

# LOS CONFLICTOS EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO

ANTONIO M. LOZANO MARTÍN  
(*Editor*)

Presentación de  
PILAR ARANDA RAMÍREZ



*Dykinson, S.L.*



**LOS CONFLICTOS EN EL  
ÁMBITO UNIVERSITARIO**

**ANTONIO M. LOZANO MARTÍN  
(EDITOR)**



# LOS CONFLICTOS EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO

ANTONIO M. LOZANO MARTÍN  
(EDITOR)

*Pilar Aranda Ramírez  
M<sup>a</sup> Teresa Díaz Aznarte  
Francisco Jiménez Bautista  
Jerónimo Barranco Navarro  
Rosa M. González de Patto  
Antonio M. Lozano Martín  
Luis Miguel Rondón García  
Emilia Iglesias Ortuño  
Rafael Martínez Martín  
José Manuel García Moreno  
Cecilia Hita Alonso  
Emilio Sánchez Santa-Bárbara  
Estrella García Cuines  
Pedro A. García López*

*Dykinson, S. L.*

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (art. 270 y siguientes del Código Penal).

Dirijase a Cedro (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puede contactar con Cedro a través de la web [www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com) o por teléfono en el 917021970/932720407.

## **Colección "Paz y Conflictos"**

### **Director: Francisco Jiménez Bautista**

Este libro ha sido sometido a evaluación por parte de nuestro Consejo Editorial  
Para mayor información, véase [www.dykinson.com/quienes\\_somos](http://www.dykinson.com/quienes_somos)

© Copyright by  
Los Autores  
Madrid

Editorial DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61 - 28015 Madrid  
Teléfono (+34) 91 544 28 46 - (+34) 91 544 28 69  
e-mail: [info@dykinson.com](mailto:info@dykinson.com)  
<http://www.dykinson.es>  
<http://www.dykinson.com>

ISBN: 978-84-1324-632-1

*Maquetación:*  
[german.balaguer@gmail.com](mailto:german.balaguer@gmail.com)

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	13
PILAR ARANDA RAMÍREZ	

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	15
M <sup>a</sup> TERESA DÍAZ AZNARTE	

## **PARTE I MARCO TEÓRICO: CONFLICTOS Y MEDIACIÓN**

<b>CAPÍTULO I. CULTURA DE PAZ Y NOVIOLENCIA</b> .....	21
FRANCISCO JIMÉNEZ BAUTISTA	

1. DEFINIR LA PAZ Y CONSTRUIR UNA CARTOGRAFÍA DE PACES ....	21
2. ¿QUÉ ES LA CULTURA DE PAZ?.....	27
2.1. ¿Qué implica una cultura de paz? .....	28
2.2. Premisas para una Investigación para la paz.....	29
2.3. Definición de cultura de paz.....	31
3. PAPEL DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA CULTURA DE PAZ....	32
4. NOVIOLENCIA, EL CÓMO.....	37
4.1. Sobre el concepto de noviolencia.....	38
4.2. Dimensiones de la noviolencia.....	39
4.3. Principios y valores.....	41
5. PROPUESTAS: UNA EDUCACIÓN PARA LA PAZ NEUTRA .....	42
5.1. Objetivos que la universidad no debe olvidar .....	43
6. A MODO DE CONCLUSIONES FINALES.....	45
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45

<b>CAPÍTULO II. EMPATÍA Y ASERTIVIDAD PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO</b> .....	49
JERÓNIMO BARRANCO NAVARRO	

1. IMPORTANCIA DE LA ASERTIVIDAD EN LA GESTIÓN DEL CONFLICTO.....	50
2. DEFINICIÓN DE ASERTIVIDAD .....	51

3. EL PAPEL DE LA EMPATÍA EN LA GESTIÓN ASERTIVA DEL CONFLICTO.....	51
4. DEFINICIÓN DE EMPATÍA .....	52
5. BASES NEUROLÓGICAS DE LA EMPATÍA .....	53
6. PASOS PARA AFRONTAR ASERTIVAMENTE UN CONFLICTO.....	54
7. CONCLUSIONES.....	60
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61

