

LOS CONFLICTOS EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO

ANTONIO M. LOZANO MARTÍN
(*Editor*)

Presentación de
PILAR ARANDA RAMÍREZ



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^a 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 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

© 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
<http://www.dykinson.es>
<http://www.dykinson.com>

ISBN: 978-84-1324-632-1

Maquetación:
german.balaguer@gmail.com

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	13
PILAR ARANDA RAMÍREZ	

INTRODUCCIÓN	15
M ^a TERESA DÍAZ AZNARTE	

PARTE I MARCO TEÓRICO: CONFLICTOS Y MEDIACIÓN

CAPÍTULO I. CULTURA DE PAZ Y NOVIOLENCIA	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

CAPÍTULO II. EMPATÍA Y ASERTIVIDAD PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO	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

CAPÍTULO III. LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE CONFLICTOS UNIVERSITARIOS EN LA UNIVERSIDAD DE GRANADA: DEFENSORÍA UNIVERSITARIA, INSPECCIÓN DE SERVICIOS Y UNIDAD DE IGUALDAD.....	65
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

CAPÍTULO IV. ESTRATEGIAS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO: LA MEDIACIÓN COMO SISTEMA NO ADVERSARIAL	83
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 INTEGRAL97

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
CAPÍTULO VIII. PERCEPCIONES DEL PROFESORADO SOBRE EL CONFLICTO CON EL ALUMNADO.....	163
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
CAPÍTULO IX. GESTIÓN DEL CONFLICTO: UN ANÁLISIS PSICOSOCIAL DE VARIABLES QUE PREDICEN EL COMPORTAMIENTO DE LOS EMPLEADOS EN LOS CONFLICTOS EN EL TRABAJO.....	201
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
CAPÍTULO X. GABINETE DE MEDIACIÓN UNIVERSITARIA.....	227
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
CAPÍTULO XI. CONCLUSIONES FINALES	241
PEDRO A. GARCÍA LÓPEZ	
ANEXO I. METODOLOGÍA	245
1. TÉCNICA DE PRODUCCIÓN DE DATOS.....	245
2. PERFIL DE LA MUESTRA:	246
3. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	247
ANEXO II. CUESTIONARIO PARA ALUMNOS / AS.....	249
ANEXO III. CUESTIONARIO PARA PROFESORES/AS	253
ANEXO IV. CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)	259

INTRODUCCIÓN

M^a Teresa Díaz Aznarte

*Decana de la Facultad de Trabajo Social
Universidad de Granada, España*

La presente obra se adentra en el estudio de una materia que reviste una especial relevancia en la sociedad del siglo XXI: la caracterización de los conflictos en un ámbito concreto y la configuración de los mecanismos de solución autónoma de estas controversias en el contexto universitario. La mirada se dirige a la Universidad porque en la misma, como en cualquier otra colectividad, la gestión de lo cotidiano produce discrepancias de mayor o menor calado entre los sujetos que conforman nuestra comunidad. Las ventajas de configurar un sistema en el que los miembros de este colectivo dispongan de las herramientas adecuadas para gestionar los conflictos que se produzcan en el desarrollo de sus actividades y quehaceres cotidianos son múltiples y absolutamente significativas, tal y como pone de manifiesto esta obra que se inscribe en el contexto del Proyecto de Innovación Docente PID 16/92 “Gestión y Mediación en Conflictos en el Ámbito Universitario”, una iniciativa sumamente interesante en la que profesorado, alumnado y PAS de la Universidad de Granada, concretamente de las Facultades de Trabajo Social y Relaciones Laborales y Recursos Humanos, han tenido la oportunidad de participar activamente.

La preocupación por implementar mecanismos mediante los cuales las personas en conflicto sean capaces de componer las controversias que protagonizan de la manera más autónoma posible, ha ido creciendo de manera exponencial en los últimos años. La mediación y el arbitraje, son una constante en ámbitos jurídicos como el laboral –pionero en esta materia– pero también el civil o el mercantil, que cuentan con legislación específica desde hace algunos años.

Como en la generalidad de las colectividades, el desarrollo de nuestras actividades profesionales, genera puntualmente fricciones entre las personas que

compartimos espacios en la Universidad. La identificación de los conflictos, la conformación de un modelo autónomo de gestión de los mismos, a través de diferentes instrumentos de solución de controversias –la obra se centra en la mediación– y la difusión de las experiencias y resultados obtenidos, constituye el fin esencial de esta monografía colectiva, de indudable valor para la comunidad universitaria.

Es incuestionable que en las últimas décadas las herramientas para la solución autónoma de conflictos han experimentado un auge más que notable. Las ventajas que instrumentos como la mediación ofrecen a la hora de gestionar las controversias en cualquier ámbito, incluido el universitario, son notables. Una de las principales fortalezas de este mecanismo de gestión de los conflictos, es la voluntariedad de las partes, que de manera libre deciden someter sus discrepancias a un tercero, el mediador, quien tendrá el papel esencial de acercar las posiciones encontradas, requiriendo para ello una formación específica que lo dote de habilidades y conocimientos adecuados para desempeñar esta labor. De este modo, las partes conservan el protagonismo y un notable grado de autonomía en la resolución de los eventuales conflictos que se vayan planteando, ya que ante todo, es completamente voluntario participar en el procedimiento de mediación; en segundo lugar, hay que tener presente que sólo se aceptará la propuesta efectuada por el profesional de la mediación, si se ha producido un entendimiento real que conduzca a un acuerdo satisfactorio para los implicados en la controversia.

