

19 FEB 2023

**International Handbook
of Innovation and
Assessment of the
Quality of Higher
Education and Research
(Vol. 1), 1^a ed., junio
2022**

THOMSON REUTERS

This PDF Contains

CONVIVENCIA Y MEDIACIÓN EN LA UNIVERSIDAD, ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

International Handbook of Innovation and Assessment of the Quality of Higher Education and Research (Vol. 1), 1ª ed., junio 2022

CONVIVENCIA Y MEDIACIÓN EN LA UNIVERSIDAD, ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CONVIVENCIA Y MEDIACIÓN EN LA UNIVERSIDAD, ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GARCÍA-VILLALUENGA, L.*, ROSALES, M.** y FARIÑA, F.***

*Universidad Complutense de Madrid; **Universidad de La Laguna; ***Universidad de Vigo

I. INTRODUCCIÓN

El cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible incluidos en la Agenda 2030 (Organización de Naciones Unidas, 2015) conlleva indefectiblemente la participación de las universidades, resultando clave sus funciones, conocimiento y experiencia; a su vez que su compromiso con estos objetivos claramente les reporta beneficios (Sustainable Development Solutions Network Australia/Pacific, 2017). Como organizaciones vivas, complejas y en constante proceso de transformación han de dar respuestas, desde el rigor científico, a la realidad social de cada tiempo, aprendiendo del pasado y proyectando conocimiento que construya un futuro más sostenible. Así, uno de sus grandes desafíos debe ser promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas. Esto supone para las Universidades asumir el reto de ser modelos de justicia, inclusión y convivencia en el desarrollo de mecanismos amigables para abordar los conflictos que se producen en su seno. La implementación de métodos como la mediación, que favorecen la prevención y el adecuado abordaje de la conflictividad cotidiana son ya una realidad en la Universidad española, pero han de cobrar mayor valor ante las reformas legales que se están pergeñando, como muestra el Borrador del Anteproyecto de Ley de Convivencia Universitaria (Ministerio de Universidades, n.d.).

II. OBJETIVOS

El objetivo de este trabajo es poner en valor la necesidad de que las Universidades asuman el reto que plantean los objetivos de desarrollo sostenible, especialmente el relativo a promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas, para favorecer la convivencia.

III. MÉTODO

1. UNIVERSIDADES, CONFLICTOS Y CONVIVENCIA EN EL MARCO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La interrelación, la interdependencia y la incompatibilidad de necesidades e intereses, como elementos consustanciales al conflicto están presentes en la Universidad (García-Villaluenga, 2009). En efecto, los sistemas y subsistemas sociales múltiples en los que coexisten diferentes estructuras formales con procesos de trabajo dinámicos, las interrelaciones constantes de personas con distintas funciones, intereses y valores generacionales en permanente ebullición, y una mayor conciencia de los derechos por parte de los miembros de la Comunidad Universitaria, han incidido en la mayor visibilidad de los conflictos. Desde su origen han tenido que afrontarse, en este ámbito, problemas de convivencia de sus miembros, lo que ha obligado al desarrollo de procedimientos para resolver estas situaciones; actuando generalmente, las personas responsables de aplicarlos con un papel similar al de jueces o árbitros. No obstante, estos métodos tradicionales no suelen resultar eficaces para que las causas que subyacen al problema puedan emerger. Este hecho impide coadyuvar a que las personas implicadas aborden las necesidades y preocupaciones que alimentan las disputas; tampoco favorece que mantengan entre ellas una relación asertiva, en muchos casos imprescindibles por el tipo de vínculo laboral o académico que mantienen. Además, ese tipo de procedimientos son costosos en tiempo, esfuerzo y recursos, provocando un impacto negativo en la moral de los afectados (Katz, 2017). Por ello, como señalan Rosales y García-Villaluenga (2019), la Universidad se ve en la necesidad de atender idóneamente reclamaciones, quejas, denuncias y conflictos que se presentan ante sus distintos órganos, incluida la inspección de servicios, debiendo actuar, desde la prevención, para prestar un servicio de excelencia, tanto para los trabajadores (docentes y personal de administración y servicio), como para los estudiantes, por los valores que en dicha intervención trascienden. En esta línea, entendemos la mediación como una de las herramientas más adecuadas para promover y lograr sociedades justas, pacíficas e inclusivas. En la década de los 80 del siglo pasado, a nivel internacional, comenzaron a crearse servicios de mediación intrauniversitarios, como el University Mediation Program, de la Universidad de Minnesota, que se inicia 1987 para atender todo tipo de conflictos, y no sólo aquellos relacionados con los estudiantes (Fiutak, 2000).

