

CONFLICTOLOGÍA PARA LA REGULACIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO EN EL CONTEXTO EDUCATIVO UNIVERSITARIO

CONFLICTOLOGY FOR THE POSITIVE REGULATION OF CONFLICT IN THE UNIVERSITY EDUCATIONAL CONTEXT

Sánchez Torres, Ángel Alfonso*

Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez
Venezuela

Resumen

El presente ensayo tiene como propósito analizar la importancia de la conflictología, como una alternativa para la regulación positiva del conflicto en el contexto educativo universitario; considerando que uno de los problemas que se presentan en la actualidad en este tipo de organizaciones tienen relación con la situación de violencia, situación que afecta la paz entre las personas que convergen en estos recintos educativos, donde por diversas razones los conflictos que se generan pueden ser a nivel laboral, personal, social, económico o político. En este contexto, la organización amenazada por estos conflictos, requieren de la atención y prontitud adecuada para evitar que se conviertan en un problema mayor que no tenga solución inmediata; de allí que, la importancia de afrontarlos a través de medios alternativos que conlleven hacia el desarrollo de acuerdos positivos, para evitar daños mayores. En este sentido, la conflictología como ciencia es aplicable en situaciones conflictivas porque guía a las partes hacia la búsqueda de alternativas positivas para resolver sus problemas sin que las diferencias produzcan situaciones violentas que puedan afectar el ambiente laboral, considerándose como una alternativa para la búsqueda de la paz organizacional.

Palabras clave: Conflictología, regulación positiva del conflicto, resolución de conflictos, métodos alternativos.

Abstract

The purpose of this essay is to analyze the importance of conflictology, as an alternative for the positive regulation of conflict in the university educational context; considering that one of the problems that currently arise in this type of organizations is related to the situation of violence, a situation that affects peace between the people who converge in these educational facilities, where for various reasons the conflicts that arise can be at a work, personal, social, economic or political level. In this context, the organization threatened by these conflicts requires adequate attention and promptness to prevent them from becoming a major problem that does not have an immediate solution; Hence, the importance of facing them through alternative means that lead to the development of positive agreements, to avoid further damage. In this sense, conflictology as a science is applicable in conflictive situations because it guides the parties towards the search for positive alternatives to resolve their problems without the differences producing violent situations that could affect the work environment, being considered as an alternative for the search for organizational peace.

Keywords: Conflictology, positive conflict regulation, conflict resolution, alternative methods.

*TSU en Educación Integral, Colegio Universitario Fermina Toro. Profesor en Educación Integral: Universidad Pedagógico Experimental Libertador. Magister en Gerencia Educativa egresado de la Universidad Pedagógico Experimental Libertador. Aspirante a Doctor en Ciencias de la Educación en Universidad Experimental Simón Rodríguez. Correo: angelalfonzo12@gmail.com / ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5153-8941>

Finalizado: Barquisimeto, Julio-2023 / **Revisado:** Noviembre-2023 / **Aceptado:** Marzo-2024

Introducción

En la actualidad, las organizaciones educativas universitarias, tanto públicas como privadas, se ven amenazadas no solo por conflictos entre estudiantes, sino también entre el personal que labora en ellas, conflictos en los cuales influyen factores a nivel político, social, económico o cultural, que ocasiona, en algunos casos el desarrollo de hechos de violencia verbal, física o estructural, además de la incertidumbre política y social, la escasez de recursos, desigualdades entre trabajadores (as) y empleadores (as), acciones que se han intensificado en los últimos años.

Es de hacer notar que, estos problemas antes mencionados, requieren de soluciones efectivas y pacíficas, que permitan conducir los conflictos negativos hacia la búsqueda de soluciones razonables de convivencia, a través de acuerdos, sin que las partes en conflictos salgan perjudicadas. En relación con lo anterior, Vinyamata (2003), refiere la importancia de solucionar conflictos de forma pacífica; de manera tal que permitan transformar la visión que se tiene de los mismos, para que puedan entenderlos desde una perspectiva más positiva y no como algo negativo.

Desde esta perspectiva, la conflictología, como alternativa para su regulación positiva del conflicto, en especial en el contexto laboral en el contexto universitario; lleva a las personas involucradas a entender la importancia de obtener soluciones positivas que se puedan generar de las situaciones conflictivas a nivel organizacional, siendo sus protagonistas el personal docente, administrativo, obreros, las personas en puestos gerenciales, estudiantes, comunidad, en general; que hacen vida en el contexto universitario, evitando de esta manera que se generen acciones de violencia o imposiciones que afectan a las personas dentro de la organización; por lo tanto, requieren de un proceso de formación que les lleve a entender cómo manejar los conflictos positivamente. De allí la importancia del presente ensayo, cuyo propósito está orientado

a analizar la importancia de la conflictología, como una alternativa para la regulación positiva del conflicto en el contexto educativo universitario

Conflictos

Los conflictos, son aquellos que están representado como: desacuerdos, incompatibilidad o actitudes hostiles; también se relacionan con la satisfacción de las necesidades, el estrés, temor, entre otros aspectos; pero cuando se vuelven negativos generan en las personas comportamientos agresivos, esto dependiendo de cómo es conducido; de allí que, el concepto de conflicto ha cambiado con los años, de manera tal que, hoy en día se hace énfasis en la existencias de conflictos positivos y negativos.

En este contexto, Aiello de Almeida (2010), presenta el conflicto como "... Una situación normal de la vida que puede significar tanto un peligro como una oportunidad (...), es algo consustancial e ineludible a la naturaleza humana y (...) como tal, es menester aceptarlo" (p.33), en esta definición, la autora presenta la concepción del conflicto desde dos ámbitos: el primero relacionado los conflictos negativos y el peligro que estos generan, y el segundo como una oportunidad, en este caso se torna en positivo, para los involucrados cuando se presenta como una oportunidad para cambiar las situaciones que le afectan.

Por lo tanto, este tipo de conflicto, debe ser aprovechado como una manera de positiva de solventar las situaciones con las cuales se deben enfrentar las personas en su vida laboral o social, ya que es parte de la naturaleza humana y en consecuencia, debe saber aceptarlo como es de manera tal que no afecte su vida.

En este punto, es necesario entender que cuando el conflicto se torna negativo, afectando a la persona a nivel psicológico, social y cultural, por lo que se requiere de un mediador que ayude a resolver las diferencias entre las personas, antes que el

conflicto se torne en un evento violento. Desde esta perspectiva Vinyamata (2001), presenta su visión del conflicto negativo como una “Lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes” (p.129), lo cual implica que los conflictos afectan a las personas cuando se genera este tipo de acción, por lo que requiere buscar soluciones no solo para satisfacer sus necesidades de paz sino para relación directa con el esfuerzo por vivir en paz; sin embargo, también cuando no se canalizan los conflictos manera positiva, esto produce no solo desasosiego, sino también estrés, temor, que puede, en algunos casos llevar a la persona al desarrollo de acciones violentas o quizás no.

En relación con lo anterior, Rozenblum de Horowitz (1997), muestra una definición del conflicto negativo, como una “divergencia de intereses, aquí las partes en conflicto son antagonicas, no consiguen solución a respuesta a sus diferencias, ocasionando un conflicto negativo entre las partes” (p.01), es decir, que en este ambas partes consideran tener la razón y no llegan a acuerdos por los antagonismos que emergen entre ellos, por lo que requieren de la mediación para buscar soluciones que permitan a las partes entender la necesidad de evitar aquellos conflictos negativos que pueden afectar su vida, su paz y la de los demás.

En esta visión global de la autora, con respecto a la mediación de los conflictos, se hace hincapié en que la persona mediadora, desarrolle un proceso comunicacional efectivo, que debe ser el componente esencial de esta figura, a nivel de relación social; en el caso del contexto educativo, es fundamental el diálogo, dejando a un lado los prejuicios, que bloqueen las posibilidades de lograr con éxito resolver los conflictos negativos entre los involucrados.

Esta visión Rozenblum de Horowitz (ob.cit), se relaciona con las ideas de Freund (1983), en su concepción de conflicto negativo, orientado hacia lo que ocurre “entre

dos o más grupos de individuos, quienes se enfrentan, para vencer la resistencia de los otros, estos grupos usan la violencia la cual puede generar la muerte del otro” (p.65), en este caso, el conflicto se hace negativo porque no hay entendimiento entre las partes y por lo tanto, genera violencia haciendo imposible llegar a acuerdos para evitar o detener la violencia. Un ejemplo de ello las guerras entre naciones, entre pandillas, o personas con intereses contrarios a la paz, asimismo, entre aquellos que consideran que tienen la razón y no quieren escuchar razones para resolver sus conflictos personales, sociales o comunitarios.

Aunque existen diversas definiciones de conflictos, todas convergen en la existencia de conflictos negativos y positivos, como lo señalan Vinyamata (ob.cit), Rozenblum de Horowitz (ob.cit) y Freund (ob.cit), quienes coinciden en afirmar que los aspectos más resaltantes que caracterizan los conflictos negativos, están representados en: desacuerdos, incompatibilidad, hostilidad, resistencia, antagonismos, entre otros que llevan a la conflictividad negativa, afectando a los grupos involucrados y llevándoles hacia el uso de la violencia cuando estas situaciones no se canalizan de manera efectiva.

Por ello, es necesario entender esa discrepancia entre sí, según sus intereses sean estos políticos, económicos, sociales, o por discrepancias, que generan un conflicto interpersonal, que es producto del posicionamiento o actividad incompatible entre dos o más personas, estos conflictos se pueden resolver si se tiene una visión distinta de las situaciones que la originan, transformándose en positivos cuando se maneja de la manera apropiada, y una de las teorías que desarrolla estos procesos es conocida como la conflictología.

Conflictología

La conflictología según Vinyamata (2003), es una ciencia que muestra la visión positiva de las situaciones conflictivas; en este contexto, el autor enfatiza en la posibilidad

que tienen los individuos de comprender el conflicto desde diferentes perspectivas; pero esto implica, no solo aquel que se origina entre grupos, sino también de los conflictos personales con los demás, más cuando se torna violento, llevando a la destrucción moral, social o política, convirtiéndose en una manera negativa de entender lo que sucede, puesto que esto lleva a la aniquilación de las partes en conflicto, que se ven afectada por la violencia generada en esta situación

Es de hacer notar que, hoy en día, vivimos en un mundo donde los conflictos políticos, religiosos, sociales, raciales, cada día se van incrementando, generando conflictos negativos, que en caso más extremos ocurre la muerte de personas involucradas o no en el conflicto, su destrucción y aniquilación, también pueden generarse, en este caso, en las organizaciones educativas universitarias, donde, en algunos casos se suscitan conflictos negativos que van afectando a la organización. En este mundo lleno de incertidumbre, la conflictología, se maneja a través de métodos pacíficos de regulación, donde el diálogo, la cooperación y la percepción de la situación, se percibe como una manera positiva de ver el conflicto, esto se logra a través de la conciliación entre las partes involucradas convirtiéndose en el objetivo central para la búsqueda de la reconstrucción de las relaciones humanas, entre los miembros de la organización en conflicto.

De allí que la concepción de la conflictología de Vinyamata (2001, p.92), es presentada como “una compilación de conocimientos y procedimientos y procedimientos de análisis e intervención pacífica del conflicto”, la cual se centra, en el estudio del conflicto y también en su análisis de una manera integral. En este punto, el mediador aplica técnicas, métodos, estrategias, procedimientos y tácticas que facilitan la interacción positiva entre los involucrados, convirtiéndose en una manera pacífica para de resolver los problemas más apropiadamente.

Por consiguiente, la conflictología, tal como lo señala Vinyamata (ob.cit), va a generar un cambio a la crisis de violencia provocada por las personas, generando una transformación del conflicto negativo en uno positivo, a través de los elementos integradores del conocimiento, presente en técnicas y habilidades para el manejo de conflictos que en el ámbito universitario se logra a través de una solución pacífica que los alejará de la violencia que se genera en estos centros, sea física, verbal, política o estructural.

Desde esta perspectiva, en la concepción de conflictología de Vinyamata (ob.cit), el conflicto requiere ser observado como un proceso natural, que está presente en toda sociedad, y en cierta manera, se considera necesario para la vida humana, siempre y cuando, sea utilizado como un factor positivo. Por lo tanto, la conflictología, se convierte en la ciencia que lleva a las personas a reflexionar sobre el porqué de la situación, generando conciencia hacia la búsqueda de soluciones orientadas hacia la paz entre los grupos en conflictos. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el conflicto negativo, que se genera a través de personas que no quieren entender ni comprender razones, quizás por desconocimiento, ignorancia, falta de conocimiento sobre el conflicto o la manipulación de otros su fin es la destrucción; porque el otro se convierte en el enemigo, al que hay que aniquilar de cualquier manera, sin razonar en los efectos que puedan ocasionar los violentos a las demás personas a su alrededor.

En fin Vinyamata (ob.cit), a través de la conflictología, enseña que se pueden mejorar, canalizar y fortalecer los conflictos de manera positiva cuando existe la posibilidad de que esto ocurra; ya que, presenta una visión donde el conflicto no es ni bueno ni malo; por lo tanto, es necesario ir comparándolo con una fuerza natural, que cuando se desarrolla de manera contralada, justa y equilibrada, en su naturaleza, produce energía que estimula la vida.

Es por ello, que la conflictología lleva al ser humano a entender la importancia de resolver los conflictos desde visión positiva. En el caso de la violencia en el contexto universitario, su aplicación, produce nuevas ideas y alternativas de solución para los problemas, transformando los conflictos negativos que alteran la paz en el recinto universitario, en algo positivo; ya que orienta a las partes en conflicto, para la creación de acuerdos orientados hacia la búsqueda de soluciones favorables y razonables de convivencia, donde las partes ganan sin que alguna de ellas salga perjudicada.

En este orden de ideas, es necesario comprender que el conflicto es una condición propia de los seres humanos, que cuando se convierte en negativo, afecta sus acciones, su paz, más cuando no entienden de razones y los convierten en elementos de destrucción; sin embargo, es necesario estar conscientes que los conflictos son inevitable en la interacción humana, y ocurren en cualquier nivel, pero depende de las personas que estos no se conviertan en situaciones negativas que afectaran su vida; por ello, se debe buscar la manera de resolverlos de manera pacífica, sin llegar a la violencia. Y para eso se requiere crear conciencia en las personas acerca del daño que puede ocasionar la violencia en la sociedad, generada a través de conflictos negativos.

En líneas generales, la conflictología, se centrada en educar al ser humano, para que aprenda atender y entender los conflictos de manera positiva, esto incluye a lo que Vinyamata (ob.cit), denomina mecanismos pacíficos de acción. Los cuales deben enseñarse si es posible desde la escuela, y consolidarse como parte de la formación del ser humano hasta llegar al contexto universitario. En consecuencia, este aprendizaje es fundamental, porque así aprenden a comprender, como menciona Vinyamata (ob.cit), la importancia de relacionarse con los demás de manera pacífica, sin que la violencia medie en sus acciones, les ayuda en la búsqueda de

alternativas creativas, abriendo el camino para la solución de los conflictos con los que se van a enfrentar en la vida, este proceso implica valorar y buscar la paz y por ende el fin del espiral de la violencia.

En este contexto, la importancia de la conflictología, está centrada a enseñar al ser humano a vivir y convivir en paz: sin embargo, debemos estar claro que vivimos en un mundo, donde la violencia se está generando en todos sus formas, se está acrecentando por motivos de odio racial, político, cultural entre otros, la desigualdad, la violencia política, estructural, familiar, odios ancestrales, deseos de dominación por parte de grupos extremistas, crea rencillas, falta de moral, irrespeto hacia las personas, entre otras formas de violencia, generando conflictos negativos, llevando a los seres humano a destruirse entre sí, y a su vez destruir todo lo que está alrededor, y a veces es la ignorancia que los lleva al desarrollo de conflicto negativos, aquello que pareciera no tener importancia, sí la tiene, y si no se maneja con propiedad generará conflictos negativos.

En consecuencia, la importancia de la conflictología, es que a través de ella se enseña a las personas, las principales actitudes a llevar a cabo para una posible regulación positiva de los conflictos, además se busca crear una cultura de paz a través de soluciones creativas y regulaciones positivas en la organización universitaria, de las cuales en la medida de lo posible, las partes en conflictos se beneficiaran a través de alternativas de solución que emerjan para lograr esa paz deseada entre las partes involucradas en el contexto universitario.

En este orden de ideas, los problemas están latentes en las organizaciones educativas universitarias, por tal razón es importante, que tanto el personal que cumple funciones gerenciales como el personal docente, administrativos, personal de servicio, entre otros, conozcan cómo manejar los conflictos, de manera efectiva para lograr acuerdos significativos y resolver las diferencias en

el menor tiempo posible sin que resulte perjudicado una de las partes, y así obtener resultados positivos; además integrar habilidades como destrezas para alcanzar las metas programadas. Por ello, en el contexto universitario, la gerencia requiere estar al tanto de los principios que guían la resolución de conflictos para mantener en la organización relaciones óptimas entre sus miembros. Al respecto Cuenca (2009), hace referencia que los problemas se originan cuando por:

La exteriorización de diferencias, es lo que se capta de forma inmediata. Detrás del conflicto, hay necesidades insatisfechas que ameritan un proceso de diálogo social, durante el cual se intercambian información de buena fe, para que las partes puedan encontrar opciones que le permitan satisfacer esas necesidades en la mejor medida posible. (Cuencas, ob.cit, p.28)

De acuerdo con Cuencas (ob.cit), aquellos aspectos que están detrás del conflicto, se presentan como las necesidades insatisfechas de las personas, cuando consideran que se les están violentando y vulnerando sus derechos. Así pues, esta exteriorización de diferencias, llevan al conflicto negativo, y para que esto no suceda se requiere de un diálogo social, donde la buena fe este presente entre las partes en conflictos, buscando soluciones efectivas que permitan satisfacer sus necesidades y peticiones. En este caso, la conflictología, va a llevar a los involucrados hacia la búsqueda de una regulación positiva de los conflictos, para evitar que esto se convierta en daños mayores.

En relación con lo anterior, Cuenca (ob.cit), la mayor parte de los conflictos derivan de las relaciones generadas entre aquellos que tienen ganado el reconocimiento personal, los que luchan por su supervivencia y los que persiguen por cualquier medio a su disposición satisfacer las necesidades básicas de seguridad, identidad y desarrollo. Por consiguiente, el conflicto, es un proceso en el cual dos o más personas quieren lograr metas que tal como están planteadas en

su vida, aunque no pueden alcanzarse al mismo tiempo, o presentar ideas, conductas, intereses, necesidades o valores se consideran incompatibles, o cuando ambas partes compiten por el control de recurso percibido como escaso.

Desde otra perspectiva Keith (2008), considera que el conflicto es “toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas” (p.337), en esta concepción del autor, el conflicto puede ocurrir de manera intrapersonal, interpersonal e intergrupala, y sus causas del se originan por algunos factores, entre los que se encuentran: cambio organizacional, choques de personalidad, diferentes sistemas de valores. En conclusión, el conflicto negativo, según Cuencas (ob.cit) y Keith (ob,cit) va a generar situaciones de riesgo en las relaciones interpersonales entre los miembros de una organización; generando un clima organizacional positivo o negativo, de acuerdo como surja el problema. Por ello, es necesario tener en cuenta que cuando se habla de resolución de conflictos, son diversas las características que los contienen y estos aportes deben ser tomados en consideración dentro de las organizaciones educativas universitaria, para que funcione de forma eficiente y eficaz, al momento de actuar ante los conflictos sepan cómo actuar a través de la aplicación de los llamados métodos alternativos de resolución de conflictos.

Por lo antes mencionado, conflicto es una realidad en las organizaciones universitarias y está basado en diferencias individuales, autonomía y la posibilidad de discutir, por ello, cuando este surge, la conflictología, plantea se debe tener en cuenta los métodos alternativos de resolución de conflictos, ya que como menciona Jeanette (2010),ese tipo de conflicto es “un proceso de opciones mutuamente excluyentes entre personas que interactúan entre sí, debido a condiciones estructurales, interferencias de emociones,

percepción y comunicación o el control de recursos percibidos como escasos”.

Sin embargo, el concepto de conflicto desde el punto de vista negativo, según Dagobert (2008), se va a presentar como un “pugna entre ideas, emociones o tensiones en desacuerdo” (p.12), o como lo define Borissoff (2009), como luchas de valores y aspiraciones a gozar de una posición, poder y recursos, en los que los objetivos de los oponentes para neutralizar, herir o eliminar a sus rivales, por lo tanto, requiere de soluciones efectivas y métodos para solucionarlos.

Es por ello, que Tjosvold (2008), señala que el conflicto negativo, formar parte de la “presencia de actividades, conductas, intereses, necesidades o valores incompatibles” (p.21) que va provocando desacuerdo y estas diferencias se pueden solventar en la medida se utilicen los medios alternativos de resolución de conflictos, que se desarrollan a través de la comunicación asertiva y del conocimiento del problema. En el caso de conflicto negativo, este, surge de problemas orientados en el manejo poco efectivo de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y por lo tanto, produce desacuerdo que interfieren en las metas deseadas, sin importar cuál sea el resultado hacia las demás personas, por lo que debe ser evitado, pues la intención es perjudicar a la otra parte o grupos que se encuentren involucrados.

En este contexto, Bryans y Cronin (2007), en el ámbito laboral, señalan que en las organizaciones se presentan dos tipos de conflictos: (a) conflictos entre jefes y miembros del personas (y viceversa); (b) conflictos entre los objetivos de la institución y los objetivos individuales de sus miembros. Con respecto al conflicto entre jefe y el personal a su cargo (y viceversa). En la mayoría de los casos, emerge cuando el segundo se siente víctima del primero; por lo general se aprecian como el límite del poder o del rango en el que se encuentra, debido a que, el mando provoca tensión entre el personal

a su cargo. Por lo que, para disminuir el conflicto en la organización, el gerente debe estar siempre disponible, saber escuchar, ante cualquier situación mantener informado a su personal, mejorando el clima organizacional de la institución.

En relación con los objetivos de la institución y los objetivos individuales de sus miembros. Los conflictos institucionales, ocasionan desinterés entre los miembros para cumplir los objetivos con eficacia. En este sentido.

Los objetivos de la institución se relacionan con la organización como una entidad total (como un sistema); esto no significa que cada uno de sus integrantes este de acuerdo con dichos objetivos. Cada individuo tiene sus propias metas y no todas se relacionan con la organización, aunque está pueda servir como medio para alcanzar, por lo menos, algunas de ellas. De allí que la diferencia en relación con la identificación de objetivos y su cumplimiento, plantea la posibilidad del conflicto. (Rozenbaum de Horowitz,2009, p.53).

En relación con lo señalado por Rozenbaum (ob.cit), los integrantes que conforman las organizaciones, especialmente los que ocupan cargos más altos que otros, suelen percibir lo que es diferente o beneficioso para la misma, sin tomar en cuenta la opinión del personal a su cargo, generando los conflictos negativos. Por lo tanto, el gerente universitario, necesita conocer la importancia de evitar en lo posible que surjan conflictos que puedan afectar la paz organizacional, y evitar estos conflictos negativos, implica, mantener una buena relación laboral, saber escuchar a los otros, buscar la paz y conocer cómo manejar de manera efectiva las diferentes alternativas que le lleven a resolver los conflictos que puedan afectar la paz laboral, por lo tanto, no solo es tener conocimiento sobre la conflictología, sino aplicarla y conocer los medios alternativos de resolución de conflictos más utilizados para evitar la escalada del conflictos negativo en la organización.

Medios alternativos de resolución de conflictos

La resolución del conflicto, de acuerdo, con Femenia y Afanador (2009), puede mirarse desde la perspectiva de quienes son las personas que intervienen en la solución de los mismos y cuál es la forma de realizar dicha intervención, en especial a través de estrategias más comunes e importantes para resolver los conflictos, entre ellas se encuentran: mediación, negociación y conciliación.

Mediación. Con la aplicación de esta técnica para la resolución de conflictos se favorece al desarrollo organizacional de las instituciones, debido a que fue definida como el arte de promover acuerdos, debido a la gran cantidad de conflictos en las organizaciones universitarias y la necesidad de saber manejarlos para que redunden en beneficio de los objetivos que tiene la institución. Al respecto, Fisas (2005), explica “la mediación interviene más sobre las conductas de los actores que sobre la estructura del conflicto, no obstante los cambios psicológicos y conductuales que logra la mediación pueden capacitar a los actores a abordar mejor el tratamiento estructural del conflicto” (p.2). La cual está dirigida hacia el sujeto y como es su comportamiento con respecto al problema. La mediación, busca transformar la manera de actuar y pensar de las partes abriendo la posibilidad de resolver sus diferencias. Asimismo, Carulla (2008), establece que es un proceso dotado de una serie de técnicas que se emplean para conseguir unos objetivos específicos. Los participantes protagonizan la mediación, son ellos quienes asistidos por el mediador dialogan, se comunican, negocian y adoptan sus propias decisiones.

Considerado lo antes mencionado, el gerente universitario requiere conocer esta técnica y entrenarse para aplicarlas correctamente, ya que le ayuda a mejorar la comunicación, tener una visión clara del problema y le ayuda a comprender porque surge, de esta forma practicar la

reflexión, tolerancia, el dialogo, con el objetivo de resolver el conflicto y prevenir el surgimiento de nuevos enfrentamientos institucionales. En el campo educativo, busca disminuir la conflictividad de los directivos con el personal, construyendo posibilidades en criterios justos para las partes y lograr cumplir con los objetivos programados.

Negociación. De acuerdo con Moore (2008) es un proceso de comunicación dinámico entre dos o más personas o grupos que tienen o perciben tener un conflicto de intereses entre sí. Las partes de manera voluntaria, entran a formar una relación temporal dentro del cual cada una transmite a la otra su posición y sus expectativas frente al conflicto, se manifiesta frente a la utilización específica de determinados bienes o recursos o de aspectos intangibles referentes a la propia relación o al propio procedimiento para resolver sus diferencias.

Al visualizar la negociación desde esta perspectiva, la misma se constituye en un mecanismo a través del cual se resuelven disputas, bien sea a través de la interacción directa de las partes o con la colaboración de terceros. Aun en el caso de que los acuerdos se produzcan dentro de un proceso que incluya la acción de un facilitador, la base de la dinámica se centra en la negociación. Cabe señalar que, Villanueva (2010), explica que se podría hablar de dos tipos de negociación, la inmediata y la progresiva. La inmediata, trata de llegar a la mayor brevedad posible a un acuerdo, sin preocuparse en tratar de establecer una relación personal ni duradera con la otra parte, mientras que la progresista busca en cambio una aproximación gradual y en ella juega un papel muy importante la relación personal con el interlocutor. Se intenta crear una atmósfera de confianza, antes de entrar propiamente en la negociación.

Por lo antes mencionado, la negociación cuando se realiza de manera inmediata, permite llegar a un acuerdo rápido entre los miembros afectados, sin tomar en cuenta la relación que pueda existir entre ellos, lo

que importa son las metas para alcanzar lo deseado. Mientras que, la progresiva va más allá, pues toma en consideración ciertos valores como el compañerismo, confianza, respeto para arreglar las diferencias entre las partes. Por otra parte, Oconor y Seymour (citado por Cuenca, ob. cit), afirman que “la comunicación es un círculo porque lo que usted hace influye en otras personas y lo que ella haga influye en usted” (p.53). En este contexto, para resolver los conflictos de manera efectiva, hay que entrar en el círculo de la comunicación que implica respetar y apreciar el modelo del mundo de la otra persona, con independencia de que haya o no correspondencia con su propio modelo del mundo.

Por consiguiente, en el ámbito universitario la comunicación es fundamental en la negociación, porque genera un cambio de actitud, cooperación del personal directivo, como docente, dirigido hacia el desarrollo del conocimiento e habilidades por los intereses propios, además del colectivo, que el resultado sea que las partes salgan beneficiadas y para ello es fundamental, el buen diálogo que exista en la institución.

Conciliación. En toda organización educativa, tantos los directivos como el personal a su cargo, la conciliación es fundamental en la resolución de conflicto, debido a que, tiene como propósito solucionar el problema de la mejor manera, de acuerdo con Ortega (2009), “la aplicación de este mecanismo facilita y promueve la búsqueda o encuentro de una salida al inconveniente” (p.21). Dentro de ese marco, es importante la figura de un sujeto que concilie, que esté dispuesto a buscar principalmente a transformar la imagen que tienen las partes afectadas una de las otras, además colocar sobre la mesa de diálogo la posibilidad de actividades para disminuir las diferencias.

Sin embargo, la conciliación como técnica amerita que el conciliador participe a solicitud de las partes, para que la misma se cumpla, deben aceptar y colaborar con la

normativa adecuada para desarrollar mejor el proceso de resolución de conflictos, en este caso se considera necesario, según Colomina (2008), que en el perfil del conciliador, debe poseer condiciones de ser neutral, motivador, comunicador, creativo, estratégico y tolerante. Se entiende de lo anterior, que el encargado de solucionar el problema debe ser una persona con credibilidad, reconocida por las partes involucradas y por el entorno social en que se desarrolla en conflicto, de igual forma, propiciar una cultura de paz entre los oponentes.

Finalmente, la conciliación es, la función conciliadora que forma parte de la resolución de conflictos, tiene como función crear un clima de comunicación asertiva entre las partes afectadas, además de solventar las diferencias o divergencias que se presenten dentro como fuera de la organización universitaria; por otra parte, ayuda a comprometer la convivencia al bien común, la cual tiene como objetivo orientar y llegar acuerdos que beneficien a todos. En tal sentido, se tiene que el liderazgo y la comunicación son dos elementos fundamentales para el desarrollo de la conciliación entre las partes.

En relación con la comunicación, el gerente debe saber escuchar con atención, esto implica reconocer los sentimientos de la otra persona, de acuerdo con Fernández (2008), como estrategia en la resolución de conflicto, está conformada por el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, entre esta y su medio. Esto considera, según Fernández (ob. cit) el desarrollo de “un conjunto de técnicas e actividades encaminadas a facilitar, como agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros; o bien, influir en las opiniones, aptitudes o conductas de las públicas de los integrantes de dicha estructura, todo ello con el fin de que está última cumpla mejor y más rápido los objetivos” (p.2) . Así este proceso ayuda a fortalecer las relaciones, resolver los problemas y fortalecer las relaciones laborales entre los miembros del personal.

De igual manera, la comunicación es importante, en el proceso de conciliación porque permite conservar las buenas relaciones entre los miembros de la institución, a través de la circulación de mensajes, con el propósito, de unir y fortalecer vínculos para alcanzar objetivos establecidos por la institución. Por ello, Trelles (2009), asevera que la comunicación habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad colectiva interna, por lo que puede convertirse en el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la misma; por tanto, no se refiere solo a los mensajes sino a los actos al comportamiento mediante el cual todas las instituciones educativas transmiten información sobre su identidad, misión, forma de hacer las cosas y hasta sobre sus actores.

Por su parte Maldonado (2007), menciona que la comunicación en su rol de escucha para la resolución de conflictos, es importante sobre todo para tomar en cuenta los siguientes aspectos: prestar atención, observar cómo está emitiendo el mensaje el interlocutor, es decir, el manejo del lenguaje corporal, tono de voz, con el objetivo de buscar pista, saber lo que el otro siente, hacer preguntas para aclarar y promover el mutuo entendimiento.

Finalmente se adicionan las estrategias que pueda tener el personal directivo en resolución de conflictos, a efecto de alcanzar la solución al inconveniente, a esta perspectiva, es fundamental que las partes afectadas expongan el problema con claridad, es importante la seguridad que demuestren en la concordancia de las actividades individuales como grupales, lo que quiere decir, que debe ser muy objetivo, recordando que el interés primordial es resolver el conflicto con la máxima eficiencia en beneficio de las relaciones interpersonales entre el personal directivo y docentes.

Reflexiones Finales

La paz en las organizaciones educativas universitarias es fundamental para la convivencia pacífica entre sus miembros, en especial la paz laboral, en estos tiempos donde la violencia está escalando peldaños con mayor intensidad. Por ello, es necesario que las personas que ocupan cargos gerenciales, sepan manejar con propiedad los conflictos y erradicar aquellos que se puedan estar gestando con violencia a nivel del personal a su cargo, estudiantil y la violencia política, estructural o social, que está afectando la convivencia pacífica en las universidades.

De allí que la conflictología, se convierte en una herramienta gerencial necesaria para que el gerente universitario, indistintamente de sus ideologías políticas, puedan de alguna manera resolver conflictos, fomentando la paz en el contexto donde se desenvuelve. Aplicando medios alternativos para la resolución de conflictos y lograr conciliar entre las partes en conflicto, llegando a acuerdos donde se beneficien ambas partes. De este modo, los principios que rigen la conflictología, para la búsqueda de alternativas hacen posible la regulación positiva de los conflictos latentes, para evitar daños mayores que afecten la paz en el contexto universitario.

Lo importante aquí, es que el conocimiento y aplicación de la conflictología, genere una visión positiva de las situaciones conflictivas, que le permitan comprender la realidad desde diferentes ámbitos, para mediar ante un conflicto entre los miembros del personal, en la organización educativa universitaria, así como también para buscar soluciones a los conflictos personales, evitar la violencia, y la destrucción moral, social, política, entre otros aspectos, que generan los conflictos negativos dentro del recinto universitario.

Por consiguiente, la conflictología es una herramienta importante para la regulación positiva de los conflictos, que llevará a los involucrados hacia el manejo de métodos

pacíficos, donde la comunicación, el dialogo y la cooperación son fundamentales para la búsqueda de soluciones que permitan la paz organizacional, la reconciliación entre las partes y se reconstruyan las relaciones entre los miembros del personal, estudiantes y comunidad en general.

Referencias bibliográficas:

- Aiello de Almeida, M (2010). *Resolución del conflicto como mecanismo de transformación social*. Universidad Particular de Loja. Ecuador.
- Borissoff, D y Victor, D (2009). *Manejo del conflicto laboral*. EEUU Pretince Hall, Inc,
- Bryans, P. y Cronin, S (2007). *La resolución de conflictos* Disponible: <https://www.resoluciondeconflictos.com>.
- Carulla, P (2008). *La Mediación una alternativa eficaz para resolver conflictos empresariales*. Disponible en: <http://www.derecho.com/articulos2001/04/01/la-mediacion-una-alternativa-eficaz-para-resolver-conflictos-empresariales/>.
- Colomina, B. (2008). *Técnica para el desarrollo del pensamiento*: México: Mc Graw-Hill.
- Cuencas, N (2007). *Manual de Liderazgo y Resolución de Conflictos*. Centro de Resolución de Conflictos. Colegio de Abogados. Barquisimeto.
- Cuenca, N (2009) *Resolución de conflictos*. Centro de Resolución de Conflictos. Colegio de Abogados. Barquisimeto.
- Dagobert, P. (2008). *Manuel de Técnicas de Mediación y Solución de Conflictos*. Tercera Edición. Madrid. España.
- Femenia, N. y Afanador, C. (2009). *Clinica del Conflicto*. [Revista en Línea]. Disponible en: <http://www.intermediacion.com/clinica-conflicto>.
- Fernández, L. (2008). *Programa de capacitación en comunicación eficaz, dirigidos a facilitadores del instituto de mejoramiento profesional del magisterio sub-programa extensivo núcleo-Lara para afianzar el comportamiento productivo de los participantes*. Trabajo de grado de Maestría Mención publicación. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. UPEL-IPB.
- Freund, J. (1983). *Sociología del conflicto*. Francia: Presses Universitaires de France.
- Fisas, V (2005). Abordar el conflicto: la negociación y la mediación. Revista Futuros No. 10 vol. III 2005, p. 2. Disponible:<http://www.revistafuturos.info>.
- Keith, S. (2008). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Caracas.
- Jeanette, M. (2010). *La Mediación como una Alternativa para la Resolución de Conflictos sin Litigio*. Trabajo de Pregrado, Universidad Fermