

Dinámica Café Convivencia Universitaria

19 de diciembre de 2022

Edificio de Estudiantes

Introducción a cargo de la Vicerrectora de Estudiantes, Rosa de la Fuente

La Ley de Convivencia Universitaria es reflexionar sobre cuáles son los problemas de convivencia universitaria y elaborar normas para mejorarla. Además, esta ley también ha dado un instrumento que sirve sobre todo a la inspección de servicios, que provee un régimen disciplinario para los estudiantes. Pero esta ley no es únicamente para los estudiantes, sino que es una ley para la mejora global de la comunidad en la universidad. Nos da un soporte que viene a sustituir un reglamento preconstitucional del año 1952 sobre el tratamiento de las faltas o régimen disciplinario.

Lo importante es entender el espíritu de la norma: no solamente se genera convivencia a través de una normativa o de un régimen disciplinario, sino que tenemos que concienciarnos y trabajar colaborativamente para la mejora de la convivencia. Según la ley, lo primero que tenemos que hacer es establecer y definir cuáles son las normas de convivencia básicas. Tenemos la suerte que en la Complutense cuenta ya con un acerbo normativo muy importante que nos permite regular los principales conflictos y sus fuentes existentes. La ley nos obliga a tener normativa específica en dos temas fundamentales: acoso y discriminación, de los que ya tenemos Protocolos de Acoso y Discriminación. Pero además tenemos que ver las normas que nos rigen y que nos regulan.

Muchas veces esas normas no solucionan los problemas cotidianos de la convivencia ni tampoco los que están enraizados en la universidad, que se reproducen y que nos obligan a actuar mediando, consensuando, encontrando vías de diálogo y negociación, y ahí siempre los estudiantes tienen una posición jerárquicamente inferior, y como en la universidad las relaciones son jerárquicas los estudiantes sienten que tienen menos voz. Pues esta ley intenta darles más voz.

Por lo tanto, además de estas normas que debemos tener sistematizadas, en un *corpus* claro y que todo el mundo sepa cuáles son esas normas de convivencia, también aparece la figura de la mesa de convivencia que es la que tendría que regular y analizar los casos de mediación, las posibilidades de mediación, la sustitución de las sanciones por mediaciones, etc. Esa mesa de convivencia tiene que ser paritaria, debe estar formada por estudiantes, PDI y PAS, pero tenemos que definir entre todos cuáles son las funciones de la mesa, su rol y cómo queremos que se haga la mediación en la universidad. Ese es el reto que tenemos por delante: definir las normas, quién forma parte de la mesa de convivencia, cómo nos organizamos y la reglamentamos y también tenemos que trabajar mucho sobre la mediación como una posibilidad de resolución de conflictos más allá de los regímenes disciplinarios.

En este debate, necesitamos hacer procesos de diálogo con actores de la universidad. Lo que hemos creado es un grupo de trabajo delegado del Consejo de Gobierno, que es el grupo promotor de la Ley de Convivencia, que estaría representado por dos estudiantes de la DCE, dos representantes del PAS, dos representantes del PDI, más con voz, pero sin voto, el Defensor Universitario, la Inspectora Jefe, la Delegada de Igualdad, la Delegada de Diversidad y la Vicerrectora de Estudiantes.

Pero queremos contar con la participación de otros actores que nos ayuden con el primer objetivo que tenemos: diagnosticar y definir cuáles son los problemas de convivencia que están en la universidad. Además, os pediremos que cuando tengamos redactado un borrador de toda esa documentación y ese modelo que vamos a constituir, que también nos deis el *feedback* y la valoración que consideréis.

En la jornada de hoy nos vamos a centrar en el diagnóstico participativo de los problemas de convivencia, contamos con los que creemos pueden ayudarnos más, que son los expertos que llevan trabajando estos temas en la universidad. Desde luego, la profesora Leticia García Villaluenga, que también fue Inspectora Jefe de la universidad, lleva trabajando en el marco del Máster de Mediación y en diferentes organizaciones en el trabajo de la mediación y de la sistematización de los procesos de mediación de la construcción de procesos facilitadores para la resolución de conflictos sin utilizar los regímenes disciplinarios y las sanciones.

