y empieza a generar conceptos de venganza. Tenemos que ver qué pasa cuando alguien se siente vulnerado.
- Hay que aprender responsabilidad ante lo que leo, veo, etc.
- Tener capacidad autocrítica, poner el límite. Hay clientelismo y esto complejiza la relación. Hay casos donde se desvirtúan las situaciones, y alumnos descontentos pueden acusar irresponsablemente. Estos temas perjudican a todos, porque generan dudas.
- Debe haber coherencia, pedir responsabilidad y ser responsable; por ejemplo, no se puede pedir a los alumnos que envíen los trabajos puntualmente, si los profesores no son puntuales.

### **Informarse - Generar instancias de diálogo**

- Lo primero es informarse. Si estamos insertos en la Universidad, hay que informarse de qué está pasando. Es muy fácil quedarse callado, pero es importante dar la opinión y no reproducir la información sin conocimiento.
- Estar informados también es importante para prevenir la violencia, ya que vivimos en “burbujas” de lo cotidiano. Si estamos informados, debemos compartir la información.
- Saber escuchar a todos los estamentos.
- Estas instancias –refiriendo a La UC Dialoga- son muy buenas para conocer lo que sucede y tener conciencia de generar mejores tratos, o conciencia de que lo que yo hago puede tener algún efecto negativo.
- Establecer más instancias de diálogo y más mecanismos, así como participar y sacarles provecho.
- Escuchar y no alarmar; ser un apoyo, resguardar y proteger en los casos de violencia. Tener prudencia en cómo abordar los casos.
- Tener mucho cuidado con los rumores.
- Hay una responsabilidad diaria en mantener el diálogo, en preocuparse de visibilizar a todos los que trabajan y estudian en la UC. Preocuparse del equipo en el que se está.
- Estar mejor informados, preguntar, no centrarse en un solo punto de vista.
- Preocupan, inquietan los conflictos y la violencia. ¿Cómo gestionar un diálogo efectivo para que nos entendamos y lleguemos a acuerdo? ¿Cómo hacemos para tener un trato respetuoso frente a los conflictos con alumnos, entre pares, docentes, etc.?
- Los estudiantes son muy contestatarios, y ello ha tenido réplicas con los paros. Rescato que se abra un espacio para el diálogo. Hay que avanzar en una manera no violenta de expresión.

### **Mecanismos y protocolos - Denuncias por canales regulares**

- Le ha tocado hacer denuncias a través de formatos regulares de seguimiento a conocidos suyos. Ha tenido que denunciar a sus amigos por violencia sexual en Secretaría General, por ocurrir dentro de la Universidad en una fiesta con alcohol.
- No sabe en qué quedó (la denuncia), pero cree que es la forma en que una persona no se volverá a arriesgar a que lo descubran.

- Esto nace de las mismas denuncias que se han hecho a profesores de la Universidad. Esto ha funcionado como disuasión a los profesores, para que tengan cuidado en lo que dicen y hacen.
- Mi rol tiene que ver con favorecer los mejores protocolos y vías para que exista justicia. Uno como funcionario tiene que favorecer las vías que favorezcan a todos, tratar de aunar la mayor cantidad de ideas. Por eso han nacido direcciones como la de Equidad de Género, que buscan crear un canal para eso. Todos somos responsables.
- Los profesores no tienen un grupo comunitario, un sindicato para organizarse y tomar posturas.
- Se necesita gente específica en las unidades. Más canales para denunciar, para hablar, cercanos a los diferentes estamentos.

#### **1.4.- ¿Cuál debería ser el rol de la autoridad frente a estas situaciones?**

- Canalizar la violencia, ya que siempre va a existir.
- Creo que hay que intervenir en los casos de violencia, porque falta mucho por hacer.
- Hay que partir de la premisa, del acuerdo, que ningún tipo de violencia -así sea por algo positivo- es aceptable.
- Cómo enseñar a las personas a buscar instancias y ser autónomas. Es preparación para la vida "real". Cómo fortalecer a las personas para hablar o pedir ayuda cuando hay que hacerlo. Es necesario lograr equilibrio entre autonomía y sensibilidad.
- ¿Qué mensaje manda la UC? Te echan si repruebas tres ramos, pero si haces un comentario machista, nada... Asimismo, la denuncia y los procesos pueden ser revictimizantes. Falta una sintonía. Faltan sanciones de la UC. Copiar no hace que te echen, pero echarte el ramo, sí. No se siente que existan respaldos o castigos equivalentes, que importa lo que pasó o quién lo hizo.
- Las autoridades también deberían empezar a responder. ¿Falta de disposición al diálogo? ¿Cuál es el rol de la Universidad?
- Cuando se observan situaciones complejas, lo ideal es hacer la retroalimentación en un lugar adecuado para que no se enteren los demás.

#### **Prevención**

- Monitoreo de la violencia. Por ejemplo, notaron un clima distinto, aplicaron una encuesta y descubrieron dos casos críticos de un estudiante a punto de suicidarse. Que la universidad monitoree alumnos, productividad académica, de todas las personas, de todos los niveles; que no sea solo la encuesta de satisfacción laboral.
- Como Universidad es muy importante identificar las causas de la violencia. Intentar discernir si como comunidad debemos tener una respuesta de respeto y cual será nuestra postura ante la sociedad.
- Educar al respecto para prevenir.
- Aprender de las nuevas formas de la generación para prevenir. Si bien tienen muchas complejidades y choques con los profesores, también se puede aprender de ellos.
- Es importante escuchar. Se destaca la iniciativa que se hizo a principio de año, de manifestar y aclarar cuáles son los síntomas de una enfermedad mental. Quizás sería bueno que esa experiencia se use en detectar instancias de conflicto.
- La Universidad debiera anticiparse a la conflictividad potencial de cada unidad académica.
- La línea reactiva está muy presente. Pero el ejercicio de prevención y promoción es fundamental.
- Una Universidad con un enfoque preventivo y rehabilitador.
- Que se piense mejor cómo manejar los conflictos.
- Falta modelaje desde las instituciones. Modelo de intervención comunitario para la resolución de conflictos.
- Yo tendría que distinguir entre qué hacer en el corto plazo y qué se va a hacer más adelante. Y después también buscar medidas a largo plazo, que hay que prepararlas.
- Se debió prever en la Universidad que hay cambios en la juventud, que ahora es diferente. No se trata de hacer un perfil psicológico a cada persona, pero hay una cultura nueva.

### **Cultura del buen trato, respeto y responsabilidad**

- Internalizar y promover el buen trato en la comunidad UC<sup>8</sup>. Que no se dé por sentado que sí existe.
- Es importante ver cómo fomentar el buen trato versus cómo eliminamos la violencia.
- Sería importante que a los profesores también se les evaluara por buen trato, no sólo en lo académico.
- Que el respeto no tenga jerarquías.
- Los estamentos de la Universidad deben ser ejemplo de buen trato.
- Generar mensajes claros sobre las cosas que no se aceptan y qué cultura de respeto hay que propiciar. Enseñar competencias de relaciones sociales.
- Desarrollar un manual de convivencia diseñado entre funcionarios, estudiantes y docentes.
- Formación y reforzamiento en competencias básicas, responsabilidad personal.
- Se podría hacer un instructivo en la web con buenas prácticas. Hay una rabia colectiva que tenemos que transformar en algo positivo.
- Si por un mes la palabra respeto está pegada en todas partes, va a tener efecto. Que sea una campaña clara.
- Buenas prácticas. Rescatar eso del Cededoc, pero en este plano.
- Partir por la educación. Puede que algo violento para ti, no lo sea para otro. Fomentar buenas prácticas o un manual del buen trato. Los alumnos ponen todo en redes sociales, al no haber conductos regulares.
- Las pautas de socialización han ido cambiando, en cuanto a la reacción violenta, el sentido del no, enojarse, tener poca paciencia. Hay que socializar qué corresponde, qué no.
- Acordar que queremos estar mejor.
- Cuidado colectivo de las cosas. Las cosas son de todos. Estamos en una comunidad. Entender que se debe respeto a todos. Entregar pautas de lo que corresponde o no en el contexto de una comunidad, para cuidarla.
- Es importante que se promueva la tolerancia, sobre todo pensando que eso es la universidad: una universalidad.
- En términos de la formación humana, no estamos desarrollando una cultura rica en experiencias.
- Quiero rescatar una buena práctica. En la encuesta de clima laboral salimos siempre en el top. Y este año me llegó un correo preguntándome qué hicimos para lograrlo. Cuando hay entendimiento, hay buenas relaciones. Expliqué que funcionamos horizontalmente.
- La solución debiera ser articulada y clara, formando a los alumnos en la parte humana, al inicio del año o del primer año. No solo dedicándose al contenido.
- Siempre están los alumnos esperando que le digan qué hacer, cómo y cuándo; aún no son personas autónomas en su toma de decisiones.

### **Mediación y liderazgo**

- Se requiere una instancia anterior al Ombuds. No hay un lugar donde se resuelvan las cosas. Quizás se podrían solucionar dentro de las facultades.
- ¿Ombuds? Pero que no sea solo para denunciar la violencia, sino que existan instancias anteriores. Aconsejar, instaurar protocolos previos.
- Es importante que exista un ente mediador que resuelva el conflicto, que permita lograr acuerdos.
- Las instancias de tutoría con profesores o pares, sobre todo en los primeros años, son necesarias, para orientar a los estudiantes en este gran universo. Se requieren mediadores en conflictos, o la instancia del Ombuds. Hay que dar a conocer programas.
- Si bien hay poca violencia, debiese haber más mecanismos y con más impacto. Uno es el Ombuds, pero podría haber otros.
- Que existan instancias de acompañamiento, de escucha (tutor). Reeducar las culturas instaladas de violencia (como en laboratorios). Informar los problemas, aunque ahora se pase al lado de la hipersensibilidad.

---

<sup>8</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

- El docente debe ser un mediador. Generalmente se hace cargo de dar la solución; no de lograr una comprensión mutua, donde todos tenemos derechos y deberes.
- Se necesita tener un líder que le dé a uno esa confianza. Falta un líder, pues hay cosas que se manejan muy mal.
- Se requieren académicos con buena trayectoria y empoderados en su área. Necesitamos que el académico sea buen docente y este alineado con las políticas administrativas y culturales. Se le exige algo que no está visibilizado en el perfil. Que actúen como jefes y con liderazgo.
- Las personas con liderazgo deben ser ejemplares, pero también con prioridades.

### **Propiciar el diálogo y la confianza**

- No creo que ayude la protocolización excesiva. Eso nos aleja, nos hace dejar de vernos como seres humanos que deben relacionarse entre sí. Mientras más reglas, más quiere uno romperlas. Los estamentos están muy separados, no hay una relación simétrica, entonces no se propicia ese diálogo con las autoridades.
- Lo peor es la autocomplacencia. No puede ser solo algo discursivo. Esta es una comunidad inteligente, que espera algo más: espera señales y gestos concretos. Ver a los decanos tomando parte de los diálogos y demostrar cercanía con los estudiantes puede ayudar a generar confianza; ver al decano en el patio conversando con los estudiantes.
- Los protocolos no son excluyentes de la cercanía que hay que provocar. Los mecanismos deben ser variados. Si el estamento administrativo es donde están los miedos más grandes, también hay que darles seguridad de poder hablar sin represalias, si queremos tener un diálogo.
- Es importante generar mesas de diálogo donde se visibilicen estos conflictos. De parte de la autoridad, demostrar disposición y apertura, que se vea que quieren aportar a esa nueva cultura universitaria. Generar los canales y que ellos den frutos.
- Las autoridades y académicos deben estar abiertos a escuchar. Deben ser generadores de espacios para el diálogo y la resolución de conflictos<sup>9</sup>. Generar diálogo entre facultades, entre campus.
- Si bien La UC Dialoga es una excelente instancia, tal vez es muy formal para que todos los alumnos se sumen.
- Hay muchas ganas de cambiar las cosas, pero no hay tantas acciones, porque a veces no tenemos tiempo. Las autoridades deberían conocer de a poco los eventos; entender de donde viene la rabia, acercarse a los demás, sentarse junto al otro en instancias informales.
- En mi posgrado se hizo una dinámica y la primera sesión fue con moderador. El objetivo era generar lazos, bajarse de los pedestales, que entre alumnos se ayudaran, no ser competitivos. Esta instancia ayudó a generar un mejor clima. Un día de reflexión marcó un gran cambio.
- En los microespacios de interacción pueden surgir posibilidades de cambio. Este es progresivo y de largo plazo.
- Ser puertas abiertas para recibir.
- El diálogo interdisciplinario es un aporte. Ver diferentes puntos de vista ayuda a equilibrar las posturas y a disminuir la polarización en el ambiente. Cambia la perspectiva y acerca las posiciones. Quizás contribuiría organizar grupos de trabajo de manera selectiva en los ramos.
- ¿Existen los canales adecuados para llevar los casos a Subdirección y Asuntos Estudiantiles? Yo pregunto por el alumno a la persona encargada en mi Facultad. Hay que dar la oportunidad a los otros alumnos; equilibrar, reunir, conocerse. Yo me aprendo sus nombres y eso les gusta.
- Que la propia Facultad resuelva el problema, también en personal. Se ha perdido el diálogo, la comunicación. Existe la información, pero no la comunicación.
- Para mejorar hay que fortalecer la confianza a través de la comunicación.
- Buscar siempre la horizontalidad entre todos los estamentos de nuestra comunidad, para que todos puedan actuar libremente desde la base del respeto.

---

<sup>9</sup> Este comentario se repite en varias mesas.



- Además de La UC Dialoga, una estrategia es conocerse entre los distintos actores de la institución: qué pasa con los estudiantes, qué pasa entre académicos, entre funcionarios, etc. Siempre deben estar involucrados todos los estamentos. Así nos conocemos y compartimos las respectivas experiencias.
- Hay que abordarlo desde el diálogo y la argumentación. Un problema es que las personas escuchan lo que quieren escuchar (malinterpretaciones).
- La Universidad como entidad formativa, sin caer en asambleísmo, sino que generar un diálogo para definir y lograr un entendimiento común.
- Hay que restablecer una confianza que nunca tuvieron los alumnos y eso depende de la generación a la que pertenecen.
- Para que tú tengas confianza debes conocer al otro.
- Hay crisis y pérdida de confianza en las instituciones. No existe institución capaz de resolver los conflictos, dejando a todos los ámbitos sociales felices.
- La confianza se fortalece cuando hay acciones concretas, cuando veo que algo se resolvió.
- Entregar una respuesta y dar a entender con buena comunicación.
- Mirar a los ojos para tener diálogo.
- Podría haber instancias en que los diálogos sean entre los mismos niveles. Por ejemplo, veo más diálogo en el mundo académico, pero el nivel administrativo o profesional queda sin mecanismos.
- No hay opciones de horizontalidad en la relación entre las personas. Soy profesor hora y administrativo, y no hay una instancia donde haya una conversación normal entre los distintos roles. No hay jornadas de liderazgo.

### **Mejorar procesos y canales de comunicación**

- Uno quisiera que los mecanismos internos funcionen de la mejor manera posible, independientemente de lo que existe en el exterior.
- He visto mensajes esparcidos que dicen “si ves algún abuso, acusa”, muy informales. Si ocurre eso, significa que las formas oficiales no están funcionando, que hubo algún compañero que pensó en crear ese llamado. Eso pasa porque los profesores y autoridades no se involucran, no opinan sobre estas polémicas ni agresiones.
- Si la autoridad o institución no es capaz de demostrar qué asume como responsabilidad, nadie le va a creer. Nadie le va a creer a la Iglesia que es capaz de terminar con las situaciones de abuso si no manifiesta de manera clara que “cuando pasen, vamos a seguir tal protocolo”. Así la otra persona que mira desde fuera, entiende cuál es su propia misión y responsabilidad; de verdad se siente parte de una comunidad que necesita recuperar confianza.
- Hay que preguntarse por qué no se están usando los métodos institucionales; puede ocurrir una revictimización y por eso las personas no acuden a esas instancias.
- Ojo con el debido proceso. Como Universidad tenemos que darle una vuelta a la forma en que está definido: Primero: se visibiliza poco la sanción, en casos graves incluso. Segundo: los casos que han salido a la luz visibilizan a la víctima y ello desalienta a denunciar. No quieren repetir la historia, porque es revictimización, sin que se resuelva nada. Suspensión con sueldo pagado no es un castigo.
- En lo concreto, hay que visibilizar los procesos, resguardando la identidad de la víctima, que es la que más se expone al denunciar. Hay que evidenciar hacia afuera que los actos de violencia no quedan impunes. La gente no tiene motivación a denunciar, porque la Universidad no ha demostrado ser capaz de hacerse cargo de estas problemáticas de manera eficiente.
- ¿Código de Honor? ¿Secretaría General? Esas instancias sirven, pero son un primer paso. Existe la sensación de que no pasa nada. Se separa en muchos casos al afectado, pero no al denunciado. Los plazos muchas veces son muy largos para una solución.
- Se debe buscar la manera de mejorar la comunicación de las instancias que permite la UC. Sus miembros deben conocer los procesos. Se deben definir los protocolos a seguir. Maneras más cercanas, amigables. Existe una unidad de apoyo a las víctimas, por ejemplo, pero la mayoría de comunidad no sabe de su existencia.

- La gente no recurre a la Secretaría General por falta de conocimiento. A veces uno mismo no sabe qué hacer y tiene que preguntar.
- La Secretaría General debiera ser una entidad completamente independiente de la institución, de sus autoridades. Y si bien es el órgano jurídico, debiera ir más allá, pues hay elementos que no se pueden considerar o no se les da curso en el proceso. Se necesita un proceso más integral. También es importante acotar roles y priorizar.
- Otro problema es que la gente piensa que la solución tiene que ser inmediata y siempre debe haber una investigación.
- Se está cargando toda la responsabilidad en los hombres, y, a modo de prevención, hay que enfocarlo como comunidad. Hacer un catastro, quizás, de los denunciados, para ver qué piensan y cómo fue que llegaron a esas situaciones.
- Hay distintos enfoques en asuntos estudiantiles, según las unidades, en cuanto a acoger a las personas.
- Se normaliza el maltrato y se dice este profesor, esta jefatura o esta persona, es así.
- No puede ser que, porque alguien quiera ejercer sus derechos, esté mal. Y te contestan que te tienes que adaptar o que eres conflictivo, porque dices las cosas.
- Comunicación y transparencia, multiplicar los canales de comunicación.
- Cuando la víctima siente el abuso de poder, lo más importante es que existan espacios, no solo protocolos; espacios que sean efectivos y donde la ayuda no será solo un trámite.
- Los protocolos deben comunicarse. Posiblemente los canales están, pero no se conocen. Se debe estar al tanto de los deberes y derechos.
- Se requiere generar confianza en los estudiantes desde cada Dirección, las que deben ser canalizadoras de información.
- El sentimiento estudiantil es que no se sabe a quién acudir cuando se tiene conflictos. Hay muchos caminos abiertos y creo que son muy pocos los que saben cómo utilizarlos.
- Hay que educar. Falta educación para que se conozcan las instancias disponibles.

### **Reparación**

- No hay nadie a cargo de la reparación. Se echa la bola de nieve a correr y no se puede recuperar la honra ante una calumnia, pero quien generó el rumor puede pedir perdón, recibir su castigo y seguir.
- La Universidad es "el" espacio donde se tiene que dar diversidad y riqueza de ideas y opiniones. Eso no se puede limitar bajo ninguna circunstancia. Sin embargo los actos sí, y en la UC las sanciones y los procesos de investigación no son motivo suficiente para que la gente evite realizar estos actos de violencia en cualquiera de sus formas. No es la idea que el cambio surja del miedo a la sanción, pero no podemos seguir con los brazos cruzados.
- La institución debe reparar.
- Frente a determinadas situaciones debiese quedar clara la responsabilidad y daño consecuentes. Asumir mi responsabilidad y sanción.
- La gente cree que pidiendo perdón se arregla todo, pero hay un proceso de destrucción de confianza que solo puede repararse con medidas abiertas y comunicadas. En el caso de la FEUC: el otro pide perdón y ¿hasta ahí llegó todo?
- Antes la impunidad de los profesores era total si eran machistas, jugaban con tu nota, etc... Hay que asumir las consecuencias.
- Cuando estudié afuera el doctorado, cada semestre a toda la comunidad le llegaba un correo personal con una encuesta sobre violencia, la que se manejaba en forma confidencial. Preguntaban si uno había sentido violencia, sido agredido verbal o físicamente, o sentido inseguridad. Si uno decía que sí, quedaba en forma confidencial, pero te contactaban. También preguntaban por acoso.
- La confianza no es fruto de la nada. Tiene que haber transparencia y coherencia con lo que se plantea y hace. En ese sentido, si alguien abusa tiene que ser evidentemente castigado y transparentarse.

## **Tema 2: PROMOCION DE UNA CULTURA DEL BUEN TRATO EN LA COMUNIDAD UC**

### **2.1.- ¿Qué es el buen trato?**

- Tratar dignamente. Respetar a todos los integrantes de la comunidad, cada uno en sus derechos. Trabajadores, docentes, internalizados y subcontratados.
- Respetar las diferencias. Respetar al otro, aunque sus opiniones sean distintas.<sup>10</sup>
- La confianza que se genera en la horizontalidad es delicada, porque se tiende a la libertad de tratar como uno quiere. Por eso es fundamental el respeto en el trato.
- Empatía, ponerse en el lugar del otro e incluirlo<sup>11</sup>. Expresarnos con valores. Ser cercanos con respeto. No transgredir a los demás.
- Que las personas no sean invisibles, que exista la inclusión.
- Es indispensable el buen lenguaje.
- Tratar al otro como te gustaría que te trataran a ti.<sup>12</sup>
- Es importante dialogar y tener instancias de conversación que no sean temas laborales para conocer a las personas, saber sus realidades y generar empatía. Buen trato es entender al otro como persona; estar atentos a la riqueza que tiene para nuestro propio crecimiento personal. Por tanto, es importante escucharlo y conocerlo por diferente que sea a uno.<sup>13</sup>
- Se relaciona con la cordialidad. Se trasmite a través de las generaciones. Involucra aspectos familiares y sociales.
- La cordialidad es muy importante: es el acto en el cual uno deja de lado su satisfacción personal en favor del otro. Pospongo mi yo en pro de otras personas.<sup>14</sup>
- Comenzar a construir una confianza entre todos.
- Interacción amable<sup>15</sup>. Lenguaje y actitud inclusiva.
- Actitud positiva y respetuosa.
- A veces no somos conscientes de lo importante que es el buen trato. Cada cosa repercute en la persona, la veamos o no. Por ejemplo, si dejas sucio un baño, estás tratando mal a la persona que lo tiene que limpiar.
- El buen trato debería ser más proactivo, generar instancias más allá de nuestros propios círculos. El buen trato es pensar en lo que se debe hacer, y no en solamente en lo que no hay que hacer.
- Medir las consecuencias de los actos, pensando en los otros y evitar dañar a los demás.
- Tiene que ver con consideración con el otro. No basta con no hacer daño.
- También es importante que los espacios estén adaptados para el buen trato: que existan lugares de interacción. Los espacios deben propiciar el buen trato.
- Preguntar cómo te gusta que te lleguen las cosas para facilitar un buen trabajo.
- Formar parte de la Universidad Católica nos lleva a estar siempre pendientes de la cultura del buen trato y la dignidad de las personas. No tener miedo a sentir que uno es diferente y enfatizar la importancia de la horizontalidad.
- Debemos respetar y tolerar toda la variedad de realidades que existen dentro de la Universidad. Si no existe tolerancia, no hay buen trato y así es como se inician las agresiones.
- Definir el buen trato es difícil, pues podría considerarse como un estándar mínimo de respeto, pero también se relaciona con la comunicación asertiva, la tolerancia y la educación. Por ejemplo, entre estudiantes es importante decir las cosas como uno mismo quisiera escucharlo, lo que pasa mucho por conocer al otro.

---

10, 11, 12, 13, 14, 15: Estos comentarios se repiten en las mesas.

- El buen trato es algo profundo, porque cuando uno no establece límites, pone en peligro a la comunidad entera.
- Yo me puedo sentir vulnerada por los hábitos de otro.
- No solo refiere a la buena educación y el respeto; es hacerse cargo de cómo tratamos a las otras personas, es entender que todas las personas son un mundo, tienen problemas, tienen familias, etc.
- Cuesta aceptar cuando las otras personas se relacionan solo con groserías, con expresiones exageradamente feas... esto a los mayores nos cuesta entenderlo.
- Respeto mutuo, cordialidad. Como Universidad Católica debemos ir más allá, preocuparnos por el otro y su situación. Reconocer a la otra persona en tanto que igual a ti, pero sin olvidar su individualidad. Es importante no pasar a llevar su singularidad. El buen trato parte de lo que nos iguala, pero también de lo que nos diferencia.
- Respeto entre administrativos, profesores, estudiantes: a veces el trato de administrativos a estudiantes no es bueno. Ser cuidadoso en el momento en que uno transmite palabras u opiniones, para evitar hacer sentir incómodo al otro. Respetar que para uno quizás algo esté bien, pero no para el otro.
- Pensar más en el otro que en uno mismo. Uno se relaciona de distinta manera dependiendo de con quién está y en el contexto en que está. Buen trato es pensar qué le parece a la otra persona lo que es el buen trato. Y tratar de relacionarnos así.
- No solo implica llegar a un acuerdo, sino que se pueda entregar el espacio a la otra persona en la forma que se merece. Hay muchas desigualdades y asimetrías en la Universidad, jerarquías que pueden impactar en el buen trato. Podría haber un protocolo para propiciar el buen trato, tomando en cuenta los contextos de todas las personas.
- Cuando tenemos prejuicios, no nos toleramos.
- Tomar conciencia de que somos una comunidad universitaria. La comunidad la componen todas las personas.
- La jerarquía importa mucho en el trato. Se da el ejemplo de un alumno que dijo una palabrota en la clase y la profesora se molestó.
- Ser capaz de entender las intenciones del otro, lo que implica tener buena fe y preguntar directamente.
- Una mayor buena fe en relación a lo que es la ofensa: Hay una postura muy egocéntrica en quien se siente ofendido. La ofensa está muy puesta en quien la siente. Habría que preguntar por las intenciones del otro.
- No importa como uno piense. Si alguien me cae mal, no implica que lo trate mal.
- Me pueden considerar “doble cara” si soy respetuoso, a pesar de no simpatizar con alguien. Puedo parecer chupamedias.
- Buen trato es relacionarse de buena forma con el fin del bien común.
- Respeto también en ámbitos como el orden, el silencio, etc. Es necesario para la resolución de conflictos ligados con esto.

