

IV JORNADA DE REFLEXIÓN SOBRE EL ACOSO EN LA UNIVERSIDAD

*De la Prevención Primaria a la Cuaternaria en el Acoso
Propuestas de Actuación*

14 de diciembre de 2023

Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
Universidad de Sevilla



Marina Otero Reina
Asesora del Defensor del Pueblo Andaluz



El Defensor del Pueblo andaluz ha cumplido el 1 de diciembre 40 años como Institución de la **“voz de los sin voz”** y su titular, Jesús Maeztu, ha llamado a la ciudadanía a **“no asumir como normal lo inaceptable”** como respuesta ante la pérdida o retroceso en el disfrute de los derechos sociales

La misión del dPA va más allá de su mandato legal, referido a la **garantía y defensa de los derechos y libertades contemplados en el título I del Estatuto de Autonomía y de la Constitución española**. El Defensor procura también la **defensa de una cultura de paz y la gestión de los conflictos (quejas) a través de mecanismos flexibles y adaptativos**, en un cambio de paradigma junto a la clásica labor supervisora que lo ha venido caracterizando.

Métodos de resolución de conflictos en el dPA

CULTURA
DE PAZ



La CULTURA DE PAZ y la gestión de conflictos

“Cultura de paz no es la simple ausencia de problemas, sino la Dinámica para establecer relaciones(...)” (Alzate).

Una definición: Existencia y promoción de valores, principios y de comportamientos que rechacen la violencia en cualquiera de sus manifestaciones y que ayude a prevenir futuros conflictos

CONVIVENCIA
JUSTICIA
TOLERANCIA
EMPATÍA
SOLIDARIDAD
IGUALDAD
RESPECTO



Para la **UNESCO**, la Cultura de Paz implica aceptar las desigualdades, tener la capacidad de escuchar, reconocer, respetar y apreciar a los demás, así como de vivir de forma pacífica y unida.

La Agenda 2030 contempla entre sus Objetivos de desarrollo sostenible, el ODS 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.



Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles”

Estructura del dPA. Un ejemplo de incorporación de la cultura de paz institucional

dPA defensor del pueblo Andaluz

Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía

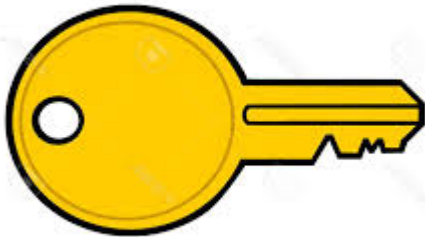


Cómo incorporar la CULTURA DE PAZ en una organización

La incorporación de la cultura de paz y su fomento como valor y como parte de la estructura de una organización o institución es un **nuevo paradigma para la gestión de asuntos** y, por supuesto, en la **gestión de conflictos**.

Paradigma: **Patrón, sistema de creencias, modelo a seguir.**

¿Qué se necesita?



- Voluntad institucional
- Reconocimiento o respaldo normativo
- Asumir criterios
- Incorporar metodologías de gestión adecuadas (flexibles y adaptativas).

Principios básicos para la gestión pacífica de conflictos

- **Uso del Diálogo.**
- **Aprendizaje cooperativo.**
- **Solución de problemas.**

Existen factores diversos que pueden impedir la solución del problema concreto, **pero siempre es posible transformar el conflicto.**



- Hacia el desbloqueo
- Hacia la resolución
- Hacia la prevención

Métodos de gestión de conflictos

Procesos de **Diálogo**, basados en

VOLUNTAD

AUTONOMÍA



Procesos que forman **parte de SISTEMAS**

HETERÓNOMOS

AUTÓNOMOS

Sistemas de resolución de conflictos Heterónomos

Solución en
manos de un
Tercero

- Evaluación neutral → Analiza y resuelve
- Arbitraje → Dicta un laudo
- Juicio → Dicta sentencia