Lo que se pide es que ayudemos a trabajar sobre los diagnósticos y problemas, los cuales todos lo hemos sufrido y visto, para lo que tenemos estudiantes de Colegios Mayores, institutos de observación, representantes de estudiantes, director de estudiantes, becario de inspección de servicios, coordinador del Observatorio del Estudiante y representantes de la Casa del Estudiante. Todas conexiones muy importantes, ya que conocemos la universidad y puede ayudarnos a ser muy creativos. Diseñamos la jornada para que tengamos una intervención de los conflictos en el ámbito universitario y nos va a hacer una aportación experta. Después vamos a hacer una dinámica en la que podamos preguntar qué consideramos fundamentales para el diagnóstico de la convivencia.

Intervención de la profesora Leticia García

Vivimos en conflicto, más pequeños, más grandes, el conflicto es parte de la vida, consustancial al ser humano. Cada uno tome una hoja blanca pequeña. Vamos a imaginar que tuviéramos la potestad de que el conflicto que más nos preocupa con el compañero, familia, vecino u otra persona (vienen las navidades una época magnífica para estrenar) fuéramos capaces de ponerlo en este papel con toda nuestra fuerza: aquí se queda, traslademos nuestro problema a ese papel (arrugarlo, empuñarlo), respirar profundamente, abrir los ojos y el problema vamos a imaginar que se quedó en el papel, pero alguien ha dicho que el problema tan importante vamos a llevarlo a mediación, que nos ayuda a buscar consensos, establecer procesos de diálogo. ¿Somos los mismos antes y después del conflicto? No, no somos los mismos por mucho que estiremos y dialoguemos. ¿Qué nos hace el conflicto? Nos deja huellas. ¿De qué depende esas huellas?

Modelo de convivencia: respeto, diversidad, pluralidad, sostenibilidad, construcción de paz. Si el conflicto es parte de la vida, debemos buscar soluciones que nos permitan vivir en paz. Es complejo y está la cuestión de qué poderes. ¿Quién tiene poder en la universidad? ¿PDI, PAS, estudiantes?

Definición de conflicto: combate, lucha y pelea, situación desgraciada y de difícil salida. Se da cuando hay incompatibilidad de necesidad e interés, nos relacionamos constantemente, a veces lo que necesitamos no es compatible. También el conflicto trae oportunidades: produce transformaciones, cambios y aprendemos. El conflicto tiene oportunidades, pero hay que salir a su búsqueda porque si no la oportunidad no llega.

Las partes perciben que sus intereses son divergentes, si no se soluciona el conflicto va escalando. Por ello, es importante tener en cuenta la interpretación de la realidad de cada persona y saber que NO se negocia desde posiciones.

La primera herramienta de trabajo que se propone es que cuando escuchemos una narrativa desde posiciones, habría que preguntar: ¿qué beneficio se obtendría con esto? ¿Para qué lo necesitamos? El para qué es para algo relevante. Asimismo, es fundamental entender que hay que ayudar a desescalar los conflictos, cada uno de nosotros tenemos que ser gestores de conflictos y convivencia, dotándonos de herramientas para aprender a convivir.

A medida que una sociedad resuelve sus conflictos se pone en evidencia y mientras más democráticos son se acercan más a los métodos de resolución de controversias. La universidad se juega mucho en torno al respeto a la igualdad, la colaboración y nuestra dignidad. No es que no hay que utilizar la vía disciplinaria para resolver los conflictos, es garantía de derechos, pero para trabajar en convivencia, la disciplina no es la única. También hay que trabajar en facilitar los procesos de diálogo y escucha.

¿Qué tipos de conflictos¹ nos encontramos en la universidad?

- Tomando decisiones juntos, es un gobierno compartido
- Estrecha relación diaria de personas y grupos con distintas funciones y culturas
- Ambigüedad y multiplicidad de roles asignados a los diferentes miembros de la comunidad universitaria
- Aislamiento y competición entre departamentos y secciones
- Interdependencia de numerosas unidades de trabajo

Conflictos innecesarios: si no se atienden, acaban en convertirse en genuinos, requieren un tratamiento personalizado.

Cuidado con la comunicación: estamos en una especie de pulsión con los móviles.

Conflictos de relaciones: emociones fuertes, falsas percepciones o estereotipos, conducta negativa repetitiva (pequeñas cosas que se van convirtiendo en lo cotidiano en algo que molesta), escasa o falta de comunicación.

Conflictos de información: falta de información, información falsa, diferentes puntos de vista. Hay que trabajar en protocolos

Conflictos de interés-conflictos de valores

Conflictos de estructura: cómo se estructura una situación, definición de roles*, condicionamientos temporales, relaciones geográfico-físicas, desigual poder y autoridad*, control desigual de recursos*

*Si estas cosas no se resuelven, acaban siendo un conflicto genuino.