<b>CAPÍTULO III. LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE CONFLICTOS UNIVERSITARIOS EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA: DEFENSORÍA UNIVERSITARIA, INSPECCIÓN DE SERVICIOS Y UNIDAD DE IGUALDAD.....</b>	<b>65</b>
ROSA M. GONZÁLEZ DE PATTO Y ANTONIO M. LOZANO MARTÍN	

1. INTRODUCCIÓN .....	65
2. LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO Y LA GESTIÓN DE CONFLICTOS .....	66
2.1. Orígenes, marco legal y funciones .....	66
2.2. La Defensoría Universitaria en la Universidad de Granada. Medios y Resultados de su actuación .....	67
3. LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. 74	
3.1. Marco jurídico .....	74
3.2. Naturaleza, finalidad y ámbito de aplicación .....	74
3.3. Funciones y Medios de actuación .....	75
4. LA UNIDAD DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN Y LA OFICINA DE PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EL ACOSO (OPRA). EL PROTOCOLO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA PARA LA PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE EL ACOSO .....	77
5. CONCLUSIONES.....	80
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81

<b>CAPÍTULO IV. ESTRATEGIAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO: LA MEDIACIÓN COMO SISTEMA NO ADVERSARIAL .....</b>	<b>83</b>
ANTONIO M. LOZANO MARTÍN Y LUIS MIGUEL RONDÓN GARCÍA	

1. INTRODUCCIÓN. LA UNIVERSIDAD COMO MOTOR DE CAMBIO Y ESCENARIO DE CONFLICTO.....	83
2. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?: CONCEPTOS, DEFINICIONES.....	85
3. PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN .....	87
4. EL CONFLICTO COMO BASE DE LA MEDIACIÓN UNIVERSITARIA 90	
5. TRANSFORMAR LA RELACIÓN: VENTAJAS DE LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN .....	92

6. CONCLUSIONES.....	94
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95

**CAPÍTULO V. GNOSEOLOGÍA PARA LA FORMACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN ESPAÑA DESDE UNA PERSPECTIVA INTEGRAL .....97**

LUIS MIGUEL RONDÓN GARCÍA Y EMILIA IGLESIAS ORTUÑO

1. LA MEDIACIÓN COMO PRODUCTO SOCIAL DEL TIEMPO Y ESPACIO ACTUALES .....	97
2. EL CONTENIDO DISCIPLINAR PARA LA FORMACIÓN DE LA PERSONA MEDIADORA .....	99
3. RÉGIMEN LEGAL DE LA FORMACIÓN EN MATERIA DE MEDIACIÓN Y CONFLICTOLOGÍA .....	100
4. LA FORMACIÓN EN MATERIA DE MEDIACIÓN EN ESPAÑA.....	104
5. COMPETENCIAS PROFESIONALES NECESARIAS PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA MEDIACIÓN.....	105
6. CONCLUSIONES.....	108
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109

**PARTE II**

**RADIOGRAFÍA DEL CONFLICTO EN LAS FACULTADES DE TRABAJO SOCIAL Y RELACIONES LABORALES Y RECURSOS HUMANOS DE LA UGR**

**CAPÍTULO VI. LA VINCULACIÓN CON EL CENTRO ..... 113**

RAFAEL MARTÍNEZ MARTÍN Y ANTONIO M. LOZANO MARTÍN

1. INTRODUCCIÓN .....	113
2. VINCULACIÓN DEL ESTUDIANTADO.....	114
3. VINCULACIÓN DEL PROFESORADO CON LOS CENTROS .....	122
4. VINCULACIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.....	128
5. CONCLUSIONES.....	135
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	137

**CAPÍTULO VII. LA PERCEPCIÓN Y OPINIÓN SOBRE EL CONFLICTO ENTRE ALUMNADO Y PROFESORADO DESDE LA ÓPTICA DEL ALUMNADO ..... 139**

JOSÉ MANUEL GARCÍA MORENO Y CECILIA HITA ALONSO

1. INTRODUCCIÓN .....	139
2. EXPERIENCIA DIRECTA DE ALUMNO/A CON EL PROFESORADO	140

3.	EXPERIENCIA INDIRECTA DEL CONFLICTO ALUMNADO/ PROFESORADO .....	148
4.	EL PROFESORADO Y SU ACTUACIÓN EN EL CENTRO .....	158
5.	CONCLUSIONES.....	161
6.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	162
<b>CAPÍTULO VIII. PERCEPCIONES DEL PROFESORADO SOBRE EL CONFLICTO CON EL ALUMNADO.....</b>		<b>163</b>
CECILIA HITA ALONSO, JOSÉ MANUEL GARCÍA MORENO Y RAFAEL MARTÍNEZ MARTÍN		
1.	INTRODUCCIÓN .....	163
2.	EXPERIENCIA DIRECTA DEL PROFESORADO CON EL ALUM- NADO .....	164
3.	OPINIÓN-VALORACIÓN DE LA RELACIÓN CON EL ALUMNADO	180
4.	EL PROFESORADO Y SU ACTUACIÓN EN EL CENTRO .....	189
5.	CONCLUSIONES.....	198
6.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	200
<b>CAPÍTULO IX. GESTIÓN DEL CONFLICTO: UN ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE VARIABLES QUE PREDICEN EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN LOS CONFLICTOS EN EL TRABAJO.....</b>		<b>201</b>
EMILIO SÁNCHEZ SANTA-BÁRBARA		
1.	ESTUDIO 1: MAQUIAVELISMO Y OTRAS VARIABLES PSICOSO- CIALES.....	206
	a) Procedimiento y Participantes.....	206
	b) Variables e Instrumentos.....	207
	c) Resultados .....	207
2.	ESTUDIO 2: VALORES PERSONALES .....	215
3.	ESTUDIO 3: ASERTIVIDAD Y EMPATÍA .....	219
4.	CONCLUSIONES.....	223
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	223
<b>CAPÍTULO X. GABINETE DE MEDIACIÓN UNIVERSITARIA.....</b>		<b>227</b>
ESTRELLA GARCÍA CUINES		
1.	INTRODUCCIÓN .....	227
2.	CÓMO SE CREA Y SE LLEVA A CABO EL GABINETE DE MEDIA- CIÓN .....	228
3.	CASOS.....	230
	3.1. Caso 1. Queja ante la actitud de una profesora.....	230

3.2. Caso 2. Queja de alumnos ante su situación en una asignatura. ....	234
3.3. Caso 3. Alumnos solicitan Tribunal en una asignatura .....	237
4. CONCLUSIONES.....	240
<b>CAPÍTULO XI. CONCLUSIONES FINALES .....</b>	<b>241</b>
PEDRO A. GARCÍA LÓPEZ	
<b>ANEXO I. METODOLOGÍA .....</b>	<b>245</b>
1. TÉCNICA DE PRODUCCIÓN DE DATOS.....	245
2. PERFIL DE LA MUESTRA: .....	246
3. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	247
<b>ANEXO II. CUESTIONARIO PARA ALUMNOS / AS.....</b>	<b>249</b>
<b>ANEXO III. CUESTIONARIO PARA PROFESORES/AS .....</b>	<b>253</b>
<b>ANEXO IV. CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS) .....</b>	<b>259</b>



## PRESENTACIÓN

**Pilar Aranda Ramírez**

*Rectora de la Universidad de Granada*

Este libro que aborda *Los conflictos en el ámbito universitario* es el resultado del Proyecto de Innovación Docente “Gestión de conflictos en los centros universitarios como estrategia para la mejora de la calidad docente”, desarrollado en las Facultades de Trabajo Social y de Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Universidad de Granada durante los curso 2016/2018, y ha contado con la participación de profesorado de los Departamentos de Sociología, Trabajo Social, Psicología Social, Antropología Social y Derecho del Trabajo y la Seguridad Social, y con la especial aportación de la decana de la Facultad de Trabajo Social, Teresa Díaz Aznarte, y del decano de la Facultad de Relaciones Laborales, Pedro García. A todos los que han intervenido en este ambicioso e interdisciplinar proyecto quiero felicitarlos por la exigente tarea a la que se han entregado y por los fértiles logros alcanzados, de los que queda fiel constancia en este volumen.

Quienes pertenecemos a la comunidad universitaria de una institución casi cinco veces centenaria como la nuestra, somos conscientes del crecimiento y la complejidad que ha alcanzado en las últimas décadas, tanto en el número de sus integrantes como en su propia estructura docente, discente, investigadora, de personal de administración y servicios, etc. En un colectivo tan amplio y heterogéneo es natural que en determinados momentos y puntuales circunstancias puedan suscitarse disparidad de criterios que culminen en conflictos que es preciso abordar y resolver por el mejor procedimiento, que garantice la reparación del daño causado, si lo hubiere, garantizando la independencia y la imparcialidad de los órganos encargados de abordar y dar solución al conflicto en cuestión.

Este libro expone, por una parte, el marco teórico con el que analizar las situaciones de conflicto en el ámbito universitario y, por otra, hace una apuesta clara por la

mediación como la mejor fórmula para su resolución. Planteamiento que se sustenta en la cultura de paz y de no violencia que nuestra institución ha venido defendiendo a lo largo de las últimas décadas y que se plasmó en la creación del Instituto Universitario de la Paz y los Conflictos. El estudio que nos ocupa se centra en las tres instituciones que en nuestra universidad afrontan la misión de dar respuesta a los conflictos surgidos en el seno de la UGR: la Inspección de Servicios, el Defensor Universitario y la Unidad de Igualdad.

Se analizan los conflictos más comunes que pueden surgir y la manera de afrontarlos mediante el diálogo, la negociación y aquellas medidas que deberán buscar la protección de los intereses generales sin menoscabo de los derechos personales, laborales y académicos de quienes intervienen en cada caso concreto, actuación que por parte de los órganos mediadores deberá fundamentarse siempre en la imparcialidad y la neutralidad.

Han sido las Facultades de Trabajo Social y de Relaciones Laborales y Recursos Humanos las encargadas de llevar el peso de este trabajo, cuyos resultados sin duda serán también útiles al conjunto de la comunidad universitaria como lúcido análisis de la conflictividad que pueda suscitarse en el seno de la institución y de la estrategia para encauzarla hacia su mejor solución. Con ese fin nació el Gabinete de Mediación Universitaria, llamado a influir entre las partes enfrentadas por puntuales desacuerdos con una razonada y justa labor de mediación que permita acercar posturas.

Tenemos la suerte de convivir en una gran Universidad, una de las más prestigiosas del sur de Europa, que además cuenta con centros en dos continentes y que atrae estudiantes de distintas partes del mundo. La riqueza de esa diversidad cultural que concentra nuestra institución universitaria es un bien extraordinario y un estímulo para perseverar en nuestra vocación internacional. Qué duda cabe que en colectivos tan extensos y heterogéneos habrá siempre puntos de vista diferentes sobre determinadas cuestiones y que en algunos casos darán lugar al choque de intereses y sus consecuentes conflictos, ya sean académicos, laborales o de otra índole. La Universidad de Granada cuenta con los mecanismos necesarios para afrontar y resolver en el marco de sus competencias esas dificultades de manera justa y restituir así la mejor convivencia al conjunto de la comunidad universitaria, lo que redundará en la mejor prestación y aprovechamiento de los servicios que como universidad pública tenemos encomendados. La prueba de que se trata de una cuestión que nos preocupa y nos ocupa es este libro necesario que tiene el lector en sus manos.