Sistemas de resolución de conflictos Autónomos

Fórmulas de autocomposición

- Intermediación → Sirve de puente
- Facilitación → Procura entendimiento a través del trabajo en común
- Creación de consensos → Toma de decisiones conjunta
- Negociación → Intercambio de posiciones e intereses
- Mediación → Procura negociación basada en intereses

Comparación de métodos



Control del proceso y el resultado, protagonismo de las partes, mejora de la relación, sostenibilidad del acuerdo



Negociación

Negociación
asistida

Arbitraje

Mediación

Juicio

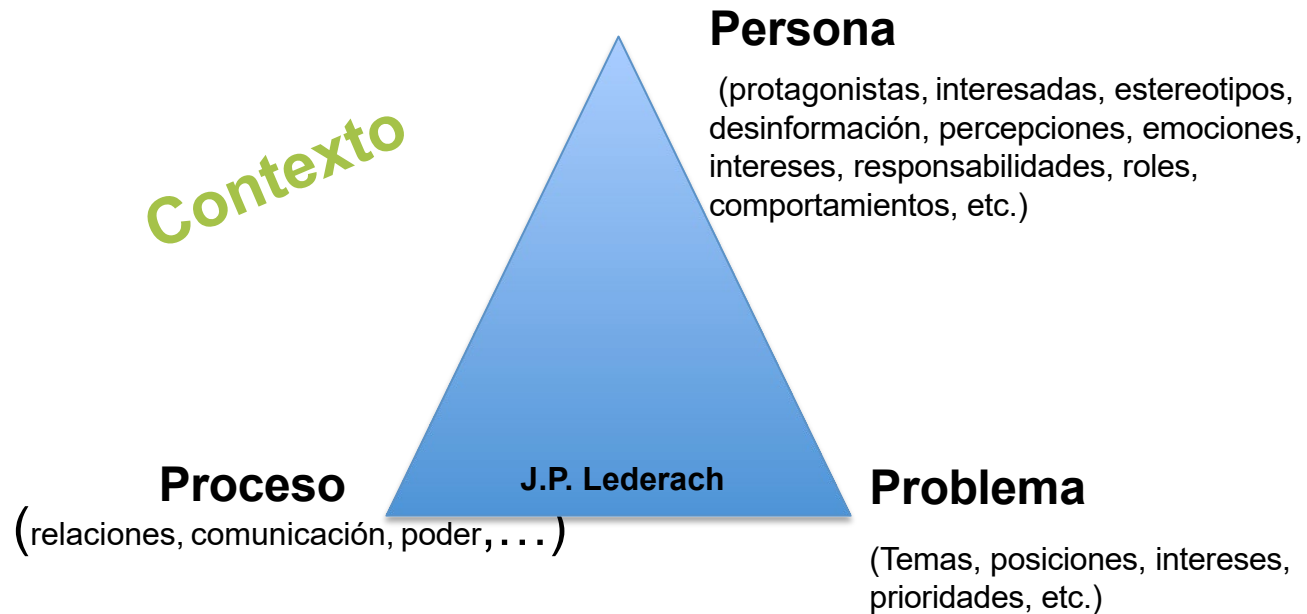
Alternativas	Evitación	Negociación	Mediación	Arbitraje/Tribunales	Dominación
Actividad	- Evitación del problema	- Diálogo directo	- Diálogo asistido	- Solución impuesta por un tercero	- Ejercicio de poder unilateral
Objetivo	- Alejamiento del problema	- Solución integrativa basada en intereses	- Solución integrativa basada en intereses	- Solución distributiva basada en criterios objetivos o derechos	- Solución basada en violencia, maniobras políticas
Resultados previstos	- Impredecibles	- Ganar/Ganar	- Ganar/Ganar	- Ganar/Perder - Perder/Perder	- Ganar/Perder - Perder/Perder

Decidir el método más adecuado

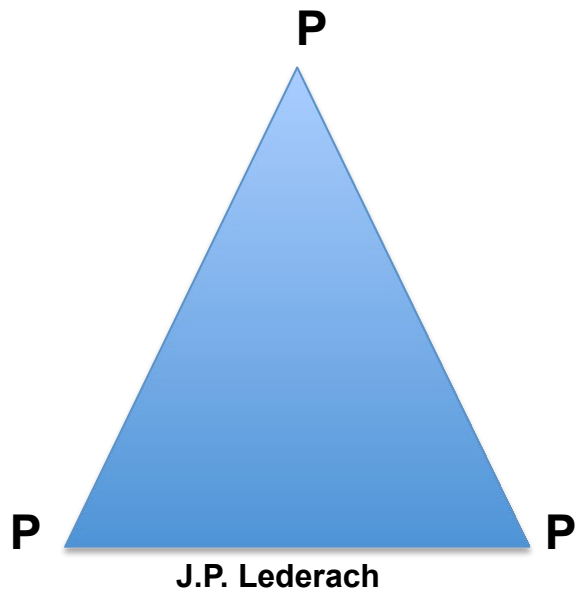
La clave está en decidir el método más adecuado.



Análisis del conflicto



EL ANÁLISIS del conflicto



El **Problema** es **SOLO** uno de los vértices.
Si solo analizamos el problema estamos haciendo un análisis miope, y **en gestión de conflictos** es importante tener **gafas progresivas**.

EL ANÁLISIS del conflicto

Con la mirada panóptica, nos permitimos tener **más información acerca del conflicto**, lo que lo originó, quiénes lo conforman, a quiénes puede afectar o está afectando, cómo se relacionan las partes, y qué elementos definen el problema, si tiene o no base jurídica, si puede haber alternativas u opciones a su interpretación y solución.

Además, el conflicto está vivo

Escalada: ataque-contraataque. Cada acción genera un nivel de violencia superior a la anterior.

Estancamiento: momento de equilibrio en el que seguir adelante supone mutua destrucción o daños irreparables en el contexto y los intereses.

Desescalada: actos de buena fe que disminuyen la hostilidad y buscan la solución.



Por qué la mediación es tan importante (T. Butts)

MEDIACIÓN

- Proceso y Resultados controlados por las partes
- Colaboración
- Criterios diversos
- Se abordan temas diversos
- Costos bajos
- Confidencial
- No sienta precedente
- Soluciones creativas
- Orientado a los intereses
- Escasos problemas de cumplimiento
- Rápido
- Proceso voluntario
- Ganar – ganar (expandir pastel)
- Facilita la relación
- Protege la imagen
- Menos estrés
- Origina empatía

JUICIO

- Proceso y Resultados controlados por un juez
- Adversarial
- Sólo cuenta la ley
- Se abordan sólo los temas que proceden
- Costos elevados
- Público
- Sienta precedente
- Soluciones tradicionales
- Orientado a las posiciones
- Problemas de cumplimiento
- Larga duración
- Proceso obligatorio
- Ganar perder
- Crea distancia
- Perjudica la imagen
- Costos físicos y emocionales
- Origina hostilidad

Qué dificultades podemos encontrar si optamos por Mediar



Dificultades a superar



Falta de voluntad

Falta de capacidad

**CUANDO
QUIERES PERO
NO PUEDES**

#FORNENTI

Dificultades a superar



Desequilibrios de poder

Dificultades a superar



Negociaciones previas fracasadas

Dificultades a superar



Complejidad del asunto, lenguaje excesivamente técnico, problema jurídico,...

Dificultades a superar



Personas agotadas por el problema o la búsqueda de soluciones



Dificultades a superar



Agendas ocultas

Temas no previstos



Si optamos por incorporar una unidad de mediación ...

Qué necesito?



1. **Haber incorporado cultura de paz.**
2. Contar con **voluntad inequívoca de gestionar los conflictos con mediación.**
3. **Decidir qué tipo de conflictos se van a mediar.**
4. Optar por **un estilo de mediación.**
5. Diseñar el **procedimiento interno.**
6. Elaborar un **itinerario formativo permanente.**
7. Formar **personas mediadoras.**
8. **Informar** a toda la organización.
9. Ejercer labor de **difusión efectiva.**
10. Contar con un **sistema de evaluación.**

Muchas gracias