En la convivencia también se busca reflexividad.

¹ Libro recomendado: "Tipología de conflictos" – Convivencia www.cuemyc.org

Historia en esta materia en la UCM:

- Experiencia de mediación desde 2004 (se puso en marcha por primera vez desde la inspección de servicios)
- Actualmente es necesario adaptarse a la Ley 3/2022
 - o Comisión de convivencia paritaria
 - o Diagnóstico de situaciones de conflictos en la comunidad
 - o Prevención a través de la sensibilización y la formación
 - o Apoyo técnico en gestión de conflicto
 - o Toma de decisiones en grandes grupos (metodologías colaborativas)

Dinámica del World Café:

Es importante entender que cuando trabajamos en estos temas podemos sacar ideas todos juntos a través de un proceso:

- Democrático, participativo, creativo, con personas alrededor (centrado en las personas)
- Diversos, con distintas ideas y conversaciones

Las personas tenemos la sabiduría para afrontar los problemas y cuando conversamos surgen nuevas ideas que no habíamos planteado.

Intervención de la Vicerrectora de Estudiantes, Rosa de la Fuente:

Las dinámicas hacen que los conflictos sean colectivos, no individuales. Pensemos en la universidad como un sistema general con subsistemas que hace que haya intereses colectivos contrapuestos. Debemos pensar en grande.

Además de que la reflexión debe ser de lo grande a lo particular, cada uno tiene su representación de PAS, PDI y estudiantes. Deben estar presentes cada uno de los roles porque cada uno conoce otros conflictos. Las ideas deben surgir desde donde están posicionados. No nos anulemos para que la experiencia como sujeto determine la intervención.

Intervención de la profesora Leticia García, explicando las reglas de la dinámica:

1. Todas las ideas son buenas
2. Hacer una buena escucha sin interrumpir al que habla
3. Favorecer la participación de todos los componentes del grupo
4. No hacer comentarios negativos sobre aportaciones de los demás
5. Seguir fórmula para hacer crítica:
 - a. Qué (no me gusta) ...
 - b. Cuándo (delimitar en el tiempo) ...
 - c. Por qué me gustaría (cerrar con una crítica constructiva) ...

RESULTADOS DE LAS MESAS

MESA 1 - Situaciones conflictivas presentes en la vida universitaria y entre quiénes se da:

Centrado entre qué actores se dan los conflictos: toda la comunidad universitaria, entre los profesores, entre profesores e investigadores y entre profesores y estudiantes, entre estudiantes; el PAS se siente con menos autoridad o menos reconocido. Mapa de actores que puede haber conflicto entre ellos, pero también con la institución (normas que nos obligan, altos cargos, somos todos, etc.).

Cómo se encuentran esos actores como fuente de conflicto, qué llevan los actores para generar un caldo de cultivo más proclive al conflicto:

- Expectativas entre lo que es la universidad
- Competitividad, estrés
- Percepción de un esfuerzo desigual y que no se reconoce de la misma manera
- Profesores tienen muchos problemas de egos, jerarquías, enfrentarse con la burocracia
- Problemas de salud emocional

La convivencia es muy difícil cuando los actores traen esta mochila, además de los conflictos de valores e intereses inalcanzables cuando todos están molestos y estresados y cuyos intereses chocan. Hay mucha discriminación y falta de diálogo por las diferencias que existen. Celos, paternalismos, problemas con la libertad de expresión, que es orden, abuso de poder, clientelismo, incompatibilidad de que entre todo en la mesa.

Problemas estructurales de prejuicios y la sensación de que no tenemos personas de confianza ni espacios seguros de escucha o de resolución de estas situaciones y hace todos estemos con ansiedad, consumo de drogas, bebidas energéticas, problemas de salud. Salud mental como factor que es un disparador de conflictos de convivencia.

MESA 2 - Factores internos y externos que favorecen la escalada y cuáles favorecerían la desescalada:

Desconfianza de los estudiantes hacia las altas esferas de la universidad: información, burocracia, falta de comunicación, presupuestos limitados. Incertidumbre, perfiles: gente de grado, de postgrado; estructuras previas a la universidad son poco participativas (ESO y bachillerato) en cuanto a la resolución de conflictos; diferencia entre carreras: quienes tienen más complicado entrar por nota más alta: no se implican tanto en la universidad si no les aportan

Jerarquía académica/social: 1. Soberbia por parte de la docencia, que desencadena en una inseguridad por parte de los profesores (siempre están en un ámbito protegido y tienen miedo a que le cuestionen), esa jerarquía profesor-alumno se da porque el profesor tiene inseguridad de que no puede responder o que le cuestionan.

MESA 3 - Mecanismos para la resolución de conflictos:

- Departamento de mediación:
- Instituto de mediación

- Asociación de alumnos mediadores

Los conflictos se resuelven mediante instancias. Los proyectos de mediación son jóvenes. No se acude a los servicios por medio de miedo a las consecuencias, el profesorado está muy instaurado y sólido. Hay gestión de conflicto en el protocolo de diversidad e igualdad. Los mentores y delegados deben tener formación en resolución de conflictos. Confianza de los alumnos en la organización, la información. Debería haber una web que reuniese los servicios de mediación, que hubiese números, nombres, etc.

Mantenimiento de los recursos que ya tenemos

1. Desconocimiento por la institución
2. Mas organizaciones: defensor universitario (se utiliza mucho)
3. Las nuevas unidades

Buzón de sugerencia/espacio de escucha para debatir el tema, hay mucha carencia.

Alumnado: contar con las asociaciones y todos los que tengan representes deben tener formación en mediación. La mediación como tal es algo joven, inquieto, y se perfilaba desde el género de la inspección. En los centros se gestionaban dentro de la comisión de calidad, pero habría que crear una sección de mediación, buscar los mejores expertos.

MESA 4 - Propuestas para intervenir:

Somos una universidad muy heterogénea, puede que sea una de las causas que generen más situaciones de conflictos. Hay falta de información y desconocimiento de los mecanismos y a quién dirigirse cuando hay situación de conflicto.

Debe haber formación: talleres a estudiantes mentores y delegados, porque esta figura es el nexo entre estudiante para representarles en las comisiones/unidades:

- A nivel facultad
- A nivel colegio mayor
- Para resolver los problemas y conflictos que se den
- Formados por diferentes miembros: PDI, PAS y estudiantes (elegidos que voluntariamente quieran participar)

A nivel de universidad, habría que tener comisiones/unidades para revisar los conflictos de las facultades. Debemos mirar en grande y en abstracto, para salir de la individualidad, para ver si ese problema de convivencia desde fuera puede resolverse internamente. Reactivar Instituto de mediación UCM. Fomentar que las asociaciones puedan participar en esas comisiones. Empoderar al estudiantado: formar parte de una comunidad para reducir los conflictos. Se necesitan espacios para fomentar la convivencia.

Además, talleres de formación/sensibilización dirigidos a estudiantes, PDI y PAS: no sirve de nada solo dar formación al perfil concreto. Fomentar el asociacionismo y crear espacios de conversación. Mediante jornadas de bienvenida, dar a conocer las unidades y recursos/mecanismos de la universidad y las facultades para mejorar la cultura preventiva y participativa.

Esta ley tiene que reformular las funciones de todas las estructuras sobre resolución de conflictos: unidad de diversidad, igualdad, sindicatos, juntas de personal. Hay estructuras por todas partes: se deben delimitar las funciones. Que haya un consejo/comité universitario donde estén integradas esas estructuras y que cada uno aporte lo que le corresponda.

CONCLUSIONES

Debemos informarnos de lo que tenemos y generar esos espacios concomitantes, es decir, la coordinación de lo que hay y la potenciación de lo que falta.

Intervención de la Vicerrectora de Estudiantes, Rosa de la Fuente

Cómo seguiremos trabajando en la Ley de Convivencia:

Grupo de trabajo de representantes, delegados, del PDI, PAS y estudiantes en Consejo de Gobierno, con la que vamos a trabajar para el sistema de garantía de la convivencia, seguir utilizando lenguaje de que es un sistema. Ese grupo de trabajo se reunirá y se elaborará un borrador que se dialogará, documento que cada universidad estará presentando.

Se realizará un viaje a la Universidad de La Laguna para ver cómo lo están gestionando: tienen mucha experiencia y vamos a aprender.

Además, la Comunidad de Madrid está haciendo un modelo básico, algo muy mínimo, y en la UCM queremos hacer más. Están trabajando en colaboración con la CRUE.

Pasos para seguir: Diagnóstico, borrador, discutirlo en una jornada y proponerlo en el Consejo de Gobierno.

El facilitador de la convivencia será Jorge Drexler. Se propone tomar un café en el Colegio Mayor Nebrija con los estudiantes y realizar un taller-concierto el 19 de enero de 2023 por la tarde.

El seguimiento del proceso se hará desde la Casa del Estudiante.