2. EXPERIENCIAS DE PROGRAMAS DE MEDIACIÓN Y CONVIVENCIA COMO REFERENTES DE LA NUEVA NORMATIVA UNIVERSITARIA

La Universidad española ha tomado conciencia de la importancia de dotarse de mecanismos que le permitan incardinar la cultura de paz en su organización y gestionar los conflictos desde perspectivas cooperativas y constructivas, tanto en la línea que marcó la Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de Fomento de la Educación y la Cultura de la Paz, como en la de La Ley 1/2004, de 28 de diciembre de Protección integral contra la violencia de género. Todas las iniciativas que se han desarrollado en pro de la creación de servicios de convivencia y resolución positiva de conflictos, principalmente de mediación intra-universitaria, habrán de servir de referencia necesaria para el desarrollo normativo de la futura Ley de convivencia universitaria.

Ahora bien, la incorporación de procedimientos de mediación ante los conflictos de la comunidad universitaria ha seguido diferentes modelos (García Villaluenga, 2009):

a) El modelo basado en la figura de la Defensoría Universitaria. La mayor parte de los reglamentos de las Defensorías Universitarias españolas atribuyen, entre sus funciones, la posibilidad de hacer uso de la mediación, definiéndola en sentido genérico, como un proceso que se formula confusamente con una descripción más propia de un procedimiento de arbitraje o de conciliación.

b) El modelo desde la Inspección Universitaria. Ha habido cierta proclividad a otorgar a este órgano funciones relacionadas con la mediación;

empero, aunque cabe que sea derivador natural, difícilmente por su propia función disciplinaria, puede abordar los conflictos desde una óptica restauradora, constructiva y educativa. A pesar de ello, ha habido experiencias exitosas, como la de la Universidad Complutense de Madrid.

c) El modelo orgánico de servicios intrauniversitarios. Se plantea como una unidad universitaria independiente que pertenece al organigrama de servicios universitarios. Se configura como una Unidad de servicios y asesoramiento especializado con actuaciones proactivas y preventivas, estableciéndose atribuciones en evaluación, estudios y prevención de conflictos, acciones de sensibilización, educativas y formativas, asesoramiento preventivo y orientador, realización de estudios sobre incidencia de conflictos, funciones de coordinación institucional con la Defensoría Universitaria, con el Servicio de la Inspección Universitaria y con otros servicios y órganos colegiados y personales de la universidad.

El Borrador del Anteproyecto de Ley de Convivencia Universitaria (Ministerio de Universidades, n.d.), promueve el empleo preferente de las modalidades alternativas de resolución de conflictos para los casos que pudieran alterar o impedir el normal desarrollo de las funciones esenciales de docencia, investigación y transferencia del conocimiento; y apuesta inequívocamente por la mediación. De este modo, recoge que, aunque el “estudiantado de las universidades públicas es el principal destinatario, si bien lo relativo a las normas de convivencia y el mecanismo de mediación se aplicará también al personal docente e investigador y al personal de administración de servicios, sin perjuicio de la sujeción, en su caso, al régimen disciplinario que corresponda” (Ministerio de Universidades, n.d., p. 6). Entendemos que aun siendo este un paso importante para mejorar la convivencia y gestionar los conflictos, resulta insuficiente. Así, la literatura existente sobre el tema señala la necesidad de formación en gestión de conflictos a través de programas de capacitación como los de mediación, para impactar positivamente en el entorno laboral (Watson et al., 2018). En nuestro país algunas universidades (p.e., Complutense de Madrid, La Laguna y Vigo) han iniciado la formación del personal de administración y servicios, profesorado y estudiantes en técnicas de resolución de conflictos y mediación.

Estas experiencias en mediación organizacional y los proyectos integrales diseñados e implementados en la prevención y abordaje de los conflictos han permitido extrapolar procesos contextualizados a otras organizaciones de diversos ámbitos como la salud, inmigración, colectivos desfavorecidos o medios de comunicación (Rosales y García-Villaluenga, 2019). Esta transferencia de conocimientos, para facilitar la convivencia y promover la gestión constructiva de conflictos, está en sintonía con los valores que preconizan los objetivos de desarrollo sostenible.

IV. RESULTADOS

En las universidades trabajan y estudian un gran número de personas, entre las que surgen cotidianamente conflictos determinados por las expectativas, el clima y la cultura predominante (Watson et al., 2018) y que afectan a la convivencia, convirtiéndola, frecuentemente, en hostil; sin embargo, una gestión eficiente de los conflictos puede abrir oportunidades para mejorar y reforzar la convivencia positiva. En este sentido, contrariamente a lo que comúnmente se asume, el conflicto en sí mismo no es algo deletéreo puesto que, si se gestiona adecuadamente, permite eliminar las causas que lo origina y mejorar la convivencia. Los métodos con los que las Universidades abordan los conflictos internos revelan no solo la salud del modelo de intervención, sino el de la propia organización y ponen en evidencia su compromiso real con los valores que pretenden transmitir, como democracia, tolerancia, igualdad, responsabilidad, diálogo, eficacia.

V. DISCUSIÓN

Las Universidades han de estar cada vez más alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible para lograr un marco que favorezca el cuidado de las personas y de la propia sociedad en pro de la convivencia. La formación, la investigación y el servicio que, en materia de gestión y resolución de conflictos, se viene llevando a cabo por Universidades desde hace décadas, encuentran en los objetivos de desarrollo sostenible el motor necesario para seguir impulsando la paz social, y transfiriendo conocimientos para promover relaciones más humanas. Ahora bien, los modelos para la prestación de servicios intra-universitarios de mediación son distintos, en su misma concepción y funcionamiento, esto requiere de una amplia reflexión sobre la eficiencia de cada modelo a la hora de su posible implantación en las universidades. En definitiva, resulta imprescindible desarrollar servicios especializados de gestión de conflictos internos, promoviendo la mediación acorde con el borrador del Anteproyecto de Ley de Convivencia Universitaria (Ministerio de Universidades, n.d.), aunque siempre independientemente de cualquier otro órgano. Igualmente, podrían extender su intervención a todo conflicto que sus miembros presenten, aunque este resulte ajeno a la institución, para fomentar su bienestar y eficiencia (Watson et al., 2018). A su vez, es crucial que la Universidad traslade a la ciudadanía la gestión positiva de los conflictos, y se muestre como modelo para otras organizaciones complejas; favoreciendo, así, sociedades pacíficas, justas e inclusivas, en la filosofía marcada por la Agenda 2030

VI. REFERENCIAS

- Fiutak, T. R. (2000). *Mediating Faculty and Staff Disputes: The Evolution of the University Mediation Program of the University of Minnesota*. Georgia State University. <https://readingroom.law.gsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1009&context=seedgrant>
- García Villaluenga, L. (2009) Mediation in university communities: the experience of the Complutense University. *Conflictology*, 1, 75-81. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/3030/1/garcia.pdf>
- Katz, N. (2017). Mediation and dispute resolution services in higher education. En A. Georgakopoulos (Ed.), *The Handbook of Mediation. Research, theory, and practice* (pp. 177-184). Routledge.
- Ley 1 de 2004. *De protección integral contra la violencia de género*. 28 de diciembre de 2004. D.O. Nº 313.
- Ley 27 de 2005. *De Fomento de la Educación y la Cultura de la Paz*. 30 de noviembre de 2005. D.O. Nº 287.
- Ministerio de Universidades (n.d.) *Borrador del Anteproyecto de Ley de Convivencia Universitaria*. https://www.universidades.gob.es/stfls/universidades/Servicios/articulos/transparencia_gobierno/participacion_publica/audiencia/ficheros/API
- Organización de Naciones Unidas (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development*, <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf>.
- Rosales, M. y García-Villaluenga, L. (2019) La mediación intrauniversitaria: reflexiones y propuestas. En I. Luján (Coord.) *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia* (pp.175-200). Servicio de Publicaciones y Difusión Científicas.
- Sustainable Development Solutions Network Australia/Pacific (2017). *Cómo empezar con los ODS en las universidades. Una guía para las universidades, los centros de educación superior y el sector académico*, <https://reds-sdsn.es/wp-content/uploads/2017/02/Guia-ODS-Universidades-1800301-WEB.pdf>.

Watson, N.T., Rogers, K. S., Watson K. L. y Liau-Hing Yep, C. (2018) Integrating social justice-based conflict resolution into higher education settings: Faculty, staff, and student professional development through mediation training. *Conflict Resolution Quarterly*, 36(3), 251-262. <https://doi.org/10.1002/crq.21233>.