## **2.2.- ¿Existe una cultura del buen trato y respeto hacia todos en la UC?**

- En general hay una línea de lo correcto en la UC; sin embargo, existen detalles que si no se arreglan pueden generar problemas. Los egos generan muchos roces.
  - Constantemente se promueve y está presente el buen trato.
  - El trato es cordial. No obstante, si se trata de cultura de buen trato, hay espacios de mejora. Hay tratos distintos de acuerdo con los estamentos.
  - Existe buen trato y ayuda en caso de alguna dificultad.
- La UC no está mostrando integración. Hay que avanzar en otorgar más derechos.
- La comunidad es diversa. Quizás hace 20 años conversar con la comunidad no era una necesidad primordial. Hoy es algo básico.
  - Las relaciones verticales son más propicias al mal trato.
  - En general hay un trato cordial más en la forma, que en el fondo. Existe buen trato en la relación interpersonal cuando se valora al otro, se acoge y apoya al otro en sus virtudes y debilidades. Una posibilidad

de mejora que tenemos es comunicar más transparentemente. Existe mucho miedo a ayudar con las falencias y eso genera desconfianzas.

-Una orden no se debe entender como un maltrato. Todos tenemos derechos y deberes.

-Hoy en día las nuevas generaciones piensan que un “no” es un maltrato, principalmente los estudiantes.

-Siempre hay cosas perfectibles. La cultura del buen trato en general sí existe en la UC, y siempre es importante el diálogo y considerar las opiniones de cada estamento. En nuestra unidad se está trabajando en un Manual del Buen Trato; se han contratado más psicólogas y terapeutas ocupacionales, que atiendan de manera más específica las necesidades de los estudiantes, para hacer un acompañamiento real y efectivo.

-Respecto de los funcionarios externos, hay cosas que no son un maltrato directo, pero son importantes: por ejemplo, dejar tiradas las colillas en el piso, no cuidar los baños, etc. Es importante el diálogo y también lo son las acciones. Hay un trabajo muy grande de sensibilizarnos frente a los otros; entender que no vivimos solos.

-Incluso los propios alumnos se censuran entre ellos. Hay que saber escuchar al otro y entender que su opinión es valiosa.

-Cambiaron los códigos en la relación estudiante/profesor. Antes era más protocolar y vertical, hoy se da más respeto y se tratan más como pares. Esto también ha conllevado una baja de rigor en la comunicación: se piensa menos en cómo se dicen las cosas.

-El aumento en la cantidad de alumnos imposibilita una relación más personal. Las correcciones son mucho menos personales y, quizás, constructivas. Ni siquiera hay tiempo para hacer preguntas después de clases, porque hay que salir de la sala a las seis de la tarde, ya que luego vienen los cursos de Educación Continua.

-Hay violencia en el trato entre compañeros: Trabajo deshonesto desde la competencia, pelar por las redes sociales y rebajar a las personas; evitar que alguien tome una práctica que otro también quiere, etc.

-Se excluye a la gente distinta o que ha trabajado mal. Asimismo, las evaluaciones de pares se prestan de herramienta para masacrar con la nota a alguien, incluso pudiendo hacer que repita.

-Se habla sobre las rémoras, personas que pasan todos los talleres “agarrándose” del trabajo de otros.

-Hay que tomar conciencia de la labor de los trabajadores subcontractados, que están muy invisibilizados y dejados de lados, por no ser parte de la UC.

-En mi unidad hay respeto, pero eso se logró luego de años de trabajo debido al clima laboral. A veces la permisividad parece ir hacia el extremo, faltándose el respeto a otras personas. De todas formas, la manera en que esto se percibe está muy influenciada por las experiencias personales, porque uno puede experimentar y creer que existe una cultura de respeto, pero alguien más puede creer lo contrario.

-Antes solía hablarse solamente de profesor y estudiante, no de funcionarios. Una cultura del respeto también hace que uno se sienta valorado/a.

-Yo venía a la UC con mucho susto de encontrarme con gente de un nivel socioeconómico particular, gente más cerrada. Y me encontré con otra realidad. Hace un año me case con mi esposa y nadie me dijo nada respecto a esto. A nivel de trabajadores, ya que hay mayor diversidad de gente, me he sentido muy bien tratada. No sé cómo es para los estudiantes... todos sabemos los problemas de salud mental en la UC.

-En general este es un lugar de muy buen trato, es cálido. Sin embargo, el personal de administración es maltratado por los alumnos y profesores. Muchas veces llegan a garabatos... o a tirar cosas a la cara a los guardias.

-La jerarquía de las universidades -que probablemente está relacionada con una asimetría de poder que va en retirada- hace que la gente con mayores cargos, o los profesores, lleguen en una postura demandante, que hace sentir mal. Hay que tratar de cuidar la forma. Si estamos todos aquí, es porque algo aportamos a que esto funcione y por eso es bueno pensar en que somos una comunidad. Creo que hay un potencial gigante para poder generar una cultura del buen trato.

-Como Universidad queremos formar buenas personas, pero normalmente nos centramos más en lo “técnico”.

-El tema de la hostilidad está muy presente últimamente. No basta cuidar las palabras, sino que las formas en general; no se puede ofender a otra persona sin estar menospreciando a todo este grupo humano del cual formamos parte, que es la Universidad.

- Tuve una situación de maltrato y la persona siguió trabajando. Por lo mismo, mi duda es si existen y se acogen las denuncias. La sensación es que no.
- Me ocurrió que fui gritada en un pasillo. ¿Tenía que gritar de vuelta? Si quieres denunciar, ¿cómo compruebas algo así?
- Es importante generar instancias de “esta no es la forma en la que quiero que me traten”.
- Se agradece que la Universidad haya difundido los protocolos. Tenemos una responsabilidad al respecto.
- Me violenta el mal uso de influencias. El proceso debiera ser igual para todos. Cuando no lo es, me violenta.
- Hay buen trato, pero por encima, como “maquillado”.
- No atreverse a mediar es parte de lo que está ocurriendo.
- Hay necesidad de espacios para estudiar. La convivencia también tiene que ver con infraestructura.
- Ha habido mejora en el trato. Como ahora todo es de dominio público, si no fuera así, se armaría una bola de nieve.
- Una regla en la FEUC es que cualquier comentario contra una persona, se elimina de las redes sociales. Cuando subimos las normas, hay memes contra nosotros, riéndose de las reglas.
- Nos criamos en el total salvajismo de las RRSS. Un caso de cyberbullying muy fuerte ocurrió en 2009 y las autoridades no lo entendían. No se dimensiona la gravedad. Hay gente acostumbrada al uso indiscriminado de éstas.
- No se puede regular las redes sociales, ni las interacciones humanas. El cambio no va tanto por regular, la solución va por concientizar.

### **2.3.- ¿En qué ámbitos has percibido un buen trato y en cuáles no?**

- El buen trato suele darse en las personas con las que tenemos mayor cercanía. A veces, por ejemplo, se dan ciertas discriminaciones de parte de estudiantes o profesores hacia el College, lo cual se ve influido por la distancia. En este sentido, el buen trato debe darse no solo entre pares y cercanos, sino que debe llevarse a toda persona, sea cual sea. Uno debe cuidar la forma en que dice las cosas, para evitar herir susceptibilidades.
- Hay funcionarios que tienen muy buen trato, lo que implica ser capaz de ponerse en el lugar del otro y tener una convivencia más sana. Si bien nosotros hablamos del buen trato en la UC, hay diferencias según la Facultad. Hay que ver cada área, cada unidad académica.
- Desde que soy novato escucho comentarios misóginos y machistas. Quizá me estoy enfocando en lo negativo.
- Mi experiencia ha sido buena. Los profesores me han enseñado mucho. Hay pequeños roces, que a otras personas les toca de manera más fuerte. Por ejemplo, el estado de los baños. A los funcionarios que les toca vivir eso todos los días, probablemente tienen una mala disposición por el ambiente más hostil.
- No se ha sentido un mal trato.
- En años anteriores de repente ha habido mal trato, pero no situaciones graves.
- Hay diferencias en “estatus”. Por ejemplo, no saludar al personal de aseo.
- Se observan dificultades entre alumnos de diferentes carreras.
- Hay personas que no respetan la jerarquía.
- A veces sienten que no hay empatía de parte de algunos directivos.
- Falta de algunos espacios y eso no contribuye a la convivencia. Necesitamos más espacios de estudio. Los espacios físicos también influyen en el buen trato y en el respeto.
- Sí existe un nivel de mal trato. Ocurre por querer tener una relación de poder. Existen diferencias de opinión.

### **2.4.- ¿Qué experiencia de buen trato o mal trato has vivido en la sala de clases?**

- La estigmatización de ciertas carreras cuando se está en una clase diferente al área de estudio que te corresponde. Esto a veces se da tanto de parte de profesores como de estudiantes.
- Hay una tradición de los maestros, casi un autoritarismo. Es violencia simbólica.
- Los profesores “maestros” son los que se dan cuenta y se preocupan por sus estudiantes.

- La humillación se da más en casos que no hay confianza con los profesores ni con uno mismo. El buen trato depende de la confianza entre las personas.
- Es importante poner en el centro de la academia al alumno y su realización. Urgen cambios metodológicos.
- Se necesita feedback a través de los canales formales, para saber cómo se sienten los alumnos.
- La tradición chilena es de verticalidad y patriarcado. Eso está cambiando y así debe ocurrir, pero se dan luchas de egos.
- El cambio es difícil para los alumnos recién salidos del colegio, ya que en la Universidad se los trata como adultos independientes.
- No es admisible que un profesor se ría de un alumno por no saber. No se puede permitir.
- Percibo que hay un sentimiento de superioridad intelectual de parte de los académicos, respecto de los funcionarios y estudiantes. Cierta clase de humillación.
- En lo académico hay un problema de soberbia intelectual. Hay que invitar a superar la ignorancia de forma propositiva.
- Si uno se siente mejor tratado, se saca lo mejor de ti.
- Hay compañeros que no han tenido buena experiencia de trato con los profesores y pasa al revés también.
- Hay mal trato entre los alumnos.
- He sentido discriminación de algunos profesores. Cuando uno pregunta, no siempre contestan.
- Problemas con las personas con discapacidad, o necesidad distinta. Esto puede conformar mal trato. Para los sordos, por ejemplo, la escritura del español es una segunda lengua, y hay profesores que no flexibilizan eso. No hay formas distintas para evaluar. También pasa que los profesores no tienen las herramientas suficientes para poder abordar a todas las personas que necesitan cosas diferentes. Hay un tema de justicia en esto, para que todos puedan acceder a la misma calidad de educación.
- Hace falta que los profesores se involucren con sus estudiantes. Muchas veces dan su cátedra y nada más. Con esa actitud nunca vamos a ser más empáticos.

## **2.5.- ¿Qué sucede cuando eres bien tratado? ¿Qué sucede cuando no lo eres?**

- Paso más en la UC que en mi casa. Los veo más que a mi familia. El mal trato dentro de la oficina puede generar una cadena de malos tratos.
- Un buen ambiente laboral es fundamental para el trabajo. Las situaciones de desagrado humano generan malos resultados.
- El buen trato genera confianza.
- Uno a veces se frustra cuando no recibe un buen trato. La Universidad ha cambiado para mejor en este aspecto. Existe, en general, un trato más horizontal entre todos los estamentos. Se siente que están tomando medidas respecto al clima laboral y comunitario. El tema de las creencias también ha evolucionado. El clima laboral se puede mejorar si cada uno pone de su parte, se aplican medidas y se realizan talleres.
- La motivación de profesores a alumnos ayuda. Potencia habilidades para mejorar el rendimiento.
- Para los alumnos podría ser muy bueno tener la experiencia de una práctica obrera, para ponerse al otro lado de la vereda. Esto puede generar más empatía y ayudarlos a generar conciencia.
- Sentirse escuchado por el profesor o profesora, ya sea por duda académica u otra, es fundamental.
- Hay miedo a dirigirse a ciertos profesores. Miedos paralizantes.
- Escuchar al otro puede ser problemático cuando la manera en que éste se aproxima resulta invasiva. Por el contrario, si logra realizarse de forma más amena, las personas pueden acercarse y comprender o compartir el contenido de aquel discurso. Es importante cómo se entrega el mensaje, pero también la manera en que uno lo toma y responde. Es difícil que todos te reciban por igual lo que quieres transmitir y, por más que creas que deseas entregar algo muy bueno, la otra persona puede no sentirlo así.
- Fui maltratado a nivel laboral. Acudí a todos los conductos internos. Mi experiencia con el Ombuds fue de acogida, pero no tiene poder.
- En casos de bullying, las víctimas se cierran a la comunidad, porque no saben qué hacer.

-Se siente impotencia. A veces la gente se “transforma” y se pone más agresiva. Hay gente que se siente superior.

## 2.6.- ¿Cómo promover el buen trato?

-Faltan momentos de convivencia<sup>16</sup>. Hay que generarlos, así uno puede ver a las personas desde otro punto de vista.

-Para la semana del trabajador hay un asado y fútbol; esa es una instancia buenísima, pero hay pocas instancias en la Universidad para compartir... Hay que disminuir la asimetría.

-Faltaron los trabajadores subcontratados: de aseo, los guardias... los invisibles. La gente pasa como si no hubiera existido. Es muy bueno eso de generar lazos, generar instancias de juego entre distintos estamentos. Organizar clases gratuitas, donde cada uno enseñe algo que sabe a otro, de cualquier estamento.

-Juegos, se produce un buen trato al compartir.

-Las celebraciones ayudan... bailar, conversar. Promover espacios de esparcimiento.

-Taller de comunicación en la universidad. Uno necesita herramientas para tener una comunicación efectiva.<sup>17</sup>

-Cursos de educación inicial.

-Diario mural.

-Salas de estudio grupales.

-Cuidar los pequeños detalles; que sean de igualdad para todos.

-Faltan espacios para hablar de una cultura de buen trato. Taller de habilidades estudiantiles: Aprender que se puede encontrar un punto medio con una persona con la cual no estoy de acuerdo.<sup>18</sup>

-Se necesitan espacios de habla cuando hay conflictos. El diálogo es fundamental para llegar a un acuerdo.<sup>19</sup>

-Se necesita un intermediario: se ha visto que eso sirve.

-Se podría generar un “laboratorio” para promover el buen trato.

-Reunirse cara a cara y reflexionar en grupo, por ejemplo, sobre qué es el respeto.

-Aprender a ser objetivos; a decir las cosas tratando de mantener la imparcialidad

-Capacitación previa para manejar las reacciones de otras personas. Deberíamos ser capaces de notar cuando las cosas van escalando, para poder frenar la situación.<sup>20</sup>

-El respeto requiere de un ejercicio muy difícil, que es tener la disposición para aceptar que puedo estar equivocado. Eso no puede ser en “caliente”, en el momento de discusión o de conflicto.

-Capacitar a los profesores para que sepan transmitir el buen trato y el respeto a sus estudiantes.

-Se promueve con el ejemplo. Uno no puede exigir respeto si es que no respeta.

-Faltan actividades donde el alumnado entienda que tiene que existir compañerismo.

-Hay que saber cómo enfrentar el conflicto. Nos cuesta más decirnos las cosas en persona. Usamos whatsapp, porque no sabemos cómo va a reaccionar el otro.

-Hay que “transgredir” algunas programaciones sociales de lo que se entiende ser de la UC. Hay que abrir nuevos espacios, no solo moldear esos espacios. Preguntar qué es lo que quiere la comunidad.

-Son herramientas útiles las encuestas, el manual de buenas prácticas, la semana de la salud. También hay un nuevo programa para prevenir el suicidio, por medio del cual todos pueden ser observadores activos de los problemas.

-A veces hablar de usted es algo respetuoso, otras es un distanciamiento. Por ejemplo, cosas tan chicas como estas. Más allá de ello, es la actitud lo que nos importa en el buen trato. Al menos los funcionarios ven un distanciamiento con los académicos. Se percibe una jerarquía: académicos, estudiantes y luego los funcionarios. La horizontalidad es relevante.

---

16, 17, 18, 19, 20: Estos comentarios se repiten en las mesas.



-El Papa Francisco dice que es tiempo de salir a la calle. Cristo salía a la calle. De repente tenemos ideas muy enclaustradas. Hay personas que han sido víctimas de intolerancia o *bullying*, debido a que no nos preocupamos por los demás. Las personas están suplicando atención, diálogo.

-Es importante reforzar las cosas positivas y potenciar esa parte, más que las críticas. También es relevante considerar las opiniones de los otros, si tomo decisiones que las afectan. Que el diálogo siempre prime: hay que atreverse a comentar y hablar. Quizás se podría lanzar una gran campaña a nivel de la Universidad.

-Para tener buen trato no basta con saludar y hablar, sino que se debe conocer al otro. Se trata de ponerle cara a las personas. Solamente a través de conversaciones uno se da cuenta que el otro es un mundo. Es relevante tener esto en cuenta en las redes sociales: no puede olvidarse que el otro es persona.

-Combinar nuestra sensación de maltrato con empatía, en especial con quienes estén en posición más desventajosa. Dejar de creerse el ombligo del mundo. Considerar cómo están las otras personas.

-Darse cuenta del privilegio que uno tiene y hacerse cargo de ello. Aprovechar para bien nuestros privilegios.

-En la sociedad un tanto individualista en la que vivimos, falta preocupación de una persona por la otra. Tengo que ser proactivo en mi relación con el otro; no por sentirme bien al hacer esto, sino por desear hacer sentir bien a la otra persona. Hay que participar y contribuir de manera activa a la construcción de la comunidad.

-El buen trato tiene relación con cómo uno visibiliza el aporte que puede hacer el otro. Hay que estar abierto a escuchar sin prejuicios.

-Vivir experiencias diferentes, más obreras, para tomar conciencia de lo que significa la limpieza, etc.

-La formación ética tampoco apunta mucho a esto. Se podría aterrizar más a la vida cotidiana de los estudiantes.

-Otro tema importante en el buen trato es la salud mental. Hay que entender que las personas tienen distintos ritmos y sensibilidades a los problemas. No todos reaccionamos de la misma manera ante una prueba o un debate universitario.

-No cuesta nada la disposición. Por ejemplo, un funcionario puede atender bien a gente externa, ayudarles si están perdidos. Una cara amable, una primera impresión, es clave y a veces representa a toda la Universidad.

-Es importante no acumular los malos momentos. Hay que conversar los temas.

-Promover el uso responsable de las redes sociales. Uno a uno.

-Hoy en día donde más se tiene que buscar un buen trato es entre pares, sobre todo entre los más jóvenes, por el uso permanente de las redes sociales. Es importante entender que el otro es un ser completo y que las formas son tan importantes como el fondo. Tenemos que promover un estándar mínimo de convivencia y generar buen trato digital<sup>21</sup>.

-Trabajar el mensaje que uno quiere comunicar.

-Hay que reconocer a los líderes positivos. Aprovechar las instancias de capacitaciones que tiene la Universidad.

-Tener una comunicación transparente, conversar de lo positivo y de lo conflictivo. Nuestra cultura es de evadir, lo que genera problemas.

-Instancias como La UC Dialoga ayudan <sup>22</sup>, porque se crea una atmósfera emocional que permite conocer y hablar con gente distinta. Es importante contar con espacios extras a taller, para conocerse como seres humanos y no en un rol. Ello contribuye a los buenos tratos entre las pequeñas partes que conforman toda la comunidad.

---

<sup>21</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

22,23, 24: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

### **Tema 3: CONVIVIR EN LA ERA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL**

#### **3.1.- ¿Qué efectos tienen las redes sociales (RRSS) en la calidad de la comunicación entre las personas?**

- Me preocupa la dependencia de las redes sociales y también que las comunicaciones se convierten en algo más impersonal.
- Como sociedad no hemos podido usarlas de la manera correcta, para hacer comunicación efectiva. <sup>23</sup>
- Ha cambiado la forma de interactuar. No hay límites respecto a los tiempos (por ejemplo, puedes mandar un mail a cualquier hora) y además estamos en muchos lugares a la vez (en una reunión, una clase, paralelamente hablando con los hijos y haciendo la compra del supermercado). No nos concentramos en una sola tarea.
- Se hace necesario ser muy cuidadoso en la manera de redactar opiniones, para que no sean malinterpretadas.
- Siempre tu sensibilidad va a estar expuesta a un like o un comentario.
- Hay problemas de comunicación. Es un nuevo lenguaje.
- Estamos ante un cambio en la forma de consumir la información. De lo vertical a lo horizontal, en un camino errático, muchas veces inútil, pero fascinante.
- Nos encontramos en el inicio de una era, por eso el conflicto y la confusión. Cuando inventaron la imprenta se anunció el fin del mundo por la difusión de ideas.
- Se manipula la información que uno entrega en las redes sociales.
- Es complejo todo lo referente al equilibrio ético que puedan tener las herramientas digitales y también lo que respecta a los límites de la libertad.
- Debido a su impacto en las nuevas generaciones, preocupan las consecuencias negativas, casi enfermizas, de no vivir en el presente por estar tan sumergidos en las plataformas digitales, celulares y tablets.
- Todos participan de las redes sociales; también los funcionarios y académicos. Se puede acceder a sus vidas, lo que pasa a ser extraño en la relación que se mantiene con ellos. Al estar en Facebook u otras redes, pasas a ser persona pública y eso expone.
- Lo privado pasa a ser público gracias al uso de las redes sociales por parte de las personas con las que cada uno se relaciona, quedando con un campo de acción limitado respecto a la privacidad de sus propios datos, fotos, etc. <sup>24</sup>
- La distinción entre lo público y lo privado entra en crisis en esta era de la comunicación digital, por lo que llamamos al cultivo de la intimidad individual como valor.
- Todo lo que uno escribe en RRSS queda para siempre y eso puede destruir o ensalzar personas. Todo lo que escribas, aunque sea un whatsapp a un amigo, queda.
- Hay dificultad para dimensionar el alcance que pueden llegar a tener las acciones en relación al contenido de las redes sociales, desde compartir una foto de un hijo chico, hasta hacer comentarios malintencionados.
- Las generaciones anteriores tienen una distinta percepción del tiempo, lo cual produce un choque con la inmediatez que las nuevas generaciones exigen.
- La comunicación digital es tan inmediata que no se acepta una espera y las respuestas son más agresivas.
- No hay cercanía y, debido a la inmediatez, no te puedes equivocar.
- Nadie nos formó para responder a ciertos códigos. Y estos códigos van cambiando constantemente.
- Como nuevas generaciones no estamos acostumbrados a escribir mails.
- El lenguaje se ha visto empobrecido debido a las redes sociales. <sup>25</sup>
- La gente lee y entiende lo que quiere. Una cosa es informar y otra cosa es querer ser informado.
- Crear una información mal comunicada pueden generar daños graves.

---

25, 26, 27: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- Cambia la comunicación al interactuar con un dispositivo en vez de una persona <sup>26</sup>. Es interesante ver este cambio que se produce con una respuesta contralada en el tiempo y en el espacio. Se pierde percepción, ya que no vemos gestos ni escuchamos tonos.
- Se han creado relaciones más horizontales y es más fácil comunicarse con mensajería instantánea e impersonal. El problema es que hay que saber hacer estas comunicaciones de manera deferente. Otro aspecto es que estos dispositivos han conllevado una degeneración del lenguaje. Han derivado en comunicaciones de menos calidad. Es relevante cómo usamos el lenguaje y el efecto que tiene en otras personas.
- Las RRSS son como si estuviéramos en el estadio. Todos hablamos cuando queremos y como queremos.
- Los medios de comunicación tampoco ayudan mucho, porque a veces los titulares son alarmantes y tergiversan la verdad. Mucha gente cree que los medios no son creíbles. Entonces, las redes sociales se transforman en una fuente importante de información.
- Se han despersonalizado las relaciones entre las personas; se ve en las reuniones y en las salas de clases, donde se usa el celular en la mesa.
- No pienso en los interlocutores: comento sin pensar quién está más allá de la pantalla. No tener un otro al frente hace perder la empatía.<sup>27</sup>
- El desafío está en entender que los medios digitales no reemplazan las comunicaciones humanas ni las relaciones interpersonales.
- En la comunicación por las RRSS hay pérdida del lenguaje no verbal y paraverbal, lo que genera problemas de interpretación y otros conflictos. Por ejemplo, al redactar mal una idea es difícil corregirlo luego de que alguien ya leyó el comentario, lo que sí ocurre en la comunicación en vivo y en directo.
- Hay diferencias entre el mundo real y el mundo virtual que pueden afectar desde distintos aspectos a estudiantes más vulnerables. Por ejemplo, veo que los demás son felices, pero sin pensar que es solo una imagen que quieren mantener en redes sociales.
- Es importante conocer estudios o datos que permitan regular el uso de las redes sociales en los distintos contextos. Por ejemplo, qué pasa cuando los estudiantes dejan de asistir a clases porque los compañeros graban las clases y las comparten por redes sociales. ¿Cómo actuar en esos casos?
- Se debe tener en cuenta la naturalización del uso de las redes sociales y el acceso que tienen los niños.
- Nuestra generación (22 años) considera muy importantes las redes sociales para generar impacto en lo que hacemos. Hay una presión externa por los *likes* que hace que se te vaya la vida en eso, especialmente entre los más jóvenes.
- La sala de clases se está reconfigurando, asimismo las relaciones de respeto.
- Se va perdiendo el valor de la palabra. Las redes sociales son un tema que no hemos sabido controlar.
- En las redes sociales las personas tienen otras personalidades, mucho más agresivas.
- La práctica de la escritura colaborativa tiene zonas fronterizas. Por ejemplo, hay ocasiones en que el plagio no se presenta como tal.
- Esta nueva forma de comunicación cambia también la forma de relacionarse con los profesores.
- Complejiza el problema el hecho de que la escritura en las redes sociales es abreviada o en códigos, lo que puede causar ambigüedad y malos entendidos.
- En comunidad uno habla en un contexto, pero una pantalla te aísla y separa, permitiendo disparar o no medir lo que expresamos.
- Tengo cursos con varios ayudantes y nos coordinamos por whatsapp, ya que es más eficiente. Pero tenemos algunas reglas: no hay mensajes fuera de horarios de trabajo o en fines de semana. También ocurre que a veces se acuerda que conversemos algo en persona y no más por whatsapp.
- Tenemos que plantear ciertos límites para estos nuevos tipos de comunicación.