En un Estado social y democrático de Derecho, el impulso desde los poderes públicos de este modelo de gestión autónoma de los conflictos debería emerger como algo consustancial a nuestro sistema. Porque una solución acordada –con la intervención de un profesional de la mediación que acerque posturas contrapuestas– siempre será más satisfactoria para los implicados que aquella que se imponga por un tercero. El diálogo cara a cara, la capacidad de transacción y el derecho/deber de acceder a toda la información relativa al supuesto de hecho concreto, emergen como notas esenciales de un proceso de mediación moderado por un tercero imparcial con conocimientos cualificados sobre la materia. La mediación abre nuevos caminos porque ofrece salidas acordadas a un gran número de conflictos. No cercena ninguna otra vía alternativa (de las múltiples existentes), sino que amplía el horizonte de los miembros de la comunidad universitaria. Es esencial subrayar que la mediación ha de configurarse como una oportunidad, una herramienta más a disposición del colectivo, que en ningún caso reduce el resto de mecanismos previstos en la normativa vigente en función de la naturaleza del conflicto. Eso sí, ordena el procedimiento, ya que la mediación tendrá sentido si se configura como un paso previo al resto de mecanismos de solución de las controversias previstos en cada colectividad. Sólo una vez finalizado el proceso de mediación sin acuerdo, se abrirán el resto de alternativas. Y tampoco podemos obviar una cuestión central en relación a la materia que nos ocupa: determinados conflictos, los de intereses –que

carecen de una norma previa que ofrezca una solución jurídica–, serán irresolubles mediante otros procedimientos, de manera que la única alternativa sería alcanzar un acuerdo entre las partes implicadas.

Dicho esto, no sería realista obviar en estas líneas los importantes obstáculos que en nuestro país en general y, en la Universidad en particular, encuentra la implantación y desarrollo de herramientas de estas características. En España, lamentablemente, no existe aún una cultura asentada en materia de mediación. Las causas son diversas y entre ellas, sin ánimo de ser condescendientes, debemos reseñar la corta andadura de la generalización de estos instrumentos de solución autónoma de conflictos. Nuestra cultura jurídica históricamente se ha centrado de manera excesiva en la judicialización de las controversias en primer término –cuando se trata de conflictos sobre derechos que encuentran respuesta en la normativa vigente– y en la encomienda de la solución de las discrepancias a un tercero, un experto neutral, aceptando previamente el acatamiento de su dictamen o laudo –el caso paradigmático del arbitraje–. Sin embargo, un excelente ejemplo de la virtualidad práctica de los instrumentos de solución autónoma de conflictos, lo encontramos en el ámbito jurídico-laboral. La normativa laboral internacional desde hace décadas, destaca las bondades de la autocomposición de los conflictos laborales que conforme a la Recomendación núm. 92 de la OIT sobre la Conciliación y el Arbitraje voluntarios (1951) serían esencialmente las siguientes: contribuir a la prevención y solución de los conflictos de trabajo, fomentar la autonomía colectiva mediante conformación paritaria de los organismos competentes, la voluntariedad y gratuidad del procedimiento y la incompatibilidad durante su tramitación con otras medidas de conflicto hasta la finalización de esta vía no jurisdiccional. En nuestro país, contamos con instrumentos normativos negociados por los agentes sociales que están ofreciendo unos resultados realmente notables en materia de solución autónoma de conflictos laborales, tanto a nivel nacional (ASAC) como autonómico (SERCLA en el caso de Andalucía).

Los integrantes de este Proyecto de Innovación Docente formulan una propuesta decidida a favor de la implantación, consolidación, difusión y generalización de la mediación como herramienta básica para la resolución de las controversias que surjan entre los componentes de la comunidad universitaria. La monografía que presentamos, se estructura en torno a dos Partes: el marco teórico de los conflictos y la mediación en primer lugar, y la radiografía del conflicto en las Facultades de Trabajo Social y Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Universidad de Granada en segundo término. La lectura de los diferentes capítulos que conforman esta obra, refleja una clara apuesta de sus autores por la mediación, ayudándonos a ubicar metodológicamente y desde una perspectiva interdisciplinar el objeto de estudio en primer término, para a continuación publicar los resultados del trabajo colectivo efectuado durante meses en las Facultades de Trabajo Social y Relaciones

Laborales y Recursos Humanos. Se ha tomado el pulso a las cuestiones que provocan más fricciones entre los agentes implicados (profesorado, alumnado y PAS), a las ideas preconcebidas sobre los distintos colectivos, a la percepción –y autopercepción– de la problemática existente en ambos centros. Como colofón a todo ello, se ha creado un Gabinete de Mediación ubicado físicamente en la Facultad de Trabajo Social, que se pone a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria para solventar sus discrepancias, conducido por una experta mediadora y que ha ofrecido resultados sumamente interesantes. Esta iniciativa, naturalmente se complementa con otras ya existentes en nuestra Universidad, como la Defensoría Universitaria, la Inspección de Servicios y la Unidad de Igualdad y Conciliación.

La mediación está llamada a desempeñar un papel central en la prevención y resolución autónoma de los conflictos universitarios. El espacio académico nos ofrece un marco excepcional para trabajar en la integración voluntaria y dialogada, a través de un profesional de la mediación, de las inevitables controversias que surgen en cualquier colectivo. La participación activa de profesorado, alumnado y PAS en estos mecanismos de solución autónoma de conflictos, enriquece la comunidad universitaria y nos fortalece como colectivo. La continuidad de proyectos de esta naturaleza es esencial si realmente adquirimos un compromiso firme en la promoción de la cultura de la mediación en la Universidad de Granada.