

---

Editorial


## Los conflictos y su manejo en el ambiente universitario

### Conflicts and their management in the university environment

Rodríguez R., Jesús M.



---

 Jesús M. Rodríguez R.  
drjmrodriguezr@yahoo.es  
Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Revista Digital de Postgrado  
Universidad Central de Venezuela, Venezuela  
ISSN-e: 2244-761X  
Periodicidad: Cuatrimestral  
vol. 13, núm. 1, e391, 2024  
revistadpgmeducv@gmail.com

Recepción: 13 de marzo de 2024  
Aprobación: 04 de abril de 2024

Cómo citar: Rodríguez JM. Los conflictos y su manejo en el ambiente universitario. Rev. Digit Postgrado. 2024; 13(1):e391.doi:10.37910/RDP.2024.13.1.e391

## INTRODUCCIÓN

Los conflictos son parte de la existencia humana, que, por su gregarismo, habitualmente convive en comunidad; generan o inducen a transformaciones y mejoras, aparecen en cualquier momento y pueden ser repetitivos; constituyen una oportunidad de progresar si son bien manejados, es decir, con razones y sin violencia. Las universidades no están exentas a su presencia, y deben estar preparadas para enfrentarlos. Para solucionarlos, lo primero es que haya interés genuino en ello por las partes, sin agendas ocultas, sin propuestas fantásticas sino viables; y tener el convencimiento de que no se necesitan ganadores o perdedores sino beneficiados.

La secuencia lógica para superarlos, son: conocer y reconocer su existencia, definir cuáles aspectos deben solucionarse primero, mejorar la comunicación entre las partes, plantear alternativas, elegir las, ejecutarlas y medir los cambios. Los enfoques para solucionarlos, son: normativos (aplicar la ley, reglamentos o costumbres razonablemente establecidas), negociados o resolución (se supera el conflicto, mas no se resuelve) o transformaciones de conflictos: cuando se resuelve, además, la causa. Aunque por definición, no son lo mismo, el uso ha hecho equivalentes la resolución a la transformación.

En general, se escoge entre facilitación (con un imparcial ayudando a conflictuados que han logrado mantener relaciones aceptables), mediación (las partes escogen a un mediador pues no tienen comunicaciones efectivas, para buscar puntos de encuentro efectivos), indagación de hechos (con un indagador ajeno que se centra en los desacuerdos técnicos) y arbitraje (un juez que decide todo lo que hay que hacer): son menos traumáticos la facilitación y la mediación<sup>(1-2)</sup>. Aunque en las universidades existen

reglamentos sancionatorios, estos no deben esgrimirse durante el intento de resolver las diferencias que se presenten, pues pueden ser tomados como amenazas por la parte más vulnerable en la discusión.

Hay que enfocarse en realidades y necesidades, en reconocimiento mutuo, en adaptarse a lo que surja y en abordar al conflicto y no al conflictuado; quien pierde la compostura, no solo exhibe pobreza de argumentos o egoísmo, sino descontrol emocional, lo cual es la más frecuente etiología en la generación de dificultades, por eso no se debe ni elaborar ni caer en provocaciones, tampoco disculparse o vengarse: solo escuchar y expresar brevemente que hay que mantener la decencia y paciencia, y no intentar hacer cambiar la opinión del otro, sino luego manifestar la de uno mismo de manera breve y clara.

En estas negociaciones (marcadas por la calma y respeto), pueden darse varias posibilidades: ganar-ganar (todos ganan), ganar-perder (uno gana y el otro pierde), perder-ganar (se elige perder para resolver pronto el conflicto) o perder-perder (ambos pierden en su resolución). En muchos casos, personas tienden a negar la razón y justicia de la otra, o que si se tiene la razón, el otro no la tiene, eso empeora el problema pues la parte más débil argumental podría promover amenazas para contrarrestar esa lucha por el poder: ambas situaciones, propias del modo de vivir de quienes las protagonizan, empeoran los antagonismos; por eso, se deben buscar razones y objetivos comunes de solucionar, sin satanizar la otredad: el trato indigno, amenazador, vengativo -se tenga razón o no- debe estar ausente, así como no centrarse en razones políticas, espirituales o familiares<sup>(3-4-5)</sup>.

Las personas no son iguales, cada una tiene sus características que la hacen únicas; en las universidades, como cualquier otra agrupación humana, se producen diferencias permanentemente, con además un alto nivel de formación, lo que hace a la convivencia más compleja y también a los breves que se generen. Quienes desarrollan tendencias personales altruistas o también impositivas, generalmente escogen ganar-ganar, los más estoicos o afanados en ganar tiempo, perder-ganar; las demás tienden a cronificar los problemas. Nunca deben diferirse las medidas para superar estas dificultades.

Finalmente, en la Constitución Nacional de 1999: en el Art. 258 2º párrafo y en su exposición de motivos, se establecen formas de resolver conflictos, como la mediación; también aparece esto en la Ley Orgánica Procesal del Trabajo (LOPT) del 2002, en el Código de Procedimiento Civil y en el propio Código Civil. En estos últimos, se describen procedimientos contenciosos ordinarios, con dos audiencias: la preliminar y la de juicio; en la preliminar hay dos fases: la de mediación y la de sustanciación; se supone que cuando se busca la resolución es porque se está en la fase de mediación (LOPT Art. 133)<sup>(6)</sup>.

Mención aparte, y totalmente diferente, pero a propósito, en relación con las revistas científicas, los conflictos de interés que deben declararse en artículos de investigación publicables, no son desacuerdos entre personas ni basta solamente con expresarlo en el texto del documento, pues tienen, además de importancia jurídica, una carga ética considerable; han de observarse medidas como: evitar realizar negociaciones con personas o instituciones involucradas en los proyectos, no recibir dinero o insumos de ellos, o relacionarse de manera personal; cualquiera de esas eventualidades, conlleva a una alta probabilidad de generarse situaciones que pudieran influenciar tomas de decisiones, con favorecimiento personal o del entorno cercano, a expensas de la investigación misma, o que den lugar a apariencias de impropiedad, detectables o en sospecha también por el entorno.

## REFERENCIAS

1. Fundación Foro Nacional por Colombia. Conflicto, convivencia y democracia. Bogotá: Cartilla N.º 2; 2001
2. Redorta J. Manual para la gestión y resolución de conflictos. Barcelona: Editorial Almuzara; 2020.
3. Fischer A. Resolución de conflictos. México: Editorial Silvia Domingo; 2021.
4. Pollack J. Conflict resolution playbook: practical communication skills for preventing, managing, and resolving conflict. London: Rockridge Press; 2020.
5. Shaw G. 7 Winning Conflict resolution techniques: master nonviolent and effective communication skills to resolve everyday Conflicts in the workplace, relationships, marriage and crucial conversations. Barcelona: Communication Excellence; 2020.
6. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de Venezuela; 1999