### 3.2.- Tipos de violencia que se dan en las redes sociales.

- Las redes sociales se prestan para burla: el cyberbullying.<sup>28</sup>
- Hay mucha facilidad para crear cuentas y personalidades ficticias, por medio de las cuales violentar.<sup>29</sup>
- La lejanía con respecto a la otra persona y el anonimato favorecen expresar mensajes que uno no diría en persona<sup>30</sup>.
- El anonimato y los perfiles falsos dan sustento a situaciones límites, sin que haya consecuencias para quienes hacen mal uso de las redes<sup>31</sup>. Las RRSS favorecen que agredir no tenga consecuencias. Es un espacio de impunidad, y, además, es inmediato.
- Se pierde la capacidad de decir las cosas de frente, y se publican opiniones y comentarios sin pensar en la reacción que generarán en el otro. Hay libertad para denigrar. Entre más insultan o más dicen, pareciera ser mejor. Un comentario arrastra a otro, siendo cada vez peores.
- Es un espacio sin control ni límites; eso permite que se generen situaciones más agresivas y violentas.
- En las redes sociales se producen peleas y violencia entre alumnos. Menosprecio por pertenencia a un grupo determinado. Algunas veces son anónimos o se usan perfiles falsos.
- Al estar ante la pantalla, muchas veces no hay responsabilidad sobre lo que se dice o escribe, transformando opiniones subjetivas en “hechos”. Es distinta la relación en persona, existe piedad y una voluntad de acuerdo, que a la distancia parece desaparecer. Funciona como una realidad paralela donde hay “licencia para matar”.
- Micro violencias: excesos de mails.
- Cuando no te contestan es un tipo de micro violencia.
- A veces uno está buscando crear espacios de encuentro y con mucha facilidad se transforman en espacios de violencia, sobre todo de críticas sin respeto. Hay excesiva facilidad para criticar de manera violenta.
- Un fenómeno de las redes sociales es la deformación de la información, reproducen tan rápido las informaciones y opiniones que no se sabe si son verdad o mentira.
- Crean su posverdad.
- Es prensa amarillista.
- Nos movemos en redes y lo pequeño, sin querer, se hace grande. Es como una bola de nieve.
- Hay validación del discurso del odio: “Es mi opinión”. La red social te permite opinar.
- ¿Dónde están los límites del comentario? Hay ironía, exageración. Se usa la humorada.
- Las relaciones en redes sociales son falsas.
- Se masifica una agresión, que puede ser grabada y subida, victimizando más veces a la persona por la propagación y respaldo del abuso.
- La gente se ve violentada cuando se exceden los límites; por ejemplo, cuando llegan por whatsapp instrucciones de trabajo fuera del horario laboral. La era digital nos lleva a perder ciertos límites.
- Tenemos la obligación de estar conectado 24/7. Estar disponible se relaciona con eficiencia. Hay excesos con whatsapp.
- Este fenómeno trasciende la Universidad. Es igual de agresiva la manera en cómo se expresan en redes sociales niños más pequeños.
- Uno no ve el daño, hasta que te pasa.
- Hay que respetar la forma de comunicar de los distintos estamentos. Hay espacios para cada plataforma comunicacional.
- Está bien que exista discusión y libertad de opinión, pero debiese haber un muro cortafuego cuando se trata de hablar sobre personas. El “tú eres” o “tú has hecho”, los juicios sobre las personas, afectan la convivencia que puede existir en una comunidad. Discrepar sobre algo es distinto a atacar a alguien.

---

28, 29, 30, 31: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- En distintos rangos etarios hay distintos niveles de agresión o mal uso.
- Cuando era chica, el riesgo era encontrarse con un abusador. De mayor el peligro tiene que ver con lo que se publique sobre mí.
- Me preocupan mucho las funas, esta nueva forma de alienación que tenemos. Hoy en día cualquiera puede ser promotor de información perjudicial para otros.
- Hoy cuando alguien se siente abusado o pasado a llevar, considera que es mejor hacer escarmiento público: “puedo comunicar lo que quiero, perjudico a quien quiero, con el nivel de involucramiento que deseo”.
- En mi infancia, la televisión era algo regulado. Con límites horarios y de contenido. Actualmente nadie se preocupa de cuánto tiempo pasa alguien viendo TV o en las RRSS. Junto con los avances tecnológicos, también deberíamos avanzar en responsabilidad social en cuanto a estos temas.
- No se hace un adecuado balance de las cosas que uno dice y el efecto que tienen. Te puedo decir algo brutal “pero con respeto”.
- Es un grupo menor el que hace mal uso de las redes, pero esa minoría puede generar mucho daño y un impacto muy grande.
- Las redes sociales se han vuelto un espacio de ataque y escasa conversación entre las personas. Es importante resguardarse, y volver las redes sociales cada vez más privadas y cerradas a los círculos cercanos.
- Las redes sociales exacerbaban los conflictos que existen en los grupos e instituciones. A veces la elección es salirse o bloquear, y eso es no hacerse cargo.
- En la Universidad es un poco menos agresivo que en el colegio, donde es tu único mundo. En la Universidad, la violencia es hacia lo que dices o piensas.
- Lo que está ocurriendo en el uso de las redes sociales es reflejo de nuestra sociedad. Pareciera ser que los chilenos y chilenas en la realidad son corteses, pero en las redes sociales se desahogan y son agresivos.
- La violencia sistemática hacia un grupo de personas en el contexto de las redes sociales puede causar situaciones de inequidad.
- Es violento vivir la angustia de enfrentar a tus pares, después que algo tuyo fue expuesto en redes sociales.

### **3.3.- ¿Has sido testigo o te has visto involucrado en situaciones de violencias en las redes sociales?**

- Es muy fácil ser testigo, es cosa de ver los comentarios y listo.
- Los casos más emblemáticos de violencia en las redes sociales son la denuncia falsa al ex candidato a la FEUC y el grupo “Estudiantes UC” en Facebook, donde hay mucha violencia.<sup>32</sup>
- Cualquier cosa que se diga por las redes sociales y cualquiera sea la fuente, se considera verdad y tiene efectos importantes.
- La gente y los estudiantes ha normalizado los ataques y la violencia en RRSS.<sup>33</sup>
- Entre los estudiantes se ve día a día como se agrede a compañeros. Un caso es el de las elecciones en la FEUC. Otro ejemplo es “Lo escuché en la PUC”, que genera estigma, más allá de la risa.
- Comentan caso de un alumno, que no podía ir a clases, porque los compañeros no querían compartir con él.
- El Consejo FEUC tiene cadena de mails y son constantes las interpelaciones hirientes y las faltas de respeto.
- En el grupo “Estudiantes UC” se incluyó una política de respeto, que es manejada por la FEUC, pero el resultado ha sido que se producen agresiones en contra de quienes llaman al orden.
- Las agresiones y discriminaciones se dan más en grupos de Facebook entre los distintos entes políticos, ya que la comunidad está muy politizada.
- Antes había un grupo “Chico PUC”, donde se discriminaba a distintos estudiantes.
- En la discusión política se da mucha violencia. Hay falta de tolerancia y agresiones, sobre todo en las posturas que son más radicales y extremas.
- He visto marginación de grupos, lo que es una nueva forma de exclusión.

---

32: Este comentario se repite en las mesas.

- Hay una pérdida de límites en lo académico: grabar sin consentimiento, fotografiar pruebas, etc.<sup>34</sup>
- Los estudiantes se “sacan el cuero” en las redes sociales. Las reacciones son desmedidas y agresivas. Cualquier equivocación es sobredimensionada. La pobre persona que se equivocó -por ejemplo, dijo que el día era bonito en un día nublado- queda marcada.
- En los cursos se hacen grupos de whatsapp y se usan como canal oficial de información, pero se dan situaciones complejas. Es difícil saber dónde está el límite de lo personal y la academia.
- A veces buenas intenciones, como emails lúdicos de los profesores hablando de algo de contingencia, terminan en situaciones complicadas con grupos de estudiantes que no están de acuerdo.
- No hay debate de ideas en las redes sociales sino ataques personales, y ese ataque es celebrado por otros.
- Me tocó ver que en un curso los estudiantes insultaban a los expositores, porque los mensajes eran anónimos. Hubo que cambiar la plataforma. Con la identificación del emisor, el nivel de insulto bajó considerablemente. Otro ejemplo: los comentarios de Emol eran anónimos y muchas veces irrespetuosos. Luego, la comunicación se llevó a cabo por Facebook, gracias a lo cual bajó el nivel de violencia comunicacional. No obstante, al poco tiempo los mensajes volvieron a ser agresivos.
- Publicar un meme puede ser inicialmente divertido, pero no lo es cuando se enjuicia a las personas sobre temas delicados y sensibles.
- Las redes sociales son espacios usados para desahogarse, pero el problema es el daño que se puede provocar en otros que son denostados.
- En ocasiones, parejas y/o amigos/as del estudiante pueden atacar a otro por represalia.

### **3.4.- ¿Qué hacer frente a estas situaciones?**

- Todo parte en la casa. Ahí tenemos que enseñar la empatía, a escuchar al otro, a respetar. Tiene que haber una guía para el más pequeño. Uno de los pilares para combatir esta violencia es el núcleo familiar.<sup>35</sup>
- Autocuidado frente a las cosas que provocan indignación y, en esos casos, hay que contar hasta diez.
- Almorzar en familia sin usar el celular. Aprovechar de compartir en familia.
- Es necesario limitar el uso de las redes sociales a temprana edad, porque no tienen criterio adecuado aún.
- Ayudar a reconocer que siempre hay una persona -hay un tú- al otro lado de la pantalla. Se trata de estar consciente de quien está al otro lado y cómo comunicarse con esa persona.
- Hay que educar en la empatía y en la expresión de emociones de buena manera.<sup>36</sup>
- Tener control saludable del uso que hacemos cada uno de nosotros de las redes sociales.
- La solución más efectiva es enseñar respecto al uso de las redes, lo que es parte de un proceso de largo aliento. La solución viene desde la misma comunidad. Conversar también es una herramienta, hoy poco utilizada, pero muy efectiva.
- Hay que generar campañas dentro de los medios para tener más impacto. Habría que hacerlo en todas las redes, para ver los resultados algún día.
- El primer canal de comunicación debe ser el tú a tú, porque cuando estas detrás de una pantalla, te crees más valiente y te empoderas, pero sin muchas consecuencias. El ver a los ojos cambia la perspectiva de las situaciones. Esto favorece las relaciones y hace que sean más cercanas.
- Nosotros tenemos que ser ejemplo para nuestro círculo.
- El “tino” es importante al comunicar las cosas. Debemos dejar de normalizar el abuso o los malos comentarios. También estar dispuestos a reconocer los errores. Hay que cambiar el chip.
- Hay que tomar en cuenta el valor de las palabras. Cuidarlas, porque pueden ser muy violentas.
- Se debe promover la autorregulación y el autocuidado.
- El respeto se ha relativizado. Faltan códigos comunes. El salto generacional es súper fuerte.

---

33, 34, 35: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

36, 37: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- Hay que retomar enseñanzas que antes se hacían en el colegio, como escribir una carta.
- Visibilizar la responsabilidad que tiene toda persona que comunica en redes sociales, que tiene un público súper grande.
- Hay una espiral de silencio cuando existen grupos que no están a favor de las funas o buscan resguardar la posibilidad del funado de defenderse.
- Cuando alguien se enfrenta directamente a estas situaciones de funa, la mitad de las veces la funa se detiene, pero en la otra mitad sucede que la persona que pide parar una funa es “hecha bolsa”. Sistematizar esto, contribuir todos a parar las funas, podría ser una acción concreta para enfrentar estos problemas.
- No expreso mis opiniones personales en redes sociales, porque es tremendamente riesgoso expresarse en 140 caracteres. Hay cosas que para expresarlas, me tengo que sentar a conversarlas.
- Falta una reeducación de la comunicación digital, porque los medios formales -como el email- ya no están funcionando con los estudiantes, que ven todo el día Instagram.
- Hay dos conceptos importantes: la libertad de expresión y el respeto. Hay que aprender a convivir en la era de la comunicación digital, porque todos -no solo los estudiantes- se encuentran en redes sociales.
- Tenemos la exigencia de ser más críticos de la información que nos llega.
- Educar en la prudencia y reflexión. A veces la imagen de las personas está muy dañada y no basta que un bajo porcentaje chequee la fuente.
- En la sala de clases se puede educar a los estudiantes, dando espacios de confianza y prudencia.<sup>37</sup>
- Las federaciones de estudiantes se enfrascan en discusiones en las redes sociales y, por lo tanto, se cuestiona su rol activo y regulador.
- En sociedades donde no hay respeto, el *bullying* va a seguir ahí.
- Educar respecto al uso de las redes sociales, según el rol que cada uno tiene en los círculos que se mueve.
- Es relevante el rol de los medios de comunicación en la forma en que la sociedad reacciona antes situaciones de funa o acusaciones. Hay que filtrar la calidad de la información y sus fuentes para no difundir *fake news* o “investigaciones” que se encuentran en redes sociales.
- Es delicado que existan tantas herramientas que permiten el anonimato.
- Frente a acusaciones de algún tipo, las partes deberían tomar distancia hasta que existan conclusiones válidas. Tampoco existe responsabilidad por las equivocaciones que se cometen en estas comunicaciones.
- ¿Cuál es el camino? ¿La censura? ¿Y cómo repercute esto? Se radicalizan las posiciones cuando se es censurado. Hay incitación al odio.

### **3.5.- ¿Cómo podemos prevenir y también promover una buena convivencia?**

- Que las apps entreguen recompensas cuando se escriban comentarios positivos. Un reforzamiento tecnológico.
- Que exista una tarjeta verde, al estilo de fútbol, que reconoce cuando alguien tiene actitud positiva.
- Definir claramente qué es violencia y cuáles son los límites.
- Instauramos una comisión que está a cargo de censurar comentarios que pueden afectar sensibilidades, cuando hay una petición justificada y también se busca hacer un seguimiento a quien normalmente está haciendo comentarios.
- Hay que prevenir, porque esto puede llegar al suicidio.
- Se debe promover el control de las emociones, ya que todo es inmediato. Anteriormente las situaciones se meditaban más. Hay que reflexionar antes de publicar, y eso es lo que falta en este ambiente tan acelerado.<sup>38</sup>
- Desarrollar una cultura de diálogo que favorezca la “no normalización” de la violencia.
- Es importante cuestionar; que conversemos, que podamos ser directos. Y sacar la voz por los demás.

---

37, 38, 39, 40: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- Dejar de validar y normalizar. Violencia no es solo quien escribir algo agresivo, sino que también lo es ponerle *like* a ese tipo de comentarios.
- Si las personas se unieran, si los testigos de tanta violencia se unieran, quizás se podría llegar a algo.
- Debiera existir un manual básico sobre cómo relacionarse en la Comunidad Digital. Hay que establecer reglas mínimas de convivencia.<sup>39</sup>
- Reforzar la comunicación e interacción en los espacios de encuentro de la comunidad. Es distinto hablar sobre alguien que conocemos o con quien compartimos, que hablar sobre un extraño, o alguien que “nos parece ser de cierta manera”. Existe desconocimiento y lejanía.
- En las RRSS el diálogo es inexistente. Son palabras y frases que se cruzan, pero que no generan una verdadera interacción. Es un proceso donde las redes sociales deben adaptarse para mejorar esto, o bien se necesita un cambio cultural en relación a la forma de ocupar estos espacios, similar a lo que fue la llegada de tecnologías como la televisión o el teléfono.
- Debemos diferenciar entre quienes son los que usan adecuadamente la plataforma y se hacen responsables de sus palabras, de aquellos que se esconden bajo seudónimos. Es legítimo debatir con argumentos.
- Se debe buscar un sistema que asegure el no anonimato, considerando que debemos hacernos responsables.
- Instaurar cortafuegos, no permitir malos tratos.
- No debemos permitir juicios sin fundamentos. Es algo que desde las comunidades debemos desarrollar para el buen entendimiento.
- Linkedin es una red profesional que tiene un filtro o una función específica. Quizás construir redes especializadas en áreas temáticas, ayudaría a mejorar el trato.
- La tecnología va a seguir mutando y debemos hacernos cargo de lo que eso significa. Las redes sociales llegaron para quedarse y sin una jerarquía. La pregunta sería: ¿cómo las utilizamos a nuestro favor?
- Los diferentes puntos de vista se deben resolver en persona y no tras redes sociales<sup>40</sup>.
- Las RRSS permiten hablar de lo que no queremos decir en público, por lo que es difícil mediar las relaciones.
- Es fundamental la formación a los niños, enseñándoles a respetar, a expresar sus desacuerdos de manera apropiada. Aun así, debemos hacernos cargo de lo que está sucediendo. Es deber de todos proteger a los miembros de nuestra comunidad, para que este mal uso de las redes nos afecten lo menos posible.
- Es importante acercarse a los alumnos y a la FEUC para promover el respeto. Incorporar la cultura del respeto en las clases<sup>41</sup>. Hay que acercar los mundos de los académicos y los alumnos.
- Esta instancia, La UC Dialoga, es el punto inicial de una conversación relevante sobre el respeto entre todos los miembros de nuestra comunidad.
- No hay que esperar a que haya una situación crítica para actuar. Se deben usar muchas instancias para derribar barreras entre los distintos estamentos de las facultades y/o unidades.
- No hay confianzas. Debemos crear una comunidad donde todos se sientan escuchados. Crear espacios realmente vinculantes dentro de las facultades y todos sepan qué hacer.
- Capacitación a los miembros UC, para saber cómo actuar ante estos casos y cómo escuchar a quien tenga un problema por temas de redes sociales u otro. Aprender a comunicarnos de manera personal con los diferentes miembros de la comunidad.
- Desde los movimientos estudiantiles debemos dar el ejemplo.
- Confesiones UC es un espacio donde los alumnos hablan sobre cursos, profesores, etc. Sería interesante revisar si en ese espacio digital también los estudiantes usan un lenguaje irrespetuoso hacia los académicos.
- La labor de los profesores es desnaturalizar las malas prácticas comunicacionales que, dada su cotidianidad, pasan a ser naturales entre los jóvenes.

---

41, 42, 43, 44: Estos comentarios se repiten en varias mesas.



- Es fundamental desarrollar el pensamiento crítico, para no ser un consumidor pasivo de los “contenidos basura” que distorsionan la realidad y para preguntarse por el objetivo de algunos comentarios.
- El autocuidado también tiene que ver con protegerse del mal uso de nuestros datos por parte de empresas.
- El desafío es cómo comunicarse eficientemente con los estudiantes, quienes consideran el correo electrónico como una herramienta que ya está out.
- Es necesario enseñarles a los estudiantes cómo usar las redes sociales y establecer límites. También que realicen el ejercicio de desconectarse un tiempo y no depender de ellas.
- Desarrollar campañas que fomenten la empatía y la buena convivencia <sup>42</sup>. Provocar insights con ciertos post.
- Tomar medidas en los cursos como “desintoxicación de celulares”, para que los estudiantes presten más atención.
- Es imperativo crear consciencia de la violencia y el daño real que se puede ejercer sobre otra persona virtualmente.<sup>43</sup>
- La idea no es prohibir, sino enseñar a usar las herramientas virtuales. Asimismo, es necesario desarrollar la empatía en los estudiantes, pues lo que se difunde en las redes no se puede controlar. Por tanto, es necesario informarnos y comunicar adecuadamente, y no creer cualquier cosa que se publica.

### **3.6.- ¿Hay situaciones en que la Universidad debería intervenir?**

- Para las organizaciones es necesario que haya una política donde explícitamente se diga qué se puede hacer en redes sociales y qué no. <sup>44</sup> Habría que poner reglas. Como se hace en las redes UC, donde hay administradores.
- Deben haber una protocolización de la comunicación entre estudiantes y profesores en las redes sociales.
- Hay que generar mecanismos de responsabilidad posterior. Hay espacios en que no hay sanción.
- La Universidad debiese intervenir en los casos graves. Los conflictos pequeños debiesen resolverse a nivel de Facultad o ser vistos por cada unidad académica: centros de estudiantes, consejerías académicas, etc.
- La Universidad se entera por medio de los compañeros, pero muchas veces no se informa o denuncia, por miedo o porque se cree innecesario.
- Cuando ocurran casos de violencia, la Universidad tiene que responsabilizarse y hacer un seguimiento. Debe intervenir cuando se menoscaba a alguien en las redes sociales. <sup>45</sup>
- Las personas que trabajan en la Universidad son responsables. Es importante la cercanía y acogida a los alumnos.
- Más que prohibir, hay que afinar la puntería para saber en qué y cómo replicamos.
- La Universidad debiera intervenir por medio de la comunidad. Es la comunidad la que debe poner los límites. De esta manera se logra que los códigos se respeten y que las personas reflexionen antes de realizar los actos.
- La sanción tiene que ser más grande que el “repudio social”. Un castigo institucional puede ser la solución al conflicto.
- Lo que le ocurre a los estudiantes, también le pasa a los trabajadores. Si un caso llega a trascender, se hace llegar a los estamentos correspondientes.
- La comunicación directa y en privado es capaz de lograr soluciones eficaces. ¿Hay que borrar ciertos comentarios? Quizás una buena solución sea contar con protocolos de reacción, sobre todo en casos de cuentas de instituciones.
- Hay que mejorar la difusión de los espacios existentes para acoger y cuidar a los miembros de la comunidad.
- Necesitamos más información, potenciar campañas, desarrollar más encuentros como éste. Hay necesidad de estar más informados, para que todos seamos capaces de ayudar a otros.

---

45, 46: estos comentarios se repiten en las mesas.

- Incorporar el tema de las redes sociales en la formación de los alumnos.
- Fomentar el buen uso de las redes sociales de una manera más activa. La Universidad debe tener el compromiso de orientar a los alumnos en su uso<sup>46</sup>. Debería hacer una campaña preventiva para fomentar el respeto en las RRSS. También los estudiantes deberían hacerlas.
- ¿Cómo la UC puede definir fórmulas para usar la tecnología en las salas de clases? La UC debe liderar el proceso y debemos hacerlo rápidamente.
- La mirada desde la docencia está apuntando a hacer más entretenidas las clases y no a avanzar a una enseñanza digital.
- Pequeñas cuñas generan una nube de noticias y sucesos falsos, debates y argumentos que no son reales. La Universidad no debiese mirar desde lejos, sino corregir. Esto es o no es real. Este debiese ser un rol UC. Tener la visión de expertos o gente que pasa por estas situaciones.
- La UC debe tener un rol proactivo para que la información que genera la comunidad sea real.
- Hacer un estudio a fondo de los temas y comentarios de las RRSS de la Universidad, para tener opiniones formadas y estadísticas.
- Vetar el ataque directo hacia las personas.
- Promover entre los alumnos la comprensión de los efectos que puede producir el mal uso de las redes.
- Es importante definir los límites hasta los que la universidad puede intervenir. Lo obvio es que lo haga hasta los canales oficiales y que eduque a ese respecto.
- Es posible establecer protocolos a seguir antes situaciones conflictivas y en casos de estudiantes funados. La Universidad debería dar espacios de mediación.
- Es relevante que se realicen conversaciones donde se trabajen temas específicos. Se deben generar instancias de conversación cara a cara.
- Las redes sociales son una forma de pasar por alto el respeto a las autoridades. Desde la institución debiera ser una señal de alarma. El problema tiene distinta envergadura, depende desde donde se lo mire.
- La Institución tiene que transmitir el valor del desacuerdo. Tener orgullo de nuestras diferencias.

### **3.7.- ¿Debiera haber comunicación en redes sociales entre profesores y alumnos?**

- No. Se puede interpretar de mala manera el contacto fuera de la Universidad.
- Sí podría ser una vía, pero con restricciones para no pasar a llevar a nadie.
- Sí debiera haber comunicación ente estudiantes, funcionarios y profesores. Hoy está la posibilidad, entonces se puede aprovechar.
- Debe haber un control en cuanto a los límites, sobre todo marcado desde quien está en la posición de más abajo. Por ejemplo, si una alumna envía un whatsapp a un profesor, quizás no hay problema, pero si el profesor envía un mensaje a una alumna, sí. Para esos casos debe existir un protocolo.
- Se pierde la línea cuando la manera de comunicar entre profesor y estudiantes se da en el plano digital.
- Es rara la relación en las redes sociales con los profesores, se puede fácilmente sobrepasar límites.
- Actualmente hay más cercanía con los estudiantes, pero igualmente seguimos siendo profesores y hay que tener cuidado con eso.
- Varias plataformas, sobre todo mails, demuestran esta conexión en el trato profesor-estudiante, pero sigue estando dentro de un parámetro de respeto y resguardo.
- Las redes institucionales permiten hacer cosas hasta cierto límite, tienen restricciones, y esa falta de libertad hace que la gente no las use tanto como utiliza otras redes abiertas, donde todos terminan preguntando sobre todo.
- Alguien debe liderar los procesos sobre los sistemas institucionales. Los profesores deben hacerse responsable y utilizar el sistema para que otros lo utilicen.

- Mi mundo ideal es un mundo donde me puedo tutear con todos, ya que sería de suficiente confianza y respeto. El profesor en mi mundo ideal no es una persona superior y no debería existir inconveniente para la relación horizontal.
- Si se establecen distintos canales, el riesgo es que se pierde el canal oficial.
- Es una herramienta muy útil de coordinación, pero hay que tener cuidado con el lenguaje y los chistes.
- Respecto de la relación desde las jefaturas, hay que tener cuidado con respetar los horarios.
- Tal vez con ayudantes o tesisas se pueda practicar una comunicación por canales alternativos al correo electrónico, pero no parecen convenientes los whatsapp grupales.
- En ciertas situaciones concretas se podrían usar las RRSS. Puede ser abusivo, ya que es posible invadir la vida privada de las personas fuera de su jornada laboral o académica. Sin embargo, la comunicación entre estudiantes y profesores puede ser una buena instancia para modelar el adecuado uso de estas herramientas.

#### **Tema 4: PREVENCIÓN DE LAS VIOLENCIAS**

##### **4.1.- Tipos de violencias que observan**

- En Chile se habla mucho en broma y no seriamente.
- No se sabe manejar el conflicto, desde situaciones simples a complejas. El mismo contenido se puede decir de distintas formas.
- Una situación violenta ocurre cuando no hablamos claramente con las personas. Los chilenos no saben aceptar un no por respuesta. Si se fuera más asertivo, ayudaría mucho en que la violencia no vaya en aumento. Tenemos dificultad para decir las cosas claramente y de frente<sup>47</sup>; tenemos un doble discurso<sup>48</sup>. Eso nos ha hecho mal.
- Una crítica nos la tomamos como un cuestionamiento a la identidad.
- Hay una cultura resentida: “sentirse atacada”.
- Violencia y discriminación de género.<sup>49</sup>
- Predisposición a opinar por el cuerpo de la mujer.
- La crítica de cómo una mujer se viste. Qué importa.
- Violencia psicológica.<sup>50</sup>
- Manipulación.
- Abuso de poder.
- Violencia global: la masa tiende a replicar lo que ve en los medios. Violencia a nivel nacional y mundial.<sup>51</sup>
- Redes sociales han jugado un rol importante en la violencia.
- Buscar la justificación a todo.
- A nivel mundial la gente está alzando la voz, como nunca antes.
- Cultura de la inmediatez, nadie quiere esperar.
- Desesperanza; crece la rabia ante la injusticia.
- Las visiones individuales son un sustrato delicado en términos de generar violencia.
- La violencia se genera por frustración, por falta de justicia de parte de las instituciones. Opera la ley del más fuerte, hay falta de contención y escucha. Las actitudes violentas generan más violencia.
- El concepto de posverdad, en función de desprestigiar a otros, ha generado mucha desconfianza.
- Ojalá logremos posicionar que la sociedad se mueva en proyectos colectivos e individuales, no solo hay uno.

---

47, 48, 49, 50, 51, 52: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- Dentro del mundo artístico se ve mucha violencia y una masculinidad que no tiene pudor en expresar violencia en el lenguaje.
- La cultura del respeto es una problemática a ver no solo a nivel académico o universitario, sino como una problemática a nivel país.
- Primero es importante identificar qué es violento. “Él es así” se ocupa muchas veces como un argumento.
- Violencia puede ser un gesto o burla.
- Ahora nos damos cuenta de que son temas serios, no es que haya aumentado. De hecho, es probable que ahora sean menos las conductas violentas, pero las vemos con mayor claridad<sup>52</sup>.
- Quizás hoy existen más medios para la violencia.

#### **4.2.- ¿Cómo se manifiesta la violencia en el contexto universitario?**

- Entre pares, verbal.
- Quizás la violencia en la UC es más sutil -a nivel verbal o digital- que la que se da en la sociedad y otras universidades.
- He visto muy poca violencia física.
- No he visto violencia física, pero sí he escuchado que existe.
- El estudiante universitario está hipersensibilizado.
- Hay muchas normas, pero no mucho diálogo.
- Se genera violencia cuando hay incoherencia entre discurso y acción.
- Imponer un discurso sobre otros: “en esta universidad pensamos que...”, cuando hay una persona que no piensa igual dentro del mismo espacio.
- Características de la cultura que propicia la violencia: prejuicios y paradigmas en el lenguaje. La Universidad tiene que ayudarnos a deconstruir estos prejuicios y sesgos culturales.
- Falta tolerancia a la crítica. Somos muy intolerantes a la corrección, no solo en situaciones donde hay relaciones jerárquicas, ya que también ocurre entre pares.
- Se debe ser directo, pero respetuoso. Cuando uno ve otras culturas que tienen tonos más fuertes, se espanta.
- Uno está acostumbrado a ir por metas, y no en procesos. La gente visualiza el error como un fracaso y no como un proceso.
- Situaciones de injusticia llevan a la violencia.
- Se perdió el tema colegiado, de comunidad.
- No podemos decir que antes no había tanto bullying, solo porque no nos tocó. Los temas se han visibilizado.
- La violencia está presente en muchos contextos. Por ejemplo, muchas veces cuando te hacen callar en una reunión.
- Violencia fuera de los contextos académicos, pero que influyen en la vida académica
- La generación joven no sabe cómo expresarse. Si quiero respeto tengo que respetar. Se quiere todo de manera inmediata.
- Las tomas de los estudiantes han sido más agresivas con la autoridad.
- ¿Qué pasa con las faltas de respeto hacia los espacios? Es algo que se relaciona con la convivencia. Muchas veces la gente cree que, porque hay alguien que hace el aseo, pueden dejar desordenado. Eso también genera un problema.
- No hay espacios adecuados, entonces hay que usar lugares que no corresponden para trabajar o comer. La gente utiliza lugares que no están destinados a ello, lo que también es violento hacia los estudiantes, funcionarios y académicos. Hoy hay mucha más gente, entonces los espacios han quedado chicos.
- Hay un problema relacionado al individualismo y a la falta de educación cívica.
- Situaciones de violencia -como portazos, gritos u otros- existen poco, al menos en mi ámbito de trabajo. Hay un ambiente de respeto, tanto entre pares como con otros.

- Hay situaciones complejas en la Universidad y casos puntuales de malos tratos, pero en general tiende a haber un buen ambiente.
- Otro tema de violencia son los asaltos. Están ocurriendo mucho en el campus y hay que buscar la forma de protegernos entre todos, por lo expuestos que estamos.
- La victimización también es un tema. La gente se restringe a denunciar, debido a las pruebas que debe presentar.
- Violencia explícita: Llamar a la violencia, pelear por poder, pelar... Violencia implícita: Normalización del lenguaje para referirse a la comunidad homosexual como si fuera algo malo.
- Abuso sexual<sup>53</sup>, más frecuente entre alumnos.

### **Violencia de género**

- Qué nos violenta: El machismo dentro de la UC.
- A las profesoras mujeres en mi Facultad no se les reconoce y eso genera violencia.
- Sí, he presenciado dichos machistas, como profesores diciendo que las mujeres deben esforzarse más.
- Me dijeron "para qué te vas a esforzar si puedes ir a un carrete y encontrar un marido con plata".
- Siento que ciertos procesos se han dado de manera violenta. Tal vez el proceso del movimiento feminista es muy extremista.
- No se puede comentar de la violencia de género, porque no se confía en la mujer. La discusión es mucho más compleja que solo respecto de los mecanismos de denuncia.
- Los reglamentos existen, ¿pero dónde están?
- Muy poca gente se atreve a denunciar cosas así.
- La integración de género no puede ser un tema en clase. Se quiere invisibilizar, pero es muy fuerte; no hay baños inclusivos. Las personas transgénero no se pueden integrar.
- Es la institución la que debe hacerse cargo de la violencia de género, porque se desligan en todas las instancias. No hacerse cargo es una parte del problema; otra parte es la desinformación. La comunidad no sabe cómo abordar los temas de género.

### **Relaciones entre estamentos - Abusos de poder**

- Desde la estructura universitaria existe una visión de que los académicos son los importantes y los administrativos son de servicio, dando pie a relaciones de abuso normalizadas.
- A nivel administrativo: factor miedo, abuso de poder, violencia psicológica.
- Clasismo: diferenciación entre profesores, profesionales y administrativos. La diferencia entre estamentos permea en muchos niveles.<sup>54</sup>
- Hay violencia entre trabajadores de la Universidad: jefes con subalternos, ajustes de deberes versus derechos, llamados de atención en público.
- Hay violencia en las maneras de contestar, por ejemplo, correo con copia a todos<sup>55</sup>.
- Miedo a los cargos superiores.
- Problema más visible: Que no se den instancias de diálogo entre los diferentes estamentos.
- Algunos profesores no tienen respeto por las opiniones disidentes.
- Hay abuso de poder de los tutores. Te pueden alargar la salida si así lo quieren. Ha cambiado la situación, pero queda camino por recorrer.
- En el espacio universitario no tenemos apoderado y no estamos preparados para defendernos de los abusos. A veces los profesores tampoco saben reaccionar con los alumnos. Desde ambas veredas no sabemos cómo enfrentar los problemas.

---

53, 54, 55: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- También se habla de las faltas de los estudiantes con los profesores: faltas de respeto, mal uso de celulares, etc.
- Hay problemas de trato, generalmente relacionados al abuso de poder por parte de profesores, la pérdida de paciencia o el no estar dispuestos a recibir feedback.
- Te pueden guiar, decir que algo está mal y que hay que cambiarlo, pero la forma es lo que afecta en el trato.
- Otra cosa que influye es que estamos insertos en algo un poco “adulto-centrista”, donde los jóvenes aún se sienten silenciados, porque el adulto es el que tiene el rol principal en todo.
- Un aspecto es la excesiva carga de trabajo de los académicos y administrativos. Es difícil conllevar la vida familiar con el trabajo. Casi incompatible. Eso también es violencia de parte del sistema académico y está invisibilizado.
- La violencia probablemente tiene que ver con las situaciones de privilegio que existen y son validadas por el contexto.
- Existen distintas realidades sociales estudiando en un mismo Campus, lo que implica importantes diferencias en cómo se afrontan los gastos que derivan del estudio o los cursos.
- Hay violencia desde los administrativos hacia los profesores y viceversa.
- Hay abusos de poder en las relaciones profesor/estudiante y profesor/administrativo.
- Hay violencia con los auxiliares de aseo, tanto laboral como psicológica. Hay inconciencia.
- El subcontrato también es una forma de violencia, por temas de licencias y otros..
- Muchas veces no tienen la confianza, pero debiesen hablar con su supervisor. Se ha incorporado a las empresas subcontratadas para que funcionen como propias y que exista un vínculo entre la empresa y la Universidad.
- Los trabajadores subcontratados tienen malos espacios de descanso, reciben sueldos bajos. Se notan las desigualdades.
- Empresas externas... la Universidad sí subvenciona el sueldo.

### **Discriminación**

- ¿Cuál es la raíz de esta discriminación? Yo humillo porque necesito sentirme por sobre el otro.
- El comentario violento hacia el otro es un reflejo de mi propia inseguridad.
- El discurso de la aceptación de la diversidad tiene que ser coherente con los actos y con la cultura universitaria.
- Todos podemos ser víctimas de *bullying*, pero la personalidad influye.
- Hay grupos más cerrados y una especie de discriminación por diferentes temas, que hacen tener mala convivencia.
- Hay unidades muy cerradas, donde es difícil entrar. Hay sensación de superioridad.
- En los últimos cinco años se ha visto más diversidad en los estudiantes. Es algo que se relaciona con la situación del país, ya que ahora hay mucha más diversidad y cada vez es más aceptada.
- La omisión e invisibilización también es violencia, y es violencia institucional. La omisión no es neutral.
- Hay segregación entre los estudiantes: se ejerce violencia en los estudiantes más excluidos, o personas en situación de discapacidad.
- En los posgrados hay varias condiciones que tiene más beneficios y no hay facilidades para que las embarazadas puedan estar. Tampoco hay acceso al beneficio de sala cuna.

### **Violencia política**

- He observado cómo en lo político la gente quiere imponer su opinión y se generan muchas discusiones. En período de votaciones todo está muy marcado.
- Violencia política por la rivalidad en los distintos grupos. Se asume que si eres de cierto grupo, eres de determinada manera. Lo usan como discriminación, como algo malo.
- El Consejo de la FEUC es muy hostil. Se atacan mucho. Y es el lugar que debería ser ejemplo.
- Muchas veces los partidos políticos en vez de mostrar lo bueno, actúan con violencia.
- Las diferencias, siendo valiosas, no las respetamos. Las marcamos fuertemente como algo malo. La falta de diferencia genera violencia.

### 4.3.- ¿Cómo se previene la violencia?

- Se requiere de apoyo, restablecer los diálogos.
- Lo más relevante es generar instancias de diálogo para enfrentar los problemas y hacer los cambios necesarios en los territorios<sup>56</sup>, porque ellos no pueden hacerse como una obligación sino que deben darse de forma consensuada. Asimismo, hay que acabar con el miedo entre alumnos y profesores, y viceversa.
- La educación tiene que ser preventiva, no reactiva. La educación tendría que ser la clave para cambiar todo.
- Hacer obligatorio un curso de arte en las mallas curriculares. Las artes son una manera efectiva de intervenir situaciones. Hacer arte implica situación de aprendizaje que permite prevenir y aclarar una situación violenta.
- Armar un programa transversal, en donde se incluya el autoconocimiento y normas éticas. Un factor clave es la madurez.
- Hay muchas señales previas en casos de violaciones, suicidios, abusos. Para prevenir las violencias, hay que considerar y validar las señales previas. Sensibilizarse por lo anterior.
- Hay que detectar riesgos suicidas, crear instancias de apoyo psicológico.
- Desarrollo de más espacios amorosos en la Universidad.
- Establecer un curso de comunicación afectiva serviría para poder aceptar la opinión de otro.
- Instaurar el mes de la retroalimentación positiva, en el que me preocupo conscientemente de conocer al otro.
- Faltan espacios de encuentro entre profesores y alumnos.
- Sala de meditación.
- Promover la horizontalidad en la enseñanza.
- Nos faltan herramientas para expresar malestar. Uno no sabe si ir hacia eso o desviar el problema hacia otro lado.
- Campañas más dinámicas, realizadas por gente joven, que muestren que hacer violencia está mal<sup>57</sup>.
- Instancias como estas ayudan mucho. Instancias en que nosotros los estudiantes nos acerquemos a los profesores y en que nosotros escuchemos a otros que no son nuestros amigos, eso es muy bueno.
- Uno está criado en el “él/ella no tenía la intención”, lo que hace que se normalicen ciertas situaciones. Darlas a conocer es importante.
- Denunciar es una palabra muy fuerte. Quizás uno solo quiere dejar constancia del hecho.
- A veces hay personas que no tienen la personalidad para decir o defenderse contra actos violentos.
- Es importante el respeto y la valoración de la otra persona. Entender de dónde viene, cuál es su situación. Comprendiendo a la otra persona, uno logra valorarla.
- No diferenciar en trato según el cargo que se ejerce.
- Capacitación a las jefaturas que tienen equipos a cargo, formar a las jefaturas en el buen trato al personal.
- Acceso completamente visible. Puertas abiertas.
- La suma de pequeños cambios y actitudes personales es la que modifica las realidades.
- Encontrar la instancia de reflexión.<sup>58</sup>
- Tener ideas claras y difundirlas. No quedarse callado.
- Se aminora la violencia con cosas claras, justas y equitativas, con responsables bien definidos.
- Es necesario reconquistar la comunidad. Si el otro está bien, todos estamos bien.
- Ambiente seguro, de respeto.
- Buscar soluciones desde secretaría docente y desde el centro de alumnos.
- No forzar encuentros y palpar la sensibilidad entre los estamentos<sup>59</sup>. Hacer encuentros que hagan sentido para todos.

---

60, 61: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

62,63, 64, 65: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

#### 4.4.- ¿Cuál debe ser mi rol para combatir la violencia y tener una convivencia más sana?

- El de los estudiantes es hacer visibles estos abusos.
- Hacerse responsables. Desde cada uno hacerse cargo<sup>60</sup>.
- La preocupación mayor de los estudiantes es que se muestre la información, que esté disponible para todos.
- Si uno ve violencia sexual en el carrete dentro de la Universidad, debería acercarse. Antes no me atrevía, pero ahora me esfuerzo en hacerlo. También es necesario impulsar un cambio para que eso no suceda.
- Muchas veces uno está esperando que el otro cambie. Hoy día necesitamos ser más proactivos. Si soy un observador pasivo, estoy siendo cómplice. Si veo algo que no me parece, debo actuar.
- Se necesita trabajar la seguridad personal, para no necesitar atacar al otro.
- Hay que aprender a escuchar y saber que existen opiniones distintas a las propias.
- Tenemos que ser conscientes de que nosotros también hemos estado en eso. No solo los otros son violentos.
- Uno habla mucho de los demás y debemos ver cuál es nuestro rol, no ser tan individualistas.
- Los alumnos estamos demasiado enfocados en lo académico. Sé que es malo, porque solo voy a clases si me van a pasar materia. También deberíamos conversar otras cosas.
- Encuentro que todas las cosas se pueden decir, pero hay que encontrar la forma.
- La violencia hay que reconocerla y detenerla al primer momento.
- Hay que reconocer que uno hizo *bullying*, fue acosador o violento. Se relaciona con la formación del conocimiento personal.
- Dar señales que nos ayuden a todos los integrantes de la comunidad, ya que existe cierta inconciencia sobre estos temas. Reunirnos más, ver cómo trabajar en comunidad, enseñar a cuidarnos individual y colectivamente. Hacernos responsables, no solo de mí, sino también del resto. Talleres de intervención comunitaria quizás.
- Cada uno de nosotros tiene un grado de participación. Debemos cambiar nuestras actitudes. Los pequeños cambios son los que harán que vayamos evolucionando.
- Una forma de prevención: cuidar nuestro lenguaje y la forma de decir las cosas<sup>61</sup>.
- Tener claras las normas de convivencia y herramientas anteriores a la violencia. Si no estoy de acuerdo en lo que dijo/hizo el otro, cómo hago para decirlo de la mejor forma posible. La rabia es normal, pero cómo la canalizo.
- Validar la diferencia. Sentir que hay una verdad única tiene como consecuencia ser discriminadores. Si la persona no piensa igual a mí, descalifico.
- Es importante generar un espacio de protección desde nosotros: profesores, estudiantes. No creo que haya que crear una figura... quizás ser más francos con nosotros mismos y no permitir estas situaciones de violencia.
- Si tú acumulas, sale la violencia, revientas... Si yo tengo un problema con un compañero o un profesor, entro a un espacio más seguro y lo digo.
- Las sensibilidades de las personas son todas distintas. Nos hace falta conversar sobre la valoración de nuestros roles dentro de la comunidad.
- Qué hago yo para tener una actitud de respeto en la universidad. He descubierto que dialogar las rúbricas de trabajo con los estudiantes es muy constructivo.
- ¿Cómo modelar la rabia? Buscar el mejor momento para decir y ser honestos con la persona. Tomarse el tiempo quizás para que se vaya diluyendo la rabia.
- Evitar caer en el círculo vicioso de "la mala onda".
- Tomar medidas para bajar el estrés.
- Ser empáticos con los compañeros, ya que todos tenemos problemas.
- Somos nosotros como profesores los que debemos promover un ambiente de respeto.
- Educar, conversar abiertamente con los alumnos.



- Se puede prevenir y denunciar.<sup>62</sup>
- Si no se hacen visibles las conductas violentas, se hace un llamado a hacerse los tontos.
- Ocurre que igual da miedo hacerlo visible.
- Llamar a conversar y transparentar<sup>63</sup>. Decirlo.
- Tomar conciencia uno mismo de qué es lo que vas a decir, ser autoconsciente para medir las consecuencias de tus actos.
- Ser amables con todas las personas que nos rodean.
- Hay que hacer un proceso de calibración. Se perdieron las confianzas. Es necesario medirse con palabras que antes uno no se cuestionaba.
- En las fiestas se puede ayudar como observador activo.

#### **4.5.- ¿Considera que la Universidad previene la violencia?**

- Si tuviera que hacer un paneo general, creo que la Universidad previene la violencia, porque estoy en ese quehacer, en la enseñanza.
- Hay un cuestionamiento desde el momento en que alguien “acusa”; se tiende a no creer.
- No se sabe si se ha logrado un diálogo, por ejemplo, con los estudiantes.
- Hay una pérdida de los canales y flujos afectivos.
- Se produce una inhibición de los iguales frente a un despido sin explicación, produce miedo. También debería haber protocolos para ello.
- La Universidad está dispuesta a escuchar, pero hay situaciones más difíciles que otras.
- No se debe reaccionar a las movilizaciones, hay que prevenir que sucedan, llevando los procesos por los canales correctos. Hay casos que se han llevado mal y han terminado en la revictimización del afectado.
- Existe inseguridad en el momento de ir a denunciar: ¿me irán a creer? En ocasiones ha existido la denuncia; ha pasado ir a varias instancias, pero finalmente no ha habido una sanción, o ha quedado en amonestaciones escritas o verbales. No hay una reparación a la víctima.
- Aparte de esta instancia, hay cosas como los talleres realizados por salud estudiantil. Son buenas medidas.
- Hay protocolos que están trabajando y períodos establecidos en los procesos. También vemos la presencia de la mujer en la academia.
- La institución en general se basa en idealismos. Ignora la realidad.
- Cosas en las que estamos al debe: La Universidad tiene que asumir y estar a la vanguardia en temas de inclusión social, discriminación, violencia.
- La Universidad llega de una forma bastante amigable. Pendientes: que se masifique la matrícula en Chile y las discriminaciones de origen social.

#### **4.6.- ¿Cuál debe ser el rol de la Universidad?**

- Hay tres niveles: Una labor preventiva, otra cuando ocurre la violencia y la tercera es la reparación.
- ¿Cómo hacer cumplir medidas cautelares en espacios comunes? Se contradice la presunción de inocencia con la defensa del agredido.
- Se han generado muchos protocolos en relación a las denuncias, pero todavía no es suficiente en términos de sanciones y plazos.
- En el colegio de sus hijos hay un encargado de la convivencia. ¿Pero quién se hace cargo de ese puesto en la Universidad? No puede ser solo una persona para toda la institución. Hay que tener más Ombuds.
- Existen instancias como el Ombuds para poder dialogar los problemas, pero no se ocupan.
- Hay que tener transparencia en los procesos de denuncias, no todos conocen al Ombuds.
- Podría haber una entidad externa en lugar del Ombuds, que no sea de la Universidad. Podría ser un psicólogo.

---

66, 67: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- Las acciones son demasiado formales y entonces a la gente le da un poco de susto. Son muy lejanas; uno no sabe si puede contar realmente con esa ayuda.
- La Universidad queda al debe en relación a las sanciones. Las sanciones han sido demasiado livianas.<sup>64</sup>
- Hay que incluir en los programas curriculares la prevención de la violencia, creación de protocolos en las distintas carreras.
- La comunicación es muy importante. El hecho de no comunicar las cosas genera desconocimiento y uno se encierra en ideas que a la larga pueden generar violencia. Se trata de ser transparentes.
- La Universidad debe reforzar los canales para realizar denuncias, por violencia o malos tratos.
- Un problema es que no se dan instancias de diálogo entre estamentos dentro de las facultades.
- No informar solo en un letrado. Hay que juntarse con los estudiantes desde que entran a la Universidad; abrir los temas, informar de manera anticipada, conocer desde el principio los canales.
- No se debe invisibilizar o quitar relevancia a los problemas de las personas. Tampoco traer ideas sin hacer una sensibilización antes.
- Aprovechar los campus, hacer actividades para todos.
- Se deberían aprovechar los espacios multidisciplinarios, lo que no se hace. Hay muchas disciplinas que pueden integrar conocimientos.
- Hacer la discusión dentro de la universidad: Por qué hay agresiones, qué es violencia y qué no es violencia.
- En hechos de violencia jerárquica deberían normarse las sanciones, para que la comunidad sepa lo que se espera.
- Educar desde la institucionalidad a funcionarios, estudiantes y académicos, transversalmente.
- Desarrollar un proyecto que ayude con un cambio cultural, tenemos que cambiar lo que hacemos. Educación de gobierno.
- Visibilizar los resultados de las instancias legales.

## **Tema 5: PLURALISMO, PARTICIPACIÓN Y DIVERSIDAD**

### **5.1.- ¿Qué tipo de realidades distintas conocemos y reconocemos en la UC?**

- Gente de regiones.<sup>65</sup>
- Madres y padres en la Universidad.
- Funcionarios y alumnos que estudian y trabajan.
- Lucha colectiva como el movimiento feminista.
- Distintas realidades socioeconómicas<sup>66</sup>. Es lo más llamativo en los últimos años y responde al impulso que ha dado la Universidad a esto.
- Hay una brecha grande a nivel de puntajes, casi 200 puntos.
- Discapacidad.
- Existen personas de distintas generaciones<sup>67</sup>. Diversidad de rango etario de los alumnos que ingresan.
- Diversidad de género.
- Diversidad de procedencia y realidades culturales.
- Se reconocen diferentes realidades en cuanto a las nacionalidades de las personas.
- Socios externos: proveedores, empresas, vinculación con el medio, públicos externos, sector público.
- Hay varias iniciativas que promueven la inclusión.<sup>68</sup>

---

<sup>64</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

<sup>69, 70, 71, 72:</sup> Estos comentarios se repiten en las mesas.

- Funcionarios plurales y distintos.
- Cada carrera tiene experiencias y grupos diferentes. Hay posgrados con muchos extranjeros y profesionales.
- La diversidad política entre los estudiantes es otra característica de pluralidad.
- Hay mucha diversidad en las salas de clases. Se fomenta que cada quién aporte su visión.
- Como extranjero me he sentido bien integrado. Valoro las tutorías interculturales y el apoyo institucional.
- Al trabajar en grupos, hemos conocido otras realidades y ha sido bueno.
- Me ha sorprendido una diversidad intelectual más allá de la procedencia. Hay diversidad de experiencias. Cada uno es distinto y especial.
- La diversidad de orientaciones sexuales, lo que en la UC era impensado hace algún tiempo.
- Hay sectorización dependiendo de la realidad socioeconómica y religiosa, de la realidad ligada al género y orientación sexual de cada uno.
- Fui primera generación de la beca Padre Hurtado y en mi familia había temor. Somos de una familia de recursos bajos y vine con miedo. La UC es más universal que antes, por las distintas opciones de becas y otros.
- Me pasa al revés, vengo de un colegio de élite y me daba susto la discriminación. También he tenido que romper prejuicios en ese sentido.
- Hay un programa que me parece notable, el PIANE. Es una labor muy importante y solo le falta crecer en esa misma lógica.
- Uno tiende a buscar gente parecida y es difícil salir de eso. Si no tienes interés en conocer gente distinta a ti, puedes pasar toda la carrera así. Cuando tenemos ramos con otras carreras se hacen más evidentes las distintas experiencias.
- Esta es una Universidad de élite. Muchas veces los estudiantes ingresan para tener un título, pero no lo necesitan. Cuando parto con un curso, pregunto de qué barrios vienen para hacerme una idea. Esto sirve para que alumnos conozcan otras realidades. Por más que no tengamos mucha gente de distintos sectores, ese trabajo ayuda a reconocer la diversidad. Este es un desafío constante en esta Universidad.
- Actualmente hay mucha más diversidad y para mi es grato experimentar ese cambio, aunque en general las personas se van juntando con sus iguales.
- Ahora hay más hombres en nuestra carrera y eso le hace bien.
- Una de las revelaciones de la vida fue dejar de preguntarse el lugar de procedencia de la gente y empezar a pensar a dónde se va. Nos queda harto por hacer, eso sí. No podemos ser complacientes, pero se ha avanzado.
- Hay un proceso de transformación de quiénes están en la institución. Hoy en día los procesos de selección son más transparentes, con llamados a concursos para el ingreso de funcionarios y docentes. Aparece más diversidad.
- Me he sorprendido con las dimensiones de la diversidad. Por ejemplo, PIANE. Estamos en una situación en que, dados ciertos niveles básicos, nos podemos preguntar y ahora qué más. En diversos ámbitos, cotidianos, hemos avanzado y hay que seguir para tener una alerta más acabada de las necesidades. Debemos avanzar para que todos los miembros de nuestra comunidad puedan participar plenamente.
- Existen varios subconjuntos, el profesorado es el grupo más homogéneo<sup>69</sup>. En los funcionarios hay más diversidad. Hoy en los estudiantes vemos mucha heterogeneidad; por ejemplo, quienes entran por PACE, vía PSU, alumnos de regiones, alumnos PIANE, etc
- Si bien las realidades son distintas, las personas no lo son. Está en nosotros querer formar parte, incluirnos, cultivar esa pluralidad.

---

73, 74: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

## 5.2.- ¿Por qué resulta deseable ser una universidad pluralista? ¿Qué aporta la diversidad a la vida universitaria?

- La sociedad en la que nos desenvolvemos es así, con realidades distintas, y esto ayuda a formar personas integrales.
- Aporta al enriquecimiento de las relaciones, logrando una mejor convivencia y cercanía entre los distintos estamentos.
- Nos ayuda a desarrollar la empatía<sup>70</sup>. La Universidad ha avanzado en integración socioeconómica, pero se puede mejorar más.
- Oportunidad de crecimiento. El pluralismo hay que verlo como fuente de enriquecimiento.<sup>71</sup>
- Hoy se entiende que hay una mejor educación cuando convivimos con distintas opiniones y orígenes.
- Te permite tener visiones diferentes.
- Relevar el rol de la Universidad como universalidad. El pluralismo nos permite tener apertura, incorporar la visión de otros profesionales.
- Es relevante el desafío del pluralismo, que lo reconozcamos y tengamos espacios para favorecerlo dentro de la preparación formativa que hacemos, porque estamos en el lugar que es previo a la vida profesional.
- Riqueza, tolerancia<sup>72</sup>.
- Nos aporta desafíos<sup>73</sup>... La realidad supera la ficción, tenemos que ir aprendiendo de los cambios para poder estar a la altura de los desafíos. Tenemos evidencia que muestra que, a pesar de que estamos todos juntos, no necesariamente nos mezclamos. Por ejemplo, los estudiantes se sientan con otros como ellos.
- Aporta experiencia. En el caso de las carreras de educación, hace que estemos más preparados para enseñar a niños diferentes.
- Nos da sabiduría, perspectiva, amplía posibilidades. La experiencia ayuda a desarrollar criterio. Así, aquellos que estamos formando, podemos hacerlo mejor.
- Nos ayuda a compartir con diversas generaciones, aprender nuevas ópticas y eso permite que podamos crecer personal y profesionalmente
- Es interesante ver cómo unificar y cómo enseñar a alumnos con formas distintas de aprender.
- Universidad es eso, entregar distintos conocimientos y distintas realidades. Comparto con personas que vienen de distintos lugares del mundo, lo cual me permite investigar, familiarizarme con otras realidades y tener nuevas ideas que explorar.
- La diversidad nos permite conocer la realidad de afuera e identificar cuál es nuestra propia realidad.
- Me tocó estar presente ante un hecho tan relevante como la toma feminista, lo que encontré una experiencia increíble: El tema de género abrió los ojos a muchas personas, especialmente a los hombres que no siempre tienen conciencia de la forma en que sus actitudes y lenguaje pueden afectar a las mujeres.
- Siento que hay muchas cosas que son ideológicas, y que hay que discutir los temas con datos y experiencias.
- Hay distintas voces dentro de la Universidad... Se escucharon algunas en relación a la toma feminista...
- También están los temas relacionados a la educación gratuita y la reforma educacional: que éstos permitan generar un quiebre dentro los esquemas presentes en la Universidad.
- Se están planteando nuevos espacios de diálogo y respeto.
- En ámbitos académicos la pluralidad es relevante en la vinculación con el entorno. Hay que empezar a englobar esa pluralidad en base a los proyectos que desarrollamos.
- El espíritu crítico que debería tener intrínsecamente la UC es clave para la pluralidad y la participación.
- Cuando realmente hay pluralidad, uno descubre otros ámbitos en los cuales puede desarrollarse como persona, descubre que se es parte de una comunidad y una sociedad.

---

75, 76, 77: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- La diversidad es un aporte y una contribución a la formación.
- La Universidad Católica se ve súper elitista; por lo mismo que es clave la pluralidad dentro del espacio para poder enriquecerse.
- Si queremos ser una Universidad con vocación pública, debería haber un estilo de hacer las cosas. Independiente de las circunstancias de cada uno, si la gente viene a la Universidad Católica debe experimentar excelencia y, para que ese sello le haga sentido al país, necesitamos que quienes estemos aquí reflejemos a esa sociedad.

### **5.3.- ¿Qué relación debería existir entre estas distintas experiencias y la buena convivencia?**

- Espacios para conocer al otro, construir relación.
- Empatía.
- El libre albedrío nos da a entender que dentro del pluralismo que existe en los países, puede haber ideologías muy extremas.
- La idea es que las distintas ideologías puedan convivir en tranquilidad.
- El tema de la intolerancia siempre puede estar presente en grupos con ideologías tan extremistas. Lo que ayuda es tener espacios de conversación donde puedan plantear sus inquietudes.
- La Universidad es el lugar donde se deberían dar instancias para discutir ideas y pensamientos sin represalias para las personas que las comparten.
- Estamos acostumbrados a tener una opinión dominante y es bueno fomentar opiniones contrarias. A veces el profesor tiene mucho poder, en el sentido que nadie lo rebate. Sería positivo que alumnos muestren disenso.
- También hay profesores que no sabemos cómo hacerlos participar. Tenemos que aprender a usar el celular como amigo. Hay que instalar metodologías para que se generen conversaciones. Tenemos que tratar de encontrar cauces para canalizar esa participación. Es bueno que los alumnos levanten la voz y nos digan cuando nos equivocamos.
- Como sociedad nos falta mucho. Un ejemplo: sentirse con el derecho de tratar mal a otras personas por el tipo de rol o jerarquía que tiene.
- Los estudiantes hacen muchas manifestaciones y discursos, pero al momento de sus actitudes, dejan harto que desear. Les falta ponerse en el lugar de los demás, no solamente manifestarse por algo que les afecta a ellos. No tratar mal a los guardias, personal de aseo, respetar los horarios de trabajadores, etc.<sup>74</sup>
- La Universidad, entendida como todos nosotros, está al debe. Hay iniciativas, pero a veces las charlas o acciones no son para los alumnos o funcionarios, sino más bien para académicos. No se integra a todos. Por ejemplo: supe de talleres de buen trato, pero no se integra a las jefaturas.
- En las empresas externas tenemos a muchos extranjeros, culturas distintas que no abrazamos. Incluso una palabra puede ser entendida en forma diferente. Habría que aprender cómo comunicarse con las personas en general y de otras culturas.
- Estamos en una época de canales de participación más amplios, de más voces. No estoy de acuerdo en que necesariamente eso implique polarización. En esta UC hay hartos espacios democráticos si se compara con otras universidades, donde todo es con mayor imposición. Por ejemplo, el voto en el Consejo Superior. Mi impresión es que muchos usan mal esos espacios. Tener voz y voto supone una responsabilidad muy fuerte. Por eso creo que hay que alfabetizar en la participación. Se necesitan campañas para informar sobre los espacios de participación.
- Antes había más participación de funcionarios; por ejemplo, había un campeonato de funcionarios.
- Importa ir bajando los prejuicios de que no me van a escuchar, en ambas partes. Es muy importante avanzar hacia una sociedad donde haya espacios de encuentro y donde se puede conversar desde las distintas posturas. Que los espacios no se den solo una vez al año.
- Tuve la oportunidad de escuchar a Humberto Maturana y dijo que la única forma es conversando.

---

<sup>74</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

- Hay que tomarse el tiempo para explorar y comprender los motivos de las personas.
- Hay que dedicar más instancias a conocer distintas posturas. Seguir con este diálogo; integrar más actores y hacer otras conversaciones más duras. Por ejemplo, poner ciertos temas como el del personal externo. Aterrizar las mesas en temas más específicos y con esos actores.
- Existen prejuicios a nivel externo, pero también a nivel interno. El grupo que genera los estigmas resalta mucho. Falta una cohesión en los códigos y eso genera diferencias que no permiten el correcto desarrollo de la pluralidad.
- Valoro la participación, pero me da pena que los estudiantes no se unan y que, al manifestarse, provoquen destrozos.
- La pluralidad no implica igualdad de estatus.
- La institución debe buscar formas más rápidas de actualizarse a la par de los cambios. Por ejemplo, una organización de académicos de posgrado.
- A pesar de que la Universidad tiene muchos espacios de participación, queda la duda de qué tanto se puede incidir. Valoro La UC Dialoga, pero cómo decidimos qué tema tocamos. Creo que la mayoría de los estudiantes siente que su opinión no se escucha tanto desde la autoridad.
- Podemos sugerir que se reciban propuestas, hacer un buzón, de temas.
- No hay suficiente continuidad de la participación. Todos están con la presión del tiempo, lo que atenta contra la posibilidad de mejorar la calidad de la participación. Por eso, valoro este tipo de instancias, donde hay un producto que se transmite.
- La institución está permanentemente monitoreando, escuchando a la comunidad para lograr anticiparse o responder oportunamente a las necesidades. No se podría responder con la celeridad que lo hacemos si no fuera porque hay un trabajo instalado que está haciéndose desde hace años, que a veces es invisible. Me preocupa que rápidamente se pasa de una demanda razonable a medidas extremas de presión, incluso a la agresión, sin etapas intermedias. Esto es preocupante y central para nuestra Universidad. No invalida el importante rol simbólico que tienen las manifestaciones públicas, pero debemos cuidar los modos, la forma en que nos tratamos.
- El tema de la convivencia es central. Debemos cuidar nuestra convivencia, nuestra comunidad.
- El respeto es lo primordial. Desde el respeto se abre el diálogo y a través de diálogo logramos el encuentro entre las diferencias.
- Es importante visibilizar la diversidad en todos los niveles.

#### **5.4.- ¿Cómo mejoramos el reconocimiento y el respeto en la UC?**

- Desarrollar una malla curricular y promover acciones que fomenten el pluralismo y la diferencia.
- Hacer encuentros entre carreras diversas, como, por ejemplo, Arte y Medicina.
- Hay personas que no se sienten representadas, por el hecho de que la Universidad es Pontificia. No se puede cambiar el valor, pero hay que respetarlo.
- Debería haber más espacios para la expresión dentro de la Universidad, más tolerancia.
- Hay que comunicar, que exista más diálogo.
- Establecer más programas con colegios municipales. Falta que lleguen mejores profesores a esos colegios, que motiven a los estudiantes a aprender y entrar a este tipo de instituciones, de modo de romper con los estereotipos y las segregaciones.
- La UC Dialoga contribuye, pero es necesario tener más instancias de foros donde hablar sobre los temas que inquietan y sus posibles soluciones<sup>75</sup>.

---

<sup>75</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

- Nosotros, los representantes, los funcionarios, todos tenemos que trabajar para que todos se sientan parte.
- La universidad no te está haciendo un favor, tú te lo ganaste. Aprópiate del espacio, hazte cargo. Ese es el tipo de contención que le tenemos que dar a los alumnos que no se están sintiendo parte de la UC. Nosotros nos beneficiamos de tenerte aquí y tú de estar acá.
- Con la disposición, el respeto, la información, y buscando la verdad.
- La búsqueda de la verdad hoy en día es mucho más difícil, ya que hay mucha manipulación de la información.
- En mi familia hay alguien transgénero y ha sido un tema complejo, pero la empatía ha sido fundamental.
- Hay que acompañar la diversidad, escuchar, más allá de las distintas opciones que se tomen en la política universitaria, que pueden avalar o no las distintas opciones.
- Creando un sentido de comunidad intrínseco.
- Puedo contribuir a la convivencia con participación y comunicación.
- Mejorando la comunicación. Ver qué es lo que comunica la Universidad y qué es lo que entiende el estudiante.
- Las relaciones verticales hacen muy mal.
- Trabajar con mayor transparencia en los conflictos, haciendo partícipe al resto y abriendo el diálogo.
- Todos debemos trabajar en una mayor cultura de respeto y por el pluralismo. Cuando veamos que está ocurriendo una falta de respeto, tenemos que intervenir, siempre sin violencia, pero en el fondo aumentar los esfuerzos por un mejor clima de convivencia. A veces uno no quiere hacerlo, por miedo, por no provocar problemas, pero es necesario generar un mayor respaldo a la sana convivencia y respeto de otras opiniones.

#### **5.5.- ¿La pluralidad es visibilizada en la UC?**

- Internamente sí, pero exteriormente aún no se rompe la imagen del pasado.
- Los vínculos con la comunidad no se ven. Hay iniciativas institucionalizadas, pero que no se perciben exteriormente. Quizás falta que sea algo permanente en todas las carreras. El Visión está mostrando esas cosas, pero no toda la gente se informa por ese medio. La gente tampoco lee los mails. Hay una saturación de información, entonces hay que buscar otros canales más directos para comunicar estas iniciativas. Hemos visto que lo más efectivo es generar encuentros de persona a persona.
- Nadie cuestiona la excelencia de nuestra Universidad, pero estamos fallando en algunas cosas. No se siente un enfoque de servicio público en los ramos ni el espíritu de servicio en los alumnos.
- Una de las grandes tareas es salir, convivir con otros. Nos falta una estructura que integre esta perspectiva desde la Universidad.
- Un desafío es abordar el rol de la vinculación con la sociedad, el rol de la universidad en el país y la región.
- Hay un avance en la vinculación con el medio. Quizás aún no se visibiliza, pero hay un giro y es una preocupación actual.
- Me toca relacionarme con todas las facultades y, efectivamente, hay algunas que están un poco más atrás, pero se ve un cambio enorme en la preocupación por aumentar la inclusión, en el uso del lenguaje neutro, en abrirse a otras culturas. Siento que hemos avanzado muchísimo, pero falta todavía abrirse más al mundo.
- Comparando de yo alumna a yo profesora, ¡vaya qué es distinta la Universidad! Creo que ese cambio se iba a producir aunque la Universidad no hiciera nada. No hay que ser tan autocomplaciente. Y tenemos que fortalecer la imagen de la institución: que se entienda que este es un espacio de respeto desde las aulas hasta los patios.
- Siento que se habla mucho de diversidad, pero se traduce poco en resultados.
- En la UC no es requisito ser creyente, pero sí se pide respeto. Somos Pontificia Universidad Católica de Chile y no puedes pedir que la universidad piense distinto en temas fundamentales. Es importante respetar cuando uno no está de acuerdo. Yo he notado un discurso agresivo en ese sentido. Hay temas en los que sí se puede ceder, pero creemos que hay límites. Hay que conversar, pero con respeto y ciertos límites.
- La libertad de cátedra es vital dentro de la UC. Por eso me llama la atención que en el foro sobre Ciudad Feminista que hicimos, la gente nos preguntara si había costado sacarlo adelante por su temática....

-A la UC le falta sobrepasar ese miedo a la pluralidad religiosa que estipula.

-Los temas de feminismo e identidad de género nunca parten desde la institución, parten de los estudiantes.

-Siempre hay instancias como La UC Dialoga, pero queda la sensación de que nunca pasa nada más. Una vez al año se da esta instancia, pero no se siente vinculante.

-Creo que hay que separar la institucionalidad de las jerarquías y el marco normativo de los sujetos que participan. Quien participa, quiere influir en algo...

-Cuesta comunicar, decirle a las personas lo que resultó de cada espacio. No transmitirlo, nos deja en el aire.

-Nosotros hacemos un trabajo territorial de verdad. Estamos realizando mesas de diálogo trimestrales y se está bajando la información al estudiantado en los consejos. Se están dando instancias horizontales para trabajar y transformar los espacios. Me gustaría que lo que estamos logrando aquí, con mucho esfuerzo, pudiera traducirse en otros Campus. Estamos transformando la UC y ojalá que estas instancias continúen, que sigamos mejorando, vinculándonos de manera eficaz y respetuosa, tanto interna como externamente.

-Me llama la atención que la diversidad que existe es medio invisible. No hay forma de conocer los distintos saberes y experiencias. Los profesores estamos revisando metodologías y diagnósticos para poder hacerlo. Esa es una pega que depende de nosotros.

-Desde afuera se ataca mucho, pero hay importantes espacios que en otras universidades no existen. Aquí el Rector saluda, se acerca a las unidades a conversar. En otras partes no existe eso. Por ejemplo, esta marcha<sup>76</sup> nadie la paró; se dejó que los estudiantes se expresaran.

-Concuerdo en que hay más pluralismo que en otras universidades. Externamente la UC es criticada, a lo mejor por ignorancia y por los límites o cuestiones de fe. Tal vez hace 30 años no había reflexión sobre la responsabilidad de ser católico. En mi espacio encuentro pluralismo. En nuestra unidad hubo problemas de maltrato al personal y el caso fue denunciado. Hubo cero tolerancia. Se cuida a las personas.

-También nosotros tenemos un ambiente en que nos podemos expresar. Tenemos un Director que da cabida para conversar, que cuida mucho, y en general es así con todos los profesores. Hay un muy buen ambiente entre funcionarios y el personal de aseo.

-En nuestra unidad hay mucha diversidad. Hemos llegado a acuerdos, tenemos conversaciones. Estamos trabajando para tener espacios más sustentables, por la cantidad de diferentes actores.

-Yo vengo de una unidad que no parece tan plural, pero hemos estado viendo cómo integrar a diferentes tipos de actores, diferentes tipos de alumnos. Hemos hecho un muy buen trabajo. Desde la perspectiva de nuestro trabajo tenemos que conversar muchos temas y buscamos que no haya tabúes. Hay una tendencia a aceptar diferentes visiones. Lo que queremos lograr es que las personas se acerquen, romper los prejuicios. Cuidamos el tema del trato; también la sustentabilidad e ir ampliando las visiones.

-Por ser una universidad católica, el pluralismo se nos queda un poco corto. Aunque existan los espacios, a veces se coartan o nos censuramos al tratar algunos temas que pueden tensionar a la Universidad. Es bueno que trabajemos en esto, también en lo curricular. No todos los que están en la Universidad son católicos.

-La masificación de la educación superior y la gratuidad han generado diversidad de la población estudiantil.

-Los estudiantes quieren entrar a la UC por su prestigio, no solo porque sea católica, por eso creo que hay que seguir abriendo el diálogo. A veces es complejo cuando se habla en nombre de la Universidad y nos integran a todos, aunque no estemos de acuerdo. También somos miembros. Creo que ha habido avance en ser más pluralista, pero de afuera no nos ven así. Por ejemplo: en temas de aborto, violencia sexual, eutanasia, uso de anticonceptivos...

-Es difícil dialogar cuando se dice que la postura es una. ¿Cómo me voy a expresar si siento distinto?

-Me da la impresión que es más plural respecto a los funcionarios que a los estudiantes. Ingresan los que pueden pagar y los que pueden acceder a beneficios. Pero no hay espacio para el grupo de estudiantes de clase media.

---

<sup>76</sup> Refiere a la manifestación de los estudiantes que ocurrió durante el desarrollo de las mesas.



- Nos gustaría ampliar la diversidad de estudiantes, ya que el pluralismo ayuda a una facultad a progresar.
- Un sistema *online* podría ser una buena idea en vespertino. Los posgrados tienen hoy más modalidades.
- En algunas actividades se ha visualizado la dificultad de integrarse entre grupos.
- Los temas de pluralismo y participación están movilizados desde una perspectiva personal. Si queremos “participación” desde una manera específica, el otro puede no verse interpelado.
- Queremos mucho el pluralismo, pero, por otra parte, inconscientemente solemos juntarnos entre nuestros pares y buscar que todos piensen igual.
- Dentro de la universidad no se ve diversidad, se ve más afuera.
- PACE: Es un programa de acompañamiento, pero falta acompañar. Requieren apoyo. Es la primera generación que cuenta con estudios.
- La universidad ha avanzado en visibilizar la pluralidad, pero falta.
- Sí, la pluralidad es reconocida en la UC.

### **5.6- ¿La Universidad fomenta la participación? ¿Se siente partícipe en la Universidad?**

- La UC en este momento está sufriendo fuertes transformaciones y está siendo juzgada por lo que ha ocurrido en la Iglesia. Los alumnos están haciendo fuerza y el movimiento feminista está teniendo mucha presencia. Hay que sentarse y revisar los conflictos y las diferencias, arreglándolas en conjunto.
- Suele pasar que en la toma de decisiones hay protocolos que ayudan a ordenar lo que sucede aquí en la UC, pero también se presenta un problema con la protocolización excesiva de las cosas. Tomarse una cerveza en la cancha ya prácticamente no se puede y la institucionalidad nos ha quitado esos espacios que hacían que el campus fuera tan nuestro. Dirigiendo todos los procesos, se pierden ciertas vinculaciones que son mucho más complejas y que tienen que ver con el quehacer de cada campus, como la relación de un docente y un alumno, como las relaciones entre nosotros.
- Si bien puede haber pluralidad, faltan ámbitos de convergencia. Tenemos falta de espacio físico, pero no hay instancias donde tratar esto. El tema de los proyectos es vital; se debería facilitar. También debemos ver cómo la UC construye país y cómo el contenido que generamos se proyecta a la ciudadanía finalmente. Falta la vinculación con el entorno y plantarnos en la realidad.
- La Universidad le pertenece a todos, pero hay que apegarse a principios de la Iglesia para ser Pontificia.
- Hay espacios formales, pero no necesariamente representan la opinión de todos.
- Tenemos desafíos en pluralismo y participación. Hoy el país es distinto. La valoración social de ciertas carreras no es tan alta. Me gustaría ver más migrantes.
- Probablemente no somos la Universidad más “progre”, pero eso no significa que no hay espacios. Invito a todos a tomar los espacios que existen y hacer las propuestas. La Universidad, el país y la Iglesia necesitan de todos para ser mejores.
- La UC tiene flexibilidad para abrir los espacios. La participación tiene un tema de voluntad personal<sup>77</sup>.
- Como Universidad tenemos la vocación intrínseca para estar abiertos a nuevas realidades, para estar implicados con nuestra realidad local, pero buscando respuestas a través de una mirada global. El diálogo con distintas realidades se puede hacer a través de los estudios.
- Falta inclusión de personas con capacidades distintas. La Universidad no está muy preparada para incluir a estas personas, como estudiantes y como compañeros. Hay temas pendientes: lenguaje de señas, adaptación de clases y espacios.
- Sin participación no hay cambios ni avanzamos en una buena convivencia.
- Sin participación no hay acuerdos; entre más opiniones existan, hay más posibilidades de mejorar la convivencia.

---

<sup>77</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

- Deporte tiene alumnos de todo tipo, colegios distintos, comunas distintas, etc. Tiene como objetivo la combinación del deporte con la universidad. El problema es que a veces la carga académica no les permite desarrollarse como deportistas.
- Hay personas que quieren participar, pero se encuentran con algunas trabas. Por ejemplo, no hay incentivos para que los alumnos participen en talleres extraprogramáticos. Falta apoyo en los horarios extendidos de clases, en permisos, etc. Los alumnos se tienen que organizar por su cuenta para crear las iniciativas. No hay un reconocimiento institucional (referencia a taller de folklore).
- Generar puntos de participación en común para todos los grupos ayuda a crear comunidad. Por ejemplo, conformar un grupo de folklore que convoque a los talentos de funcionarios, alumnos, académicos, etc.
- Conociendo las distintas realidades se pueden generar actividades que incentiven la participación de los diferentes grupos.
- Como Universidad estamos dispuestos o abiertos a nuevas realidades.

### **5.7.- ¿Cómo se muestra la Universidad hacia afuera?**

- Protegemos mucho la imagen. Está incorporado en el ADN la protección de la Universidad, por eso se ve cerrada hacia afuera.
- Cuando entré a la Universidad tenía el prejuicio de que aquí había solo “cuicos”, pero cuando ingresé me di cuenta que hay un abanico muy grande de gente, que hay diversidad de opiniones y tipos de personas. Chicos de afuera me preguntan al respecto, porque tienen los mismos prejuicios.
- Hay que dar a conocer esa diversidad hacia afuera. Ese es un déficit: lo que se ve es cómo los estudiantes presionan, las marchas que hacemos. Entonces hay un tema comunicacional por el que se arma esta imagen negativa.
- Efectivamente hay un déficit en la comunicación de todo lo que la Universidad está haciendo, como el Programa Puentes, por ejemplo. Es muy difícil cambiar la imagen que la UC tiene exteriormente. Hay un tema de cómo hacer visible esta diversidad, cómo mostrar las iniciativas sociales que van marcando otro sello y un avance en el compromiso social.
- Es fácil maravillarse con esos programas, pero falta una coherencia a nivel global en la Universidad. Hay que trabajar permanentemente esos sellos, poniendo énfasis en la excelencia en el servicio y no en la competitividad.
- Llegué a la Universidad con el sesgo de que era de élite, pero he tenido toda la libertad para trabajar con colegios de la periferia, entregando apoyo a los profesores de dichos colegios. La Universidad tiene una potencialidad enorme para acercar estas realidades, buscar la participación y pluralidad en las diferentes instituciones.
- Creo que hay una idea fuerte de la UC ligada al conservadurismo y el catolicismo.
- En salud pública se dan medidas que no son ni pluralistas ni participativas, eso genera roces en la comunidad, pero en temas de salud pública ocurre mucho eso.

### **5.8.- ¿Percibes que existe una relación conflictiva o violencia en la política universitaria?**

#### **Institucional**

- La política institucional se juega entre lo que queremos proyectar hacia afuera y como hoy en día se distribuyen los recursos. Hay una falta de coherencia en las prioridades.
- Algunas personas han resentido el cambio de categoría de la planta adjunta en el nuevo reglamento docente.
- Hay un tema del respeto por los roles, no personalizar cuando se tienen conflictos.
- Hay que mirar cómo nos relacionamos y las señales que damos en la línea del pluralismo, porque existen prácticas que no van de la mano de este discurso. Ejemplos: la invitación de la cuenta del Rector sólo les llega a los docentes, no a los funcionarios. Los beneficios de los docentes se entregan en un libro, mientras que los de los funcionarios se entregan en un tríptico.
- Falta mayor horizontalidad en los roles.

- Existe conflicto respecto a la carga académica y exigencias a alumnos y funcionarios.
- Profesionales tienen mucho que decir sobre la verticalidad en el trato con los académicos. No es el mismo trato para todos los estamentos.
- Cuando las distintas ideas o la diversidad se van a nivel de la toma de decisiones, la convivencia se vuelve difícil.
- Los reglamentos o protocolos de la Casa Central en ocasiones no son aplicables a otras realidades. En consecuencia, se produce un “vacío” y un “divagar” al momento de solucionar algún conflicto. No se saben los pasos a seguir para solucionar un problema en específico.

### **Estudiantes**

- Uno esperaría que las nuevas generaciones actuaran distinto, que fueran más abiertas al diálogo. No pierdo la esperanza de que sea otra la forma.
- Me tocó estar en la toma de Oriente. Vimos mucha agresividad, y una de sus principales demandas era contra la violencia. Entonces, falta coherencia.
- Cuando legitimas la violencia como medio, está perdido todo diálogo.
- La violencia sí existe. Queda en evidencia con los casos que han ocurrido, de denuncias falsas, discusiones y rencillas políticas entre los representantes de los estudiantes, cuando ellos son los que deberían generar instancias de diálogo.
- La política es un lugar violento<sup>78</sup> y no hay respeto. Los espacios federativos son violentos. Son espacios de miedo.
- Hay grupos muy polarizados, lo cual no es saludable. No hay tolerancia.
- Hay poca pluralidad, mucha agresividad. La gente no se atreve a opinar. Los espacios han sido raptados por ciertos grupos.
- Existe una especie de moralización de las posiciones políticas. Muchos se consideran moralmente superiores a las opiniones contrarias.
- En cada grupo hay conflictos y riñas. Es tóxico lo que ocurre. A veces, los encuentros de FEUC se vuelven muy violentos. Es terrible.
- Esas instancias pierden adherencia por esa agresividad. Hay descontento con los movimientos políticos, ya que supuestamente representan las ideologías de los alumnos, pero en realidad no lo hacen.

## **ETAPA 2**

### **ENCUENTRO DE REPRESENTANTES ESTUDIANTILES.....**

#### **Tema 1: CONFLICTOS Y VIOLENCIAS EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

##### **1.1.-¿En qué espacios hay violencia en la convivencia universitaria?**

- Redes sociales: toda la comunidad está expuesta.
- Consejo FEUC: los representantes.

##### **1.2.- ¿Cuáles son las características de estas violencias y cuáles han sido sus experiencias personales?**

- Mucha violencia indirecta. Es un problema de lo público/privado: cada uno puede hacer lo que quiera en su red social.

---

<sup>78</sup>

- Violencia académica: “odio a los de College porque tienen vacantes reservadas”. Es algo normalizado. Hay una cultura del exitismo detrás.
- Los representantes están sometidos a críticas y escrutinio público, no se permite el error.
- Violencia relacionada con el NSE, no hay disposición al diálogo.
- Se debate de forma personal y no en el ámbito de las ideas.

### **Violencia Política**

- Se descalifica por color político. Se llega a descalificaciones y caricaturas. Hace falta críticas con contenidos.
- La política universitaria es violenta y eso repercute en los estudiantes y forja dinámicas violentas.
- Se deben tolerar todos los discursos, incluso los que son violentos. Esto es en gran parte el problema.
- Hay un discurso de buenas prácticas, pero no se refleja en la realidad. No nos damos cuenta, porque son conductas cotidianas y las normalizamos.
- Aborto en tres causales; subcontrato; objeción de conciencia.
- Sentimos que ha habido censura a través del no uso de espacios en temas que puedan “herir sensibilidades de la comunidad UC”. Ejemplos: bandera LGBT, foros de sexualidades.
- Se abordan los problemas, pero no de la manera en que los estudiantes necesitan. Se hace de manera alejada de la realidad.

### **1.3.- ¿Qué hacer para prevenir y resolver las situaciones de violencia?**

- No puede ser impuesto de forma vertical. Cambiar la dinámica, debe nacer de los propios estudiantes. Se debe avanzar en conjunto como comunidad.
- Problema de lo “tolerable” o no.
- La institución es la que dicta la pauta de lo que es permitido o no, y eso violenta a un gran grupo de personas.
- Se deben pensar estrategias que garanticen el diálogo, no solo asambleas.

## **Tema 2: PROMOCION DE UNA CULTURA DEL BUEN TRATO EN LA COMUNIDAD UC**

### **2.1.- ¿Qué es el buen trato?**

- Involucra respeto hacia cualquier persona, sin discriminar en base a las diferencias.
- Respeto suena como “autoridad”, pero también puede ser de manera horizontal.
- La empatía también es un componente importante. El hecho de reconocer a la otra persona. Va ligado con superar las diferencias; eso se transgrede cuando hay diferencias más significativas.

### **2.2.- ¿Existe una cultura de buen trato y respeto hacia todos en la UC?**

- En la UC no hay cultura del respeto; se ve en los consejos FEUC.
- Fue bastante chocante cuando asistí al primer consejo FEUC. Es el reflejo de los que pasa en las bases.
- El alumnado está profundamente sectorizado, por clase social, visión política, etc.
- Depende de cada territorio.
- La discriminación socioeconómica no es explícita, pero sí existe; por ejemplo, en ciertas carreras tienen viajes que no todos pueden pagar e influye en las decisiones académicas.
- La cultura del respeto se ve muy ausente con trabajadores del aseo, cuando se deja extremadamente sucio. Se ha visto un avance en mi territorio, pero sigue habiendo casos que vulneran incluso la dignidad.
- Las redes sociales influyen mucho. En estudiantes UC se ve mucha violencia. Se han visto amenazas a personas dentro de algunos sitios.
- El buen trato también está vinculado con la salud mental, influye mucho la sobrecarga.

### **2.3.- ¿Cómo promover el buen trato?**

- Los espacios más horizontales y de conversación en grupos más pequeños y variados, ayudan a que exista mejor convivencia en términos de política universitaria. Se debería promover este tipo de instancias.
- Además hay que hacerse cargo de la integración de la diversidad en las bases.
- Ayudantes y profesores deberían ser capacitados para reaccionar si es que ven algún tipo de discriminación o violencia. El buen trato tiene que ir de la mano con una cultura de la salud mental y falta mucho por avanzar en eso, en base a las estructuras y regulaciones actuales de nuestra Universidad.
- También afecta la poca representatividad de nuestras autoridades con sus decisiones, que son la postura oficial de la institución; generan situaciones que incitan a la confrontación, ya que muchas veces las autoridades no representan la visión de los otros estamentos.

## **Tema 3: CONVIVIR EN LA ERA DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL**

### **3.1.- ¿Cuál es su visión respecto de la violencia en las redes sociales?**

- No existe un reglamento real para este tipo de situaciones. En caso de representantes, debido a la posición que existe, las cuentas personales pasan a ser públicas. Se ataca entonces a la persona y no a la idea.
- Hay que considerar que estos ataques siempre han existido, las RRSS han permitido facilitar estos ataques.
- Lo positivo de las RRSS es que han logrado democratizar la política. Se llega a gente que antes no se llegaba; todo el mundo tiene una opinión que es válida y se puede informar. Sin embargo, es un arma de doble filo porque esa "política" se torna violenta.
- La cadena del consejo FEUC, por ejemplo, se presta para ser un espacio violento.

### **3.2.- ¿Qué opinas de las funas? ¿Por qué ocurren?**

- Las funas no son un buen mecanismo. Sin embargo, hay que entenderlas como un acto que busca justicia frente a situaciones de injusticia (abusos, robos, estafas, etc.). La funa por las redes sociales se debe entender como esa búsqueda de justicia, ante una respuesta insuficiente de la institución.
- Es importante que si la UC decide intervenir, ataque la enfermedad y no el síntoma. No se deben atacar "las funas", sino las cosas que las generan.

### **3.3.- Propuestas para promover una buena convivencia**

- Para promover una cultura de respeto en las redes sociales, como representantes debemos dar el ejemplo: detener la violencia en redes sociales, no entrar en peleas chicas.
- Se propone la idea de un protocolo que vaya más allá de las redes sociales, pero no hay acuerdo en la mesa al respecto. Se presentan disensos.
- Se ha perdido la cultura del buen trato y la cultura del trato humano. Falta incluso una cultura cívica.
- Se deben crear criterios objetivos. Falta una promoción de la cultura de respeto por parte de la FEUC, por parte de los representantes y de la UC.
- Con respecto a los y las representantes se normaliza más aún, porque hay que tener "cuero de choncho" y "la política es sin llorar". En ese sentido es súper importante que haya apoyo por parte de la UC.
- Una propuesta que surge es que la DAE, o la UC en general, tenga un programa especial (capacitaciones, apoyo psicológico) para representantes, porque no solo están bajo la presión del estudio sino que reciben presiones por pega y por su cargo. Si queremos que el representante haga bien su labor y sea un buen vínculo entre estudiantes y la UC, debe estar al 100% de sus capacidades, y para eso su salud mental es muy importante.
- En la cumbre de representantes se puede trabajar y hablar de estas cosas. Ir más allá de la funa.
- Esto debe ir acompañado de mejores protocolos. Debe existir mayor transparencia de lo que sucede en algunos casos.

## **Tema 4: PREVENCIÓN DE LAS VIOLENCIAS**

### **4.1.- ¿Cómo se manifiesta la violencia en el contexto universitario?**

- Nunca he visto violencia física, pero los últimos años ha escalado la violencia entre sectores, especialmente políticos, impidiendo el diálogo.
- El abuso de drogas y alcohol es una de las grandes causas de violencia. Hay falta de autocuidado y es un tema que es necesario abordar.
- Violencia entre movimiento, pero especialmente en RRSS. Constantemente hay descalificaciones. “Estudiantes UC” es el mejor ejemplo. Se insulta y se traspasa todo tipo de límites. Esto se da especialmente cuando hay una pantalla atrás.
- Hay un constante hablar del respeto, pero somos nosotros los que muchas veces incurrimos en faltas de respeto. Ese tipo de conductas no pueden perpetuarse, pero es muy difícil el tema: ¿Hacer o no un protocolo? ¿Hasta qué punto te puedes meter? El respeto tiene que partir de nosotros, los representantes.
- Creo que el clasismo es un constante en la convivencia universitaria. Se da mucho en mi carrera y es muy invisible, pero también muy constante.
- Hay que romper la barrera del ego. Es más un tema personal que desde la Universidad.
- Igual la UC tiene algo que decir. La FEUC también tiene un rol muy grande en este sentido; este año ha sido menos y les creo cuando dicen que lo van a cortar.
- En relación al clasismo, hay miles de situaciones como los recursos para solventar gastos de estudio. Si no los tienes, se genera estigma, se genera disconformidad.

### **4.2.- ¿Qué se puede hacer para prevenir?**

- La solución no es eliminar todo, hay que dar el ejemplo. Decir que algo nos violenta está tan tergiversado que ya perdió el sentido. Somos nosotros los que a veces caemos en las mismas conductas que criticamos. Y también debemos aprender a decir las cosas con nombre y apellido. Si veo que mi representante está cayendo en lo mismo que se critica, se pierden los límites. No porque la UC no pueda hacer algo, nosotros nos vamos a quedar con las manos cruzadas.
- Es importante partir por nosotros mismos<sup>79</sup>. Es mucho más fácil ver los errores externos que los propios.
- Es importante institucionalizar este tipo de cosas. A veces se ven conductas realmente nefastas en ex representantes.
- Tenemos las herramientas, pero a veces nos queda grande el poncho para empezar a darle solución al problema. La cultura de la funa es un período de transición a algo mejor, pero siempre podemos hacer más. Esto es un cambio de años.
- Es muy relevante visibilizar. La campaña de violencia sexual es un muy buen ejemplo de cómo se concientiza. Lo mismo hay que hacer con las redes sociales. Ojalá con mucho trabajo uno a uno, logrando efecto dominó.
- Ejemplo de #comercialsinacoso. Se logró que los novatos lo instauraran en sus carretes y se avanzara a nivel de Facultad en el tema.
- No siempre hay que pensar en campañas gigantes.... Desear la muerte o ponerle *like* a alguien que “se quiere morir” es muy violento.... Son campañas que se pueden hacer.

### **- ¿Cuáles son las medidas más relevantes que se han tomado desde la UC y cuáles son los pendientes?**

- Participé en una comisión sobre el tema con el Ombuds y se emitirá un informe. Lo que se ha hablado acá se ha dicho mucho en la Comisión, pero también estamos “cortos” en herramientas: cómo evitar funas, comentarios en redes sociales, etc. También quiero agregar sobre la violencia sexual, que últimamente se ha puesto muy en boga, que existen protocolos, la unidad de prevención... Creo que va muy de la mano con lo que aquí ya hablamos, especialmente sobre RRSS.

---

<sup>79</sup> Este comentario se repite en las mesas.

- Un tema primordial es cuando te haces parte de las cosas. Siendo autocrítica, es importante reconocer los errores y no sé si estamos haciendo esa reflexión: en el contexto de la violencia sexual, la unidad incluso trabaja con victimarios y creo que ese enfoque es necesario. La reflexión es necesaria, estamos en una máquina y nos deshumanizamos continuamente. Sobre las redes sociales es muy difícil reglamentar.
- Tiene mucho que ver con la salud mental, un tema pendiente. Todos los años hay algún suicidio y no sé qué tanto se estará trabajando al respecto.
- Muchos de estos problemas se desencadenan en la Universidad, pero nacen fuera. Los casos no siempre nacen ni se gatillan por la UC. Hay muchos mitos que alimentan la desinformación: el tema del tiempo de atención, cuánto tiempo te atienden, etc.
- Es necesario abordar desde la UC problemas que hoy son comunes, pero que no están bien resueltos.
- Hay necesidad de desestigmatizar, especialmente sobre enfermedades mentales.
- Es importante no ser inocentes en cuanto a ciertas temáticas, como cuánto alcohol se consume, y también en relación a la forma en que se comunica. Es relevante que la UC logre llegar a sus alumnos con los mails o campañas que haga. La de violencia sexual es muy buen ejemplo, pero en temas de alcohol o drogas han mandado siempre los mismos mails y son totalmente inútiles.

## **Tema 5: PLURALISMO, PARTICIPACIÓN Y DIVERSIDAD**

### **5.1.- ¿Qué aporta la diversidad a la vida universitaria?**

- Existe un nexo entre diversidad y participación. Siempre se habla como si fueran fenómenos distintos.
- La diversidad aporta en la discusión. Hay más ideas, más propuestas. Abarca los problemas de forma más completa. La variedad de experiencias también permite darle más sustento a las ideas. Ejemplo: si todos en la UC vinieran de un colegio privado, sería extraño dar la discusión sobre educación pública.
- Además, permite que la experiencia de la vida universitaria sea mucho más enriquecedora.
- También aporta en tolerancia. Experiencia formativa.

### **5.2.- ¿Qué relación debería existir entre diversidad y una buena convivencia?**

- Debería ser una relación positiva, más diversidad genera más convivencia, y viceversa. Lamentablemente, en la práctica muchas veces esto no se plasma. La tolerancia a veces se ve en desmedro.
- La buena convivencia se ve en tela de juicio cuando tenemos que hablar de cosas simples. Ejemplo: hablar de todos y todas en los correos. Por eso uno siempre en la teoría apoya la diversidad, pero cuando uno tiene que empezar a cambiar, es donde se inicia el conflicto.
- Lo más fácil es tener buena convivencia y poca diversidad. Hay que buscar un punto medio, algo factible, entre diversidad y buena convivencia. Hay una dificultad práctica de poder llegar a lugares comunes entre personas muy distintas. Hay ciertas variables en las que no somos muy diversos en la UC, como la socioeconómica o de género por carrera.
- Es un círculo vicioso: la falta de diversidad promueve que la UC sea menos diversa. Ejemplos: la discapacidad o la comunidad transgénero. Es importante romper ese círculo con políticas institucionales que fomenten la diversidad y la inclusión.

### **5.3.- ¿Cómo trabajar para mejorar el reconocimiento y respeto hacia la diversidad en sus distintas manifestaciones?**

- Visibilizar la diversidad que existe actualmente en la UC. Especial énfasis en grupos que estén sub-representados.
- La empatía es necesaria. Más allá de reconocer diversidades, es necesario conversar y escuchar los problemas de la gente transgénero. Quizá en vez de una marcha o manifestación, la clave está, por ejemplo, en juntar a la

gente trans; tratar de conseguir una reunión con alguna autoridad y ver ahí qué se puede hacer. También eso ayudaría a entender por qué hay cosas que son más complicadas de cambiar.

-Políticas institucionales para que la gente de las diversidades se pueda sentir segura y a gusto. Asimismo, mostrar más las cosas que ya existen. Un ejemplo: cambiar la infraestructura para que las personas con discapacidad no tengan trabas de acceso, baños de género neutro, etc. Hacer *focus groups* o algo similar para saber cuáles son estas trabas o distanciamientos.

-Sinergia entre cambio cultural y cambio político.

-Hay necesidad de que al hablar de diversidad sepamos de lo que hablamos. Por ejemplo, al hablar de pobreza, haber tenido la experiencia de ir a campamentos, trabajos voluntarios, etc.

#### **5.4.- Propuestas**

-A nivel nacional, tener una prueba de selección universitaria que también revise experiencia y currículum, con un énfasis en el respeto y la diversidad de las personas. No entrar por un número, sino que por quien se es.

-A veces hay diversidad, pero ella no se plasma en la experiencia práctica de cada persona. Los estudiantes tienden a juntarse con los de su mismo colegio o afines. Habría que fomentar y generar instancias de participación y encuentro entre distintos, pero no forzarlo. Esto entra en conflicto con la dificultad académica de la Universidad, que no fomenta la participación.

-Algo transversal a cualquier propuesta que se haga es el respeto. Se ha perdido un poco el respeto en las nuevas generaciones y creo que se debe fomentar que vuelva a ser importante.

-Necesidad de dar espacios de discusión para ver cuándo la “diversidad” de opinión, de cátedra, pone en jaque la diversidad de la misma comunidad (comentarios homofóbicos, machistas, etc). Promover una política de buena convivencia, así como fomentar el conocimiento de lo que ya existe y de los canales de denuncia.

### **ETAPA 3**

#### **ENCUENTRO DE EXALUMNOS Y AMIGOS DE LA UC**

##### **1.- ¿Qué entendemos por cultura del buen trato o cultura del respeto?**

-El buen trato es una buena forma de comunicar.<sup>80</sup>

-Es necesario mirarse y respetarse. Hoy hay una cultura del respeto distinta a la que nos tocó vivir a generaciones anteriores, que era con miedo y desde la autoridad. No sé cuál es la cultura del respeto actual, pero hay que construirla.

-El buen trato pasa por empatizar y ponerse en el lugar de otro.<sup>81</sup> La empatía va de la mano del respeto. Es una habilidad y disposición que se trabaja muy poco.

-Hoy cada uno está tan metido en su mundo, que se ha olvidado la buena convivencia, la palabra urbanidad, compartir con los vecinos, cosas de sentido común.

-Es validar al otro como un igual, con el mismo respeto<sup>82</sup>. Podemos estar en desacuerdo, pero tenemos una dignidad como seres humanos. Cuando se pierde el respeto, las diferencias de opinión alcanzan otro nivel. No puedo perder de perspectiva que la persona con la que converso tiene dignidad.

-Lo bueno se transmite; entonces, el buen trato tiene que partir desde lo interior. Hay que conducirse con una actitud personal de estar bien uno, saludar bien, una actitud interna positiva.

-Con el respeto se empieza a nivel familiar<sup>83</sup>. Cómo nos tratamos entre nosotros.

---

84, 85, 86, 87, 88: Estos comentarios se repiten en varias mesas.



-Nace de la casa, pero no tan espontáneamente. Me enseñaron el respeto. A tener conciencia de la importancia de saludar.<sup>84</sup>

-Ver al otro, mirarlo, darte cuenta de que hay personas al lado tuyo. Saludar es un reconocimiento del otro, es decirle “te estoy viendo”.

-El buen trato es una respuesta al respeto: del hijo al padre y viceversa, en el matrimonio, etc., son bases donde uno se encuentra con las diversidades y el llamado a respetar la diferencia.

-El respeto se practica todos los días, desde que comienza la mañana.

-Cuando era chica, te enseñaban a no golpear la puerta, apagar la luz, etc.

-Es importante dar el ejemplo en la familia, en la casa, entre los amigos. Es fundamental abordar este tema, que trasciende socialmente, en ámbitos como la educación, el trabajo y en las redes sociales, el nuevo cáncer. Tres espacios donde se debe velar por el buen trato: hogar, educación y redes sociales.

-En lo teórico tendemos a coincidir, pero como ocurre con todos los hábitos que pretendemos inculcar en alguien, se parte con el ejemplo y no es tan simple encontrar ejemplos cotidianos. El hábito se inicia con convertirse en modelo de respeto.

-Falta escuchar, creer que el otro tiene algo que aportar<sup>85</sup>. Falta mucho por avanzar en el respeto de las ideas y de la disciplina de los otros.

-Cuando fui alumna, el respeto por los profesores era fundamental, hoy existe una relación más horizontal.

-El buen trato tiene que ir asociado al respeto, pero en un ambiente democrático, donde todos tengan libertad de expresarse.

-Mostrar que la persona siempre va a ser digna, tener sueldos dignos para todos.

-En Chile no estamos muy acostumbrados a la diversidad. Más que convencer al otro, lo que importa es escucharlo para buscar puntos de encuentro. En tal sentido, hay que valorar el diálogo.

-El respeto parte por tratar de despojarse de los prejuicios.

-Está muy relacionado con la tolerancia, con estar conectado con el que piensa distinto.

-La falta de tolerancia hace perder el respeto.

-Si eres un empleador, tienes un deber de generar una sana convivencia en el ambiente laboral.

-Nunca había existido en la sociedad tanto respeto y valoración de la diversidad, de los grupos distintos, del rol de la mujer y las minorías sexuales. Esto se contrapone, y es una de las grandes tensiones que enfrenta la sociedad, con una cultura simultánea de la agresividad. Esto produce mucha confusión y que uno no entienda lo que sucede. ¿Por qué en la medida que aceptamos al otro, crece también el nivel de agresividad y violencia? Las redes sociales son sólo un ejemplo, pero finalmente la crisis del respeto tiene que ver con una crisis de la autoridad tradicional. Esto genera una sensación de que estamos perdidos en relación a lo que es el respeto.

-En Colombia es igual. Por muchos años se toleró lo intolerable, se permitió la discriminación de minorías, y esto ha cambiado para bien. Hoy tenemos ciudadanos más empoderados. Las expectativas y la tecnología han permitido visibilizar estos temas. Uno de los desafíos que tienen las universidades es dar el ejemplo. Los directivos y los profesores deben darlo, pero la cultura organizacional no se cambia de un día para otro, ni con un reglamento o protocolo, sino que se crea con la persistencia de todos los días.

-Preocupa que la respuesta de la Universidad frente al tema del respeto y el buen trato sea muy formal, a través de regular la relación entre estudiantes y académicos, y que esto finalmente conduzca a una desconfianza generalizada. Lo que está ocurriendo en la sociedad es una gran revolución, que coincide con el cambio tecnológico, lo que hace que el insulto sea muy sencillo y que se multiplique, convirtiéndose en un desafío diario, pero este cambio también trae efectos muy positivos.

-Ahora todos tienen posibilidades de exponer las ideas, ya no es solo el experto.<sup>86</sup> La relación es mucho más horizontal y para llegar al resultado, hay que explicar el método o el camino.

---

89, 90, 91: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- Chile ha avanzado en el respeto a la diversidad, pero el discurso no se condice muchas veces con la práctica. Por ejemplo, hay poco respeto con el inmigrante<sup>87</sup>.
- Nos está haciendo muy bien la llegada de los venezolanos y antes los peruanos que enseñaron el lenguaje. Los venezolanos están trabajando en servicios y siendo muy bien capacitados.
- El buen trato tiene que ver con los migrantes, con los sindicatos. Es atenderlos en sus necesidades más urgentes. El tema de los migrantes es una realidad tremenda y variada en términos de cultura y costumbres.
- El buen trato pasa por valorar el trabajo del otro. Los detalles son importantes; en las facultades se nota mucho más la falta de cortesía: no saludar, no dirigirse a la persona, no saber su nombre. En la Universidad y en la sociedad nadie sobra.
- El buen trato se relaciona con la forma en que me siento en la comunidad. Cuando las personas se sienten incómodas, se produce debilidad y diferencia. Las diferencias son un problema, porque hay distanciamiento y dolor. Esto no tiene que ver con las autoridades sino con el día a día. La gente que está en una situación desesperada no habla y se queda para adentro.
- Las diferencias producen aislamiento.
- Uno quiere ser cercano, pero hoy en día hay una gran desconfianza entre las personas.
- Lo espiritual contribuye a recuperar la capacidad de entender, transar y renunciar.
- ¿Cómo hacer diálogo dentro de la Iglesia cuando hay posturas tan distintas? Cuando se dice que no de entrada a las personas. No habría una verdadera intención de conversar.
- El respeto y el buen trato pasan por el encuentro de una persona con otra. El contexto también es relevante. Cuando entendemos de dónde venimos, podemos comprender lo que somos.
- El respeto no exige acuerdos, sino que se da en un escenario en el cual nos reconocemos y nos enriquecemos en nuestras diferencias. Acá hablamos de crear y desarrollar una virtud, donde se robustece la diferencia y ahí está la riqueza. Es ahí donde yo considero que el respeto cobra real relevancia, cuando sabemos que no podemos estar de acuerdo. Tiene que ver con la caridad y la fraternidad.
- Respeto es un tema que tiene muchos bemoles. Desde algo muy negativo como el acoso, hasta situaciones cotidianas como el saludo. Permite anticiparse a situaciones de conflicto.

## **2.- ¿Tenemos una cultura de buen trato? ¿Somos un país que promueve una sana convivencia?**

- En Chile no tenemos mucha cultura del respeto<sup>88</sup>. Un ejemplo: en otros países no hay torniquete en el metro. Eso también es parte de respetar a los demás.
- Somos los adultos los que damos los malos ejemplos y los más jóvenes perciben esa cultura de falta de respeto.
- Hoy da lo mismo el resto. Hay mucha falta de respeto en el país y en el mundo. Se ha perdido la manera de tratarse como pares de manera respetuosa<sup>89</sup>.
- En la sociedad chilena se ha afectado la tolerancia.
- El buen trato entre los de una generación previa está presente. El problema es cómo mantener eso y conectar con la juventud. Hoy una característica es que no se ven puentes para tratar al otro.
- Pareciera que hay un elemento de desconfianza. Así como a veces no veo al otro, o no lo miro, también existe mucha desconfianza hacia los demás.
- Hay otro factor que llama la atención. El respeto hacia uno mismo es más importante que el respeto a los demás. Hay un discurso de exacerbar los derechos propios<sup>90</sup>.
- Tomar en la relación con el otro la frase del Padre Hurtado, "Qué haría Cristo en mi lugar". Es importante pensar cómo nos relacionamos con el otro. Hay una falta de respeto por la letra, las palabras y las frases.
- Falta forjar una relación con Dios en la educación.

---

92, 93, 94: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

- Yo echo de menos momentos de reflexión en la TV abierta. Las fronteras tecnológicas no nos permiten filtrar lo bueno y lo malo. La cultura de lo inmediato no nos permite volver a las pausas.
- También hay gente cuyas luchas responden a una búsqueda del poder, más que a una búsqueda de construir una comunidad o un país.
- Hay un tema de educación y confianza que va más allá del Gobierno de turno. Hay una idea de que si alguien tiene dinero es que se lo quitó a gente más modesta.
- Se ve una degradación de la sociedad chilena en pocos años.
- Los medios le han dado voz a quienes no hablaban. Antes había una ciudadanía pasiva, que esperaba que actuara su representante, pero hoy es más activa y la institucionalidad no está preparada para esto. El representante ya no es suficiente y aparece el asambleísmo.
- La cultura del respeto se ha perdido en el ámbito de los negocios. Tengo una pyme, y la palabra empresa ya no vale nada. No existe el respeto al otro.
- Le tememos al conflicto, pues no sabemos cómo enfrentarlo; la opinión distinta la vemos como ofensiva.
- Cuando una va a las poblaciones, el narcotráfico es severo. Con todo, hay ciertos atisbos de desarrollo que dan luces de esperanza. Soy ciclista; veo que ha crecido la cultura del ciclismo, de cuidar el espacio, no invadir.
- Hay incapacidad de ponerse en lugar de otro.
- Lo fundamental es como resolver el tema de la diferencia. Somos una sociedad que piensa que hay solo una manera de ser: de ser católico, de ser chileno o de ser persona. Operamos con la premisa de “este país es mío”.
- Hay una actitud en Chile de “este país es mío”, donde yo soy el dueño y los demás son los súbditos. La gente no trata a las personas como tales, no saluda. Se produce una brecha, no hay una horizontalidad en el trato donde todos nos respetamos. La UC debería hacer una campaña por el respeto.
- La falta de respeto se ve en temas básicos: la actitud hacia el otro, hacia cualquier ser humano, incluso hacia los bienes públicos, las plazas y espacios públicos.
- Como sociedad acogemos muy poco el bien común; sobre todo ahora, en una sociedad en la que exacerbamos el individualismo.
- Se han perdido las confianzas, no creemos en que la persona con la que uno está interactuando tiene las mejores intenciones.
- Estamos en una sociedad donde uno entra por la imagen, muy competitiva.
- Estamos en un mundo salvaje. Hay mucha educación, pero no necesariamente enseñanza.
- Necesitamos educar al ser humano. Que pueda madurarse el Espíritu paterno. Ser capaz de amar al prójimo como un Padre y de perdonar al prójimo como un Padre.
- En mi trabajo hay cultura de respeto, pero cuando uno está apurado muchas veces se pierden esas cosas.
- Hay un tema de competencia y de que el otro no sepa lo que estoy investigando, porque me va a plagiar.
- No hay sentido de comunidad ni existe la capacidad de aceptar otras visiones.
- Tampoco es bueno juntarse a hablar que todo es espantoso y terrible. En algunas cosas hemos ido avanzando, como, por ejemplo, en el respeto al que no fuma, en no tirar la colilla al suelo. En detalles pequeños hemos mejorado como sociedad.
- Hay cosas que han cambiado para bien. Los problemas sociales se han viralizado o socializado cada vez más.
- Hay una preocupación por las personas que antes eran invisibles.
- Las nuevas generaciones viven en otra sintonía, no emiten los mismos juicios. Es muy bueno conocer otras culturas; somos un país muy pequeñito y cerrado, entonces tenemos que conocer.
- Los alumnos y mis hijos me han enseñado a saber discutir y aprender de los otros.

### 3.- ¿Qué factores pueden incidir en el deterioro de las relaciones?

- Hay una generación a la que se le ha enseñado a tener poco respeto a la autoridad, poco respeto a las personas mayores, y esta educación viene de la familia.
- Hay mucha frustración y mucha falta de educación. Los padres no ponen límites.<sup>91</sup>
- El papel de la familia es fundamental. Hay sobreprotección de los niños, no se les puede llamar la atención. Los profesores no tienen herramientas.
- Los niños hoy son hijos del celular, les pasan plata para gastar, está esa idea de que son clientes. Se observa la falta de familia, de un modelo. Por otra parte, los profesores no pueden poner límites.
- La sociedad le ha puesto demasiadas responsabilidades a la escuela y eso es algo que deberíamos revisar.
- En mi época en el colegio existía un ramo que se llamaba Educación Cívica.
- Si uno quiere establecer la cultura del respeto hay que definir principios básicos para formar hábitos. Eso en una ciudad de la dimensión de Santiago es mucho más difícil. Las distancias, el transporte, condicionan mucho el ánimo. Llegar a la casa después de una jornada dura, después de dos horas en el transporte... llegas y le entregas el celular a los hijos.
- Hay muchísimas personas en una situación de vulnerabilidad, de falta de recursos. Con ese desarrollo social es muy difícil pedirles algo más.
- Los prejuicios pueden ser revocados en la etapa escolar. Ahí empieza el distanciamiento con el otro, la falta de reconocimiento del otro. Y esto se va a las redes sociales, a Instagram.
- Los cambios para terminar con los prejuicios no son automáticos. Influyen muchos aspectos: la familia, la escuela, etc. Pero quizás falta una visión país.
- El respeto es el lujo de alguien que no está siempre enfrentado a una situación de supervivencia. Pero, pensando en cómo la sociedad regula las conductas de sus miembros, es necesario definir una arena común que sea de beneficio para todos. Hay un tema con la educación, entendida en un sentido más amplio, que implica entregar más información para evitar prejuicios. A través de la educación se podría avanzar en derribar esas barreras que dificultan una convivencia saludable.
- Influye mucho el hecho de que la vida está muy apurada. No creo que haya desprecio al otro; yo creo que es apuro. La gente no dice buenos días.
- La droga ha validado el conseguir las cosas de cualquier manera; el proyecto de país está en peligro, con mucha violencia presente en la sociedad. Hay mucha violencia en la calle, en el tráfico callejero, de parte de los conductores. En el metro los jóvenes ocupan los asientos para adultos mayores.
- Se percibe que los actos no tienen consecuencia; se ha perdido esta asociación.
- Falta educación ciudadana. Hay pérdida de respeto a las personas, a la ciudad, a la naturaleza.
- La violencia surge todo el rato, porque hay una mala definición de éxito que me invita a ser individualista.
- La violencia ha surgido con fuerza porque las nuevas generaciones piensan que no hay otra forma de que cambien las cosas. Hay desesperanza.
- Deben darse señales poderosas, pues hoy quien humilla y no respeta, puede hasta ser Presidente y se ve como figura del éxito.
- La falta de respeto es una especie de anticultura que se ha metido en Chile violentamente. No tiene que ver la clase social, son todos contra todos, y se ve en la calle especialmente. ¿Cómo llegamos a esto? Considera que los culpables son los que hacen audiovisuales, en particular la TV. Por lograr más rating se opta por lo sencillo, se exacerban las noticias terribles, se hacen programas que promueven la violencia. Se busca la rentabilidad, el dinero, lo fácil. La TV partió en las universidades, pero luego las señales se vendieron y cambió todo.
- El cine va en la misma senda. El cine educativo casi no tiene pantalla. Actualmente tenemos el cine de la violencia, que no promueve valores ni hace pensar. Se busca un negocio fácil y, por otro lado, hay un factor más político, donde lo que se busca es la “*tontificación*” de las masas mundiales.

---

<sup>91</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

-En el cine y la TV se ha promovido un modelo cultural que se admira, que es el del narcotraficante. Resulta muy contradictorio, pues, al hacer una denuncia, el equilibrio es muy débil con la apología. Por otro lado, en una sociedad con grandes desigualdades, se valida la plata fácil, la narcocultura, salir airoso económicamente.

-Se genera una moda de la violencia; el que no es violento es tonto. Lo que importa es ser “choro”, millonario antes de los 30 años. Eso vende en la TV y el medio audiovisual apunta a eso.

-Los referentes son de violencia. Se ve violencia en futbolistas.

El suicidio en jóvenes universitarios también se hace una relación con el individualismo. Hay que hincar el diente en eso; en trabajar con la gente joven, transmitir que tenemos que respetarnos.

-El tema es muchísimo más profundo. Hay cosas que han cambiado muy de fondo; una de ellas es como definimos el éxito: ahora lo hacemos por la figuración pública, por el avance personal.

-Las ciudades no tienen plazas, lo que daña la empatía.

-Estamos en un nivel de consumismo impresionante, donde la gente viaja solo a comprar cosas.

-Se privilegian “mis derechos”. Me acuerdo cuando entré a estudiar en los 60. Te decían “eres un privilegiado, puedes estudiar” y creo que hay que insistir en eso. Tenemos que sentirnos en deuda con el otro; sentirnos con el deber de ayudar a construir un país mejor<sup>92</sup>. Las profesiones no deben perder de vista su contribución social.

-Cuando hablamos con los hijos al llegar a la casa, debemos preguntarles ¿qué hiciste hoy por otro?, ¿a quién ayudaste? Estamos en una sociedad exitista y cuesta hacer una pausa para preguntarse qué estamos aportando.

-La falta de respeto es una actitud muy cortoplacista; en el momento uno siente rabia y reacciona. Tiene que ver con cómo quiero actuar ahora, sin pensar en que se necesita un horizonte, una visión de futuro, que permita respetar la dignidad del otro en cada instancia, y que eso sea la base cultural y no la excepción.

-Canadá tiene uno de los mejores niveles de calidad de vida y gran cultura de respeto. Hay que mirar esas experiencias y ver cómo lo han conseguido. El ser humano es un animal de costumbres. Han consolidado el espacio familiar y un marco regulatorio, que lo dicta la sociedad.

-La sanción a veces se ve como algo malo, algo negativo, pero los países que han ido avanzando culturalmente lo han hecho sobre un marco legal de sanciones.

-Respecto de esas sociedades que han instalado una cultura de la responsabilidad, hay que entender que más que una sanción, se trata de que tus actos tienen consecuencias. Cuando te pones en el lugar del otro, el comportamiento cambia. Los hinchas quedan sorprendidos cuando en Japón la gente deja las gradas ordenadas. Eso es parte de su cultura, los niños ordenan la sala antes de comenzar las clases y al salir.

-El tema de la inmediatez también atenta contra el respeto. El niño quiere todo ahora; en la fila, no hay tolerancia. También está el tema de la desesperanza aprendida: para qué me voy a esforzar si no llegaré a... para qué voy a cambiar mi conducta si las cosas van a seguir igual... El futuro no promete nada. Pero tenemos que aprender la cultura de la convivencia, porque de eso depende el futuro o los cambios que esperamos.

-La frase “no hagas al otro lo que no te gustaría que te hagan a ti” es una frase que aplica para todos. No es una prédica religiosa; es algo que se debe inculcar desde la niñez.

-Nos falta que los líderes promuevan el encuentro.

-Soy el más antiguo... Cuando se desarrolló la política de Reforma Agraria en Chile, se creó un conflicto y desde ese momento el país se dividió. Todos quisieran un país más unido. No sé qué nos pasa; no hemos sido capaces de integrar la historia y asumirla con respeto a nuestra propia vida.

-Siento que ahora hemos vuelto a la polarización.

-Todo está muy relacionado con el tema de la confianza. El próximo encuentro debería ser de confianza; tenemos una deuda como país, institucional; no sé si los padres creen en sus padres y en sus hijos.

-Han tenido que surgir leyes para fomentar el respeto. Ejemplo: Ley Zamudio. Bomberos: tipificar su accionar para que la gente los respetara.

---

<sup>92</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

-Estamos muy preocupados de exigir, pero hay poco interés en participar en la vida pública. Por ejemplo, a los profesores se les exige mucho y los alumnos no piensan ni ven cuáles son sus deberes.

#### **4.- ¿Influye la falta de confianza en las instituciones en el deterioro de las relaciones humanas?**

-La representatividad está en crisis. Al ciudadano se le sigue exigiendo, pero las instituciones son cuestionadas y no ha habido cambios. Hay mucha frustración.

-Desde el punto de vista de la política, es importante hacerse la pregunta ¿para qué hay que tener buen trato, es un fin en sí mismo? En las sociedades desiguales y abusivas el buen trato es sinónimo de la mantención del *statu quo*. En una sociedad más igualitaria, el buen trato se daría de manera natural. El buen trato es coherente con una relación armoniosa y respetuosa de las personas en la sociedad, y cuando no es así, funciona generalmente como inhibidora de los cambios que se requieren. No le puedo exigir a alguien en una situación de desmedro, que tenga buen trato, cuando eso sólo conduce a mantener el *statu quo*. El individuo va a respetar a la institución si su función es protegerlo y si cumple con dicha función. En tal sentido, uno se pregunta de qué me sirve cualquier institución si finalmente mantiene una situación de precariedad.

-La desigualdad e individualismo de este país explican muchas veces esta falta de respeto. No obstante, igualmente hay que buscar cómo generar ahora un mayor respeto entre las personas y no esperar hasta que se alcance la equidad. ¿Cómo mejoramos hoy sustancialmente el respeto entre las personas en Chile?

-La falta de respeto tiene mucho que ver con una sociedad crecientemente individualista. Los jóvenes no sienten que deban tener respeto por su profesor, por sus padres o colegio, hay maltrato de palabras entre alumnos. Es un país con demasiado garabato en la conversación cotidiana. El diálogo se ha reducido y se ha empobrecido el lenguaje. Chile ya ha vivido climas de mucha polarización donde el respeto se pierde y actualmente se está viviendo un clima semejante. Durante muchos años se privilegió el diálogo, por lo mal que se pasó durante los 17 años de dictadura, y esto se liga con la capacidad de vivir en democracia. Lamentablemente, hoy los políticos han perdido esa capacidad, se tratan muy mal entre ellos. ¿Qué queda para el resto?

-Otro elemento importante es el individualismo. En tal sentido, cuál es el respeto que puedo sentir por el otro si al mismo tiempo se lo ve como a un competidor. Ello lamentablemente está muy asentado en la sociedad. Fue muy valioso un momento en que en Chile se encontró un ambiente de construcción de un proyecto país, de recuperar la democracia: hubo un conjunto de valores que fueron asimilados por la sociedad chilena, con personas de bandos antagónicos. Sin embargo, se perdió ese pacto que se dio durante la transición, y hoy tenemos una construcción pendiente. Cuando no hay un pacto y un proyecto, se hace más difícil generar una cultura del respeto. Mi reclamo desde la política es que el pacto se diluyó. ¿Dónde nos juntamos a conversar sobre Chile? El tema individual se ha transformado hoy en el motor.

-Una cosa es el derecho a contar con una sociedad democrática y otra cosa es la posibilidad de criticar. Es importante ponerse en el lugar del otro, defender con argumentos; si esto se pierde, el diálogo no se logra. Una de las funciones de las universidades es mostrar la virtud que tiene el diálogo, levantar el valor de una democracia deliberativa que entrega espacios para el diálogo respetuoso.

-Hay un supuesto de que cada uno merece el mismo tipo de respeto, pero beneficiamos a personas que tienen cierta comodidad o estatus en la sociedad. Hay un desprecio por las mayorías. Hay urgencias que parecen faltas de respeto, pero es un clamor acumulado.

-Es necesario respetar el valor de la persona, independientemente de quien se trate. Las rabias no son justificables para realizar violencias.

-Hay carencias que llevan a la violencia y hay revoluciones que han llevado a importantes cambios. Pero eso no puede ser una actitud permanente.

-No hay una pérdida o degradación de la confianza en las instituciones, lo que hay son otras reglas. Nadie te trata de usted o se rige por las autoridades. El respeto entrega capacidad de deliberación. No hay espacios comunitarios para construir una cultura de respeto.

-Si hay personas que no se relacionan, ¿qué posibilidad hay de enseñar la cultura del respeto?

- Hay que recuperar lo público, las instituciones con vocación pública. Hemos degradado lo público... Hay algunos proyectos buenos, en energía hemos aprendido que la técnica no es solo ciencia ni academia, sino que participación.
- Los norteamericanos ven lo público como lo de todos. En Chile vemos lo público como lo de nadie. Entonces, dado que no es de nadie, nadie quiere cuidarlo. Hay que cambiar el concepto de público por común, por comunidad. Genera algo potente de empatía. Por ejemplo, parques comunes o de la comunidad en vez de públicos. Si la tecnología nos lleva a meternos para adentro, será imposible avanzar. El rol de la Universidad es muy importante.
- No hay cultura de participación en comunidades. Hay que buscar el común nominador, por ejemplo, juntas de vecinos.
- El mal trato tiene mucho que ver con los miedos y los temores hacia quien tiene el poder. Por eso es muy importante construir identidad y valorar esa identidad.
- Desconfianza en los partidos políticos. Actualmente hay otras instancias que la gente busca para sentirse aceptada y acogida.
- Hay faltas de respeto en todas partes: en las colas de los hospitales, gente decepcionada de las instituciones y trabajos que no se ven, falta de cuidado por el planeta y de los animales, etc. Partamos con nuestro entorno más cercano, como saludar en las mañanas en el ascensor. Hemos olvidado la cordialidad.
- Esa indefensión de preguntarse quién me ampara, quién me va a defender, hace que las personas se sientan más vulnerables.
- La primera institución que me encontré fue mi familia. Fortalecer esa institución, eso es lo clave.
- Si ves pilares como la Iglesia Católica, las Fuerzas Armadas, el Congreso, en el centro de esa desconfianza, a la mesa se le empiezan a caer los soportes. Ver como la Iglesia, que era un referente ético, se nos cae... es imposible no sentirse afectado.
- Somos seres sociales; debemos relacionarnos a través de una institucionalidad.
- Chile todavía tiene confianza en las instituciones si se compara con otros países de América Latina, aunque no se puede desconocer que hay una crisis.
- También tiene que ver con los líderes que tenemos en el país.
- Los abusos crean distancia y desconfianza.

##### **5.- ¿Cómo se ha visto afectada la convivencia por la irrupción de las redes sociales?**

- Los niños nacen con otro sistema, las respuestas son hoy día. Yo también he cambiado mi forma de relacionarme. ¡Está tan segmentada la comunicación! Las redes sociales hoy son primordiales. Entonces, claramente hay una forma más directa y sin control de comunicarse.
- Nos cuesta mucho mirarnos a los ojos y conversar sin máscaras, como lo estamos haciendo ahora. El anonimato nos está matando y es lo que tenemos que reconcebir, porque hacerlo es posible.
- La posibilidad de anonimato es una clave importante cuando se habla de respeto en las redes sociales. Si hay algo que no envidio de las generaciones actuales es el “pasar piola”, hacer cosas y que no se note. Antes no era así, uno era responsable de sus actos, en la medida en que era más identificable.
- En redes sociales nos escondemos detrás de un perfil anónimo.
- El tema es de particular relevancia para la Universidad, ya que el *ciberbullying* cobra gran relevancia, porque muchas veces es anónimo.
- Chile siempre ha sido un país intolerante y las redes permiten una exposición mayor a la intolerancia. Lo que se ve en las redes sociales siempre ha pasado; lo que ocurre ahora es que se muestra.
- Antes la crítica se hacía al interior de la casa y hoy se expone. La ciudad también influye, pues los espacios de encuentro son menos; se conversa menos en los pasillos, se conversa con los que piensan igual y no con los que piensan distinto. La comunicación cara a cara está cada vez menos presente.
- Hay atomización en los medios y la gente se informa por las redes sociales. Los jóvenes no quieren leer y no les interesa el diario.

-Todos mirando el celular. Esto tiene mucho que ver con la pérdida de la cultura. Vivimos en una permanente inmediatez. Cuando tienes que dar una respuesta inmediata, no hay proceso de reflexión y la condena es instantánea.

-Se ha perdido la división entre lo público y lo privado, y el anonimato de las redes sociales permite encubrirse.

-El diagnóstico está, pero ¿qué hacemos como sociedad? Deben regularse temas como las redes sociales; no puede ser que las personas se expresen anónimamente para insultar.

-Se ha perdido la idea de esperar un sí o un no, pasando a llevar el debate que se puede generar en ciertos procesos. Se necesita recuperar respeto. Las redes sociales han hecho que perdamos la capacidad de filtrar.

-Las redes sociales son destructivas y nos alejan de los demás. Eso incrementa la soledad y el aislamiento.

-Las redes sociales son herramientas maravillosas, pero anónimas. En Instagram proyectan la imagen que sea. Es todo mucho más impersonal y eso permite la distorsión de la verdad.

-Como todo, la tecnología ofrece ventajas y riesgos. Pero debemos acostumbrarnos a vivir con esto. Uno de los problemas que tienen es que no existen los estándares. Nadie nos enseñó las reglas básicas y eso produce problemas serios. A nivel de Universidad, ahí tenemos algo que hacer. Este lugar es un referente social y si nosotros logramos como institución aplicar estándares en la relación con nuestros alumnos, quizás podríamos masificar esa conducta. El problema es que Chile en su origen no es una cultura muy respetuosa.

-No hemos logrado adaptarnos y ajustarnos a la forma en que la convivencia se ve afectada por las redes sociales. Deshumanizan a las personas, no hay un sujeto identificable. Las nuevas generaciones deben entender que al otro lado de la pantalla hay una persona.

-Los mensajes por redes sociales pueden ser interpretados de muchas maneras. Cuando no hay un principio de mutuo afecto, cualquier cosa que puede ser malinterpretada y generar una reacción en cadena.

-Se ha perdido la empatía. La persona se ve expuesta a críticas lapidarias y no se piensa que detrás hay una familia. Yo era compañero del candidato a la FEUC acusado de abuso y fue muy doloroso cuando se dieron cuenta que no era culpable. En ese caso no se empatizó.

-Yo soy "tuitera" y tengo en mi descripción "amante del respeto". Hay que respetarse uno, para tener esa capacidad de respetar a los otros en las redes.

-El respeto primero se vive en la casa. Después viene el respeto en las RRSS. Es necesario el respeto ahí también.

-No hay que confundir esto solo como un tema que cambió con la tecnología, ni quedarse con que el resto del mundo está funcionando bien. En las relaciones interpersonales también se ve esa violencia.

## **6.-¿Existe una cultura del buen trato en la UC? ¿Cómo es la convivencia?**

-La UC tiene un Centro de Buen Trato que aborda este tema, donde se intenta ver las cosas desde un lado positivo y cómo lograr un buen trato.

-Pone sobre la mesa algunas estadísticas: Hay un incremento de la necesidad de apoyo psicológico a los estudiantes. Si bien el número de estudiantes de la Universidad ha crecido 30% en los últimos 10 años, la necesidad de atención psicológica ha crecido 300%, y las situaciones de riesgo de vida al año han crecido 700%. Todas las semanas hay casos de riesgo de suicidio entre los estudiantes y se adoptan medidas para evitarlo. Antes este tipo de eventos eran muy escasos y se percibía un apoyo familiar que suplía esta necesidad. A este contexto, se añade que hoy existen estudiantes que provienen de sectores vulnerables, que también plantean necesidades.

-Asimismo, actualmente hay estudios que indican que el 25% de los escolares de cuarto medio consumen marihuana y casi un 50% de los estudiantes universitarios.

-Otro tema importante es el de la representatividad. No es posible hablar con los 30 mil alumnos que tiene la UC, cuando hay falta de representatividad.

-La representación estudiantil se ha debilitado. Se perdió el respeto. Es un proceso gradual y tiene otras aristas. La pérdida de representatividad y liderazgo.

-Se observa una incapacidad de estas generaciones de escuchar. Solo escuchan lo que quieren oír.



-En la UC se percibe una relación entre estudiantes mejor y se da una cultura de respeto entre pares, así como una relación más abierta y cercana con los profesores. En una comunidad tan grande como es una Universidad, no puede haber un trato o comportamiento perfecto entre todos. Y puede ser riesgoso que en aras de resolver temas que afectan a algunos, decaiga la confianza entre nosotros. Hay algunos mensajes de la campaña contra acoso que no parecen tan apropiados, pues uno se empieza a preguntar a qué sociedad llegué: ¿Debo tener cuidado? ¿Qué pasa con personas o niñas jóvenes que se encuentran con todos esos mensajes? ¿Puede amedrentar a las personas?

-Se ven instancias no formales al alero de movimientos feministas, a partir del lema “si denuncias yo te creo”, y esto genera mucha violencia.

-Para los jóvenes ya no hay un respetar a alguien porque sí, por inspiración divina. Eso ha cambiado.

-A veces uno juzga momentos y no hay una mirada del proceso completo.

-La salida de la toma de Casa Central parece ser un ejemplo de diálogo en temas donde la Universidad no se aprecia “cómoda” y donde finalmente las autoridades logran “ver” las necesidades de sus alumnos, mirándose a la cara.

-La Universidad, al ser tan diversa, pareciera ser un lugar donde es más difícil mantener el respeto de manera espontánea, pero sí es muy buen lugar para realizar un cambio.

-Al interior de la UC también es importante que se enseñe a respetar la creencia del otro, la disciplina del otro. Hoy el trabajo es multidisciplinario; hay mucho que avanzar en eso.

-El tema del buen trato es complejo, porque la Universidad es el espacio para debatir. Al plantear sus temas un profesor, lo puede hacer de manera incorrecta o generar reacciones en el aula. Se comete errores con el lenguaje.

-En las clases se puede ver que hay tantas diferencias entre todos, pero debemos hacernos cargo de ellas, remover a los alumnos e interactuar para ver otras realidades.

-A pesar de los problemas en la Iglesia, esto no ha afectado a la Universidad, pues ha sabido reaccionar muy bien.

-La gente antes venía de un entorno social homogéneo y hoy eso no es así. Hay diferencias religiosas, distintas identidades sexuales, distintos colegios, edades, etc. El grupo es diverso. Hay que aceptar estas diferencias. Desde ahí viene el respeto.

-Las diferencias en la sociedad también están presentes en la UC.

-El respeto es estar atentos a las diferencias. Creo que la UC lo ha estado enfrentando. El tema de la homosexualidad son los mismos alumnos los que lo abordan.

-La convivencia es un desafío, porque somos diversos; lo veo en los alumnos, de los cuales algunos son extranjeros, otros vienen de regiones, y les cuesta integrarse. La palabra universidad proviene de universal, ser transversal en muchas cosas, edad, carreras, etc. Existen ciertos baluartes que nos ayudan a ser respetuosos, como las religiones, por ejemplo, aunque a veces hay dobles discursos.

-En la UC se reproducen los problemas que tiene la sociedad<sup>93</sup>. En los colegios también están presentes. La forma de enfrentar estas preocupaciones es conocer otras realidades, lo que ayuda a respetar a otros. La desconfianza se produce porque no te conozco. Se necesita un diálogo interactivo con la sociedad. Hay un sector importante, no menor, con origen en la cultura popular y que genera una distancia con la Universidad. No obstante, hay una riqueza enorme en estas culturas, y se podría enriquecer la visión académica. Conocer otras culturas haría disminuir las distancias y acercaría a las personas.

-Los que llevamos tiempo haciendo clases vemos las diferencias en las relaciones profesor/alumno. Hay mayor incredulidad respecto a lo se dice en clases y sobre lo que los conocimientos les van a aportar; son temas que crean distancias. Por otra parte, las exigencias o soportar los exámenes, genera tensiones.

-Somos 40 mil personas; siempre va a haber un conflicto, pero la idea es mantener ese trato amable y que la Universidad sea reconocida como un sitio donde el buen trato es una misión permanente.

---

97, 98: Estos comentarios se repiten en varias mesas.

-Ahora la Universidad es muy impersonal. Antes había otra relación con los alumnos, era algo cercano y que recuerdo con mucho cariño. Eso también habla de una época en que la comunidad era más pequeña y abordable.

-El problema del mal trato está instalado en todos lados y también en la Universidad. Es un problema latente en la comunidad.

-Para que yo pueda tratar bien al otro, tengo que sentirme bien con el entorno. Para que las personas sientan confianza en la institución universitaria, deben sentirse oídas.

-El problema también es cómo la Universidad se relacionan con el medio; tal vez se vende mal.

## **7.- ¿Cómo formar en el respeto? ¿Cómo promover el buen trato en la UC?**

-Esta es una instancia: el diálogo para reconstruir el respeto.

-Buen trato significa poder dar una opinión sin recibir violencia ni verbal ni física de vuelta. La Universidad tiene los medios para tomar medidas ejemplares y sacar personas que no cumplan en el buen trato.

-Deben revisarse los protocolos internos, para poder dar una respuesta a tiempo y adecuada al problema.

-Debiéramos “forzar” algunas mezclas de alumnos para que puedan empatizar entre ellos.

-Las reglas básicas de comportamiento deben cumplirse y ser iguales para todos, sin diferencia de estamentos.

-Buscar modelos pedagógicos que ayuden a interactuar de manera respetuosa.

-Buscar instancias donde los alumnos se miren de frente, nuevas disposiciones en las salas de clases.

-Debieran incorporarse actividades que abran el mundo a los alumnos.

-Realizar actividades con personas representantes de distintas culturas o estamentos

-¿Cómo enfrentar el cambio de formación de los educadores? Este punto es muy difícil.

-Deben haber nuevas pautas para los profesores, como tener siempre la puerta abierta, y la relación ya no puede ser tan cercana con los alumnos como antes.

-La UC debe presentarse como honesta en todos los ámbitos, aun cuando se reconozcan errores.

-La UC debe educar en deberes y responsabilidades. No solo en derechos.

-Debe hacerse un trabajo no solo desde la Secretaría General, sino que desde los profesores en las aulas, los Decanos y demás autoridades.

-Se podría insertar lineamientos de respeto en los curriculum.

-Como profesor debo respetar a mis alumnos y así ellos me respetarán.<sup>94</sup>

-Quizás ha quedado la idea de que el respeto tiene que ir de jóvenes a mayores. Pero el respeto también tiene que ser de mayores a jóvenes.

-Pensar en la posibilidad de tener un ramo que sea meditación.

-Tanta igualdad lleva a faltas de respeto: a la autoridad, a los años de experiencia, a los padres etc.

-Tener vías abiertas para recibir reclamos es muy importante. Nadie quiere salir a la calle porque sí. A veces las autoridades no pueden diagnosticar formas de reclamo y después de tanto rato de quejas sin escuchar, pasan cosas. Hay tomas, hay marchas.

-Una instancia concreta en la Universidad es el ombudsman Asimismo, algo aglutinador -para que la gente se sienta integrada en la universidad- son el deporte y las bandas juveniles.

-El estudiante que se siente aislado y distinto por su condición social, no tiene cultura de participación.

-La carga académica es una traba, porque no permite acceder a mayor participación y actividades integrativas.

-Las redes sociales y la carga académica hace individualistas a los jóvenes, más insensibles y despreocupados por los demás. Entonces, ¿cómo podemos cambiar el día a día? ¿Cómo logramos formar grupos de conversación en los que se conozcan?

-¿Cómo integramos a los jóvenes y a los alumnos que están aislados? Debe haber una nivelación intensiva para emparejar la cancha.

- Debe haber espacios de integración.
- La clave es generar espacios: tutores, inductores, mayor cultura. En esta Universidad no hay preocupación por las artes, porque todos deberíamos tener acceso a ellas y encantarnos.
- Esta universidad tiene el estigma de ser poco abierta e inclusiva.
- Las personas con discapacidad lo pasan mal, porque los profesores no están preparados para enfrentar a personas que no tienen habilidades.
- Una recomendación para la UC es explorar a los ex alumnos e integrarlos más.
- La promoción del buen trato y el respeto se puede entorpecer o favorecer, dependiendo del tamaño de los cursos, la forma de relacionarse y qué tan cercanos son los profesores con los alumnos.
- También ayuda conocer, conocerse y enseñar con una mirada crítica.
- Actualmente existe mucho trabajo autónomo. Hay que volver a darle importancia a los trabajos grupales, favorecer más el trabajo colaborativo, que los estudiantes se aprecien, se respeten y se apoyen. Formar comunidad.
- No es fácil entrar a la Universidad, recorrer sus pasillos, faltan puntos de encuentro. La universidad cumple un rol social, más allá de lo académico, pero no sólo es salir a hacer cosas sociales, sino que involucrarse más. Aunque se reconoce que falta tiempo, puesto que se le pide mucho al profesor.
- Faltan tal vez cursos de ética. La discusión de la ética en las carreras, a veces tan centrada en prohibir ciertos estudios o proyectos, más que en debatir lo profundo u otras cuestiones.
- El rol de la UC: formar profesionales, formar ciudadanos, formar personas íntegras. En función de esto, habría que reestructurar el currículum; revisarlo y conectarse con la realidad.
- Si siento que por las redes sociales puedo decir de todo, ya que son anónimas, es porque quizás estoy desesperado con las instancias tradicionales, frustrado por no poder comunicarme directamente con los profesores, por ejemplo. Sería bueno mejorar eso.
- Me preocuparía que las mallas curriculares tuvieran una especie de "reforma" en relación a los nuevos tiempos. Falta revisar qué integrar a la malla curricular para enfrentar estos cambios dramáticos de la sociedad.
- Voy a enfatizar los estándares: Si alguien entra acá es porque quiere pertenecer a la Universidad Católica. No es aceptable que un estudiante conteste el teléfono en una clase. Se deben generar reglas mínimas que permitan señalar un camino de buena convivencia.
- Falta un ramo general que una a todas las disciplinas.
- En la Universidad donde trabajamos incorporamos un Código de Ética. Ha sido un trabajo lento; tenemos que estar mostrando insistentemente a los alumnos el código, pero es útil.
- Falta que estas soluciones vengan también de los alumnos, que las hagan propias.
- La clave es establecer relaciones profesionales; que la gente se salude, generar esa cercanía, pero con un código de valores. Que los alumnos de primer año sepan cómo es ese código. Somos líderes en conocimiento, la Universidad Católica debe dejar de ser reactiva. Llegó el momento de ser líderes en esto, más allá de lo académico, llevándolo a propuestas específicas.
- Puede haber gestos más pequeños: que los profesores estén dispuestos a reunirse por lo menos una vez al mes con sus alumnos, con una revisión dirigida de cómo está el curso.
- Hoy se les pide que tengan un horario disponible para los alumnos, pero de aquí a que se cumpla eso, es otra cosa. Habría que hacer un análisis y perfeccionar esa instancia.
- Es una pena perder esas instancias de cercanía con los académicos, por miedo a estos riesgos ligados a abusos. Es muy importante la influencia que puede tener un profesor sobre un alumno. El profesor está para entregar sus conocimientos y, con ello, cambiar sociedades completas.
- Hay que mirar en forma más amplia como Universidad; abrirse al diálogo, a la confrontación de ideas, interesarse por el otro, enfrentar nuestras verdades, reconocer la diversidad.

- La autotela parte de una base de verdad en que ha habido abuso del hombre sobre la mujer a través del tiempo, pero el proceso es pendular y largo... Es difícil equilibrar, pero ahí está la misión de la Universidad. Equilibrar, ayudar a aprender a enfrentar los conflictos y a dialogar.
- Si uno es católico y está inserto en la sociedad, debe preocuparse por el otro, más que poner sus reglas.
- Hay un cliché en que la UC imponga algo por su catolicismo. A mí nunca me impusieron nada.
- Si yo quiero participar en la Universidad, debo respetar sus postulados.
- De hecho, a mí me faltó tener algún ramo donde uno sirviera al otro. También clases de ética, porque lo que había era bien por encima.
- Integrante de la mesa comenta experiencia de la institución donde trabaja, que ha creado “cursos sello”, donde se muestra el sello que quiere dar a sus estudiantes.
- Deberíamos generar una especie de célula que transmita desde adentro.
- Volver a la esencia de que la universidad sea más universal. Se deben vivir los valores en el clima universitario.
- En general a que se asocia a la UC: a excelencia académica. Nosotros queremos que la UC marque un sello en sus estudiantes, queremos una coherencia entre lo que predica y practica.<sup>95</sup>
- Uno espera que la UC haga un esfuerzo por formar a los alumnos, pero no se pueden hacer cargo cien por ciento de la visión ética.
- Cuando yo pase por la UC estuve en montaña, en misiones, trabajé en la biblioteca. Me llené de cosas que me enriquecieron como persona. En esta Universidad las oportunidades están.
- Hay profesores que deben liderar este cambio. Ellos tienen el rol más importante, pero no hay que desconocer que la estructura de los funcionarios tiene una tremenda burocracia. Eso probablemente genera roces en la convivencia interna.

#### **8.- ¿Cómo promover una cultura del buen trato a nivel de la sociedad?**

- Hay que bajar el nivel de polaridad.
- Tenemos que reconstruir entre todos la confianza, estar abiertos a escuchar a los otros.
- Poner lo humano y nuestra calidad ética por sobre el exitismo.
- Es un tema de formación: enseñar no sólo los derechos sino también las obligaciones. Desde muy temprano, la relación de padres e hijos se debe basar en el respeto. Para facilitar las relaciones se cede; en lugar de actuar con claridad y firmeza en los deberes, con lo cual se produce un daño.
- Perseverar en la cultura del respeto. Un ejemplo: nadie paga el Transantiago, porque nadie dice nada. La gente no se atreve a hablar.
- Una forma de empezar, y quizás es medio ingenuo, es tratar de ser respetuoso yo.
- En la educación hay un conflicto serio. Esa distinción entre ser un educador y que te estás imponiendo. Es un límite que se ha vuelto super difuso. ¿Cuáles son los profesores mejor evaluados? Los que son más simpáticos y ponen menos límites.
- Hay que educar y enseñar a los niños. Hay que respetar las posiciones, pero como profesor no se nos puede intimidar para dar la opinión y decirle a un alumno que algo no está bien.
- No es tan fácil influir sobre una generación que no sigue a los líderes tradicionales.
- ¿Cómo podemos hacer un cambio? Mostrando que las cosas funcionan.
- Hoy los padres tienen miedo de sus hijos. Los hijos manejan a sus padres.
- Fundamental promover la cultura de la escucha. Dialogar de forma sincera entre los integrantes de la comunidad.
- Hay que conocer al otro; cuando eso ocurre se derriban muchos prejuicios.
- Valora el encuentro UC, como ejemplo sobre lo que podría producirse a nivel más general.
- Es importante entender que el otro vale lo mismo que uno, eso implica conocerse. Debe haber reconocimiento del otro; entender que es necesario el otro.

---

<sup>95</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

-Se logra derribando los prejuicios; conociendo al otro, al empresario, generando confianzas y diálogos.

-Debe haber consistencia y consecuencia en el discurso. Hay que dar el ejemplo. Deben cuidarse los comportamientos y conductas, para no normalizar las que no contribuyen.

-El respeto y el buen trato se relacionan con ver al otro como persona. A los niños hay que formarlos desde chicos en esta cultura. La ética y los valores son fundamentales.

-No hay nada más agresivo que ser invisible, por eso es importante ser vistos por el otro y sentarse a dialogar.

-Es importante confiar. Hay que atreverse a prestar el libro y pensar que llegará la devolución.

-Profesor cuenta que pide a sus alumnos que miren la situación completa y evalúen las consecuencias de su accionar. Que piensen el tema de manera consecuente y también desde el respeto a sí mismos.

-¿Qué hace la Universidad? ¿Qué hace la TV? La UC podría ser un punto de encuentro con las personas de los canales, para debatir, por ejemplo, hasta qué punto se puede buscar el rating promoviendo una anticultura.

-En las universidades se enseña el ideal de TV y de los medios de comunicación, lo que muchas veces no se condice con la forma en que funcionan en la realidad. En la Universidad no se enseña cómo hacer programación que genere sintonía o rating. La TV hoy les pertenece a los empresarios y ellos están en la cultura de maximizar sus utilidades.

-Entiendo las opiniones negativas con respecto a la TV, pero muchas veces, cuando se habla de propuestas, pasa que se intenta controlar, normar, y eso no va muy de la mano con abrir la discusión y la libertad de expresión. Por otro lado, no siempre lo que vende es lo negativo. Asimismo, no es tan evidente que la TV tenga que cumplir con otro rol, pues podría empezar a mostrar programación que la gente no quiere ver. Hoy las personas tienen la libertad de elegir y muchas alternativas, por lo que no hay que sobreestimar el rol de la TV abierta.

-Por un lado, los empresarios siempre han estado tratando de generar utilidades. Por otro lado, los medios deben financiarse y están luchando arduamente para sobrevivir, porque la TV está enfrentando un escenario muy complejo.

-Hay temas y contenidos que tienen calidad y que también tienen acogida. No es blanco y negro; hay matices.

-Respecto al rol de la Universidad, cita a Confucio diciendo que la gente que manda debe dar ejemplo a los mandados, y si no lo hace, no sirve. En tal sentido, la Universidad puede traer a las personas que manejan las decisiones en muchas áreas y no sólo en la TV, para educar e incluir aspectos éticos.

-Se necesita construir un proyecto país, como el que se hizo durante la transición. Fue realmente muy complejo, se avanzó en la adversidad y logró ser muy único y concitar respaldo. Hablar hoy de acuerdos en la política pareciera ser anacrónico. La universidad tiene la posibilidad de jugar ese rol: transformarse en un espacio para lograr una masa crítica y el diálogo, a fin de generar un proyecto de país. La universidad tiene una responsabilidad muy grande en esa construcción.

-Hay un discurso político muy negativo, de mucha división entre pobres y ricos, donde los empresarios son vistos como muy malos. En este sentido, hay que tener muy presente que los lenguajes construyen y cambian las realidades. Esto ya se vivió en épocas anteriores, cuando el discurso era muy pesimista. Hay que juntar en una mesa a las personas que piensan distinto, para que se conozcan y no por medio de Twitter, para lograr bajar los prejuicios que existen. Las Universidades pueden colaborar con eso e instalar el discurso del respeto.

-La Universidad quiere ser un centro de diálogo y debate sobre los temas que afectan al país; atraer distintas miradas. Desde la universidad también hay una mirada crítica con respecto a la clase política. Un ejemplo es el caso del consumo de marihuana por la juventud. Se ha reiterado, mediante estudios e información, que la marihuana daña el desarrollo neurológico de las personas antes de los 30 años, pero los líderes de opinión - artistas, políticos, sin formación neurobiológica-, lideran campañas respecto al consumo de marihuana. Personas que tienen cargos de representación, pero no una formación sólida en estas temáticas, ocupan tribunas para hablar con mucha insensatez, tendiendo la audiencia a creerles.

-En Chile tiende a existir cierta tendencia hacia la “fracasomanía”, concepto desarrollado por Albert Hirschman. Entre las causas de este fenómeno se encuentra un excesivo pesimismo y mirar los problemas sin

considerar una perspectiva más amplia. En este contexto, el aporte de la Universidad puede ser una mirada con mayor perspectiva.

-Así como la base es la familia, la base también son las instituciones. No hay que confundir las instituciones con las personas.

## 9.- ¿De qué formas puede contribuir la Universidad?

-Realizar acciones conjuntas con otras universidades. Expandirlas a la sociedad en toda su diversidad, a través de cursos de extensión.

-Valorar el rol del rector es parte de cómo se proyecta la Universidad al país.

-La Universidad contribuye al fomentar los encuentros. Las universidades tienen la responsabilidad de integrar miradas: integrar a las mismas personas que están conversando en las redes, a los jóvenes. El desafío es acercar un poco más esos mundos a la universidad.

-La Universidad debería aportar con políticas públicas, proponer algo distinto. Si bien se reconoce la innovación e investigación que realizan las universidades, es sumamente importante que no se limiten a decir lo que ya se sabe y que propongan algo que no se haya escuchado anteriormente. De este modo, podrían ser un espacio de mayor aporte en relación a la generación de políticas públicas. La Universidad muchas veces no se atreve y termina dando las mismas respuestas.

-Esperaría que se desarrolle permanentemente este tipo de diálogo<sup>96</sup>. Una vez al semestre o al año. Los exalumnos queremos participar y venimos con mucho ánimo. Sirve mucho para ir derribando prejuicios.

-Esta instancia marca un cambio. En mi época jamás me tocó una iniciativa similar; en el pasado estos temas no tenían mayor visibilidad. Es una iniciativa muy concreta: invitar al diálogo.

-La UC es un referente a nivel nacional. Se caracteriza por ser una universidad que funciona, que es ordenada.

-Podría hacer una organización que convoque a distintos actores -empresas, sociedad civil, etc.-, que se haga cargo de desarrollar una campaña de respeto y buen trato. Una campaña que trascienda a la UC, que muestre su rol público, de interés por el país. Aprovechar su alcance mediático, su llegada en redes sociales.

-La universidad tiene que trabajar en una cultura de comunicación y respeto entre los estudiantes, para que sean reconocidos por ello. Debe estar en todas las carreras y eso generará un ejemplo a seguir.

-Espero de los egresados compromiso social y ética profesional. La UC tiene un gran peso: la sociedad no solo exige y espera mucho de los egresados, también los que vienen a formarse en la UC exigen excelencia.

-¿Qué han hecho las distintas especialidades frente a los sucesos del país? Hay que salir de la teoría y evangelizar la coyuntura.

-En la Universidad recogemos todos los puntos y la coyuntura es algo que nos mueve. Quizás nos falta provocar al país, luego de provocarnos a nosotros mismos. Nos falta tomar ese rol como Universidad y saber ser parte de los caminos. Algo así como lo que hemos hecho con la Comisión que investiga los abusos en la Iglesia. Ahí la UC tiene un rol, pero habría que definir en qué otros espacios deberíamos estar.

-Hay que volver a poner a la persona en el centro del quehacer. Ese es un aporte que puede hacer la UC.

-La Universidad debe educar, dar capacidad crítica, usar el arte como válvula de escape a frustraciones, contribuir a la construcción de un espacio público digno para todos.

-En esta crisis de las instituciones, la Universidad tiene la oportunidad de mostrarse como consecuente con lo que trata de inculcar a sus estudiantes en cuanto al respeto. Fue una señal firme que el Rector saliera a dialogar con los estudiantes. No hay que proteger ni encubrir, porque se produce falta de credibilidad. En esto se juega la credibilidad de la UC, que siga la línea de la transparencia.

-La Universidad tiene una responsabilidad enorme. Es el lugar donde las personas aprenden a vivir en comunidad. Los profesores tenemos nuestro rol, que es generar el diálogo, más que la técnica.

---

<sup>96</sup> Este comentario se repite en varias mesas.

- A la vinculación con el medio nadie le daba importancia hace diez años. El Consejo Superior lo puso como uno de los temas. Esto se está pensando hace un tiempo.
- Elige Educar es de la Universidad. La UC construyó un espacio que regaló a la sociedad. Crear espacios comunitarios exige métodos. Hay que transitar de generar conocimiento a generar espacios. Construir contraste con otras opciones. Hay que intencionar eso en la Universidad, en el currículo, en los centros.
- Hay que pensar Chile. La aproximación hoy es muy centralista y elitista. No es “apliquemos Harvard en Chile”. La Universidad debe ir más a Chile.
- El reconocimiento de la diversidad humana. La Universidad tiene un PIANE y un Centro de Adultos Mayores. O lo que hizo con las mujeres. Hay que ir en esa línea.
- En los ex alumnos hay espacio para fortalecer la gobernanza de la Universidad. Se podría tener un directorio más abierto a la sociedad.
- Deberíamos ir al rescate de nuestros santos. Son personas vivientes: el Padre Hurtado; el ejemplo de Fernando Castillo Velasco, Mario Hiriart... Hay mucha gente. Modelos a seguir.
- Generar un centro transversal del Padre Hurtado, que sea un ícono de la tolerancia.
- Tomar las problemáticas y llamar a personas del país, no solo de la UC, a resolverlas de forma urgente. Pongo el caso del Sename, que me preocupa enormemente, y donde creo que la Universidad podría aportar con ideas concretas.
- La UC debe insistir en buscar temas nacionales para aportar. Tener un espacio de defensa de los Derechos Humanos.
- ¿En qué contexto uno respeta? En un concierto. Necesitamos instancias masivas a nivel cultural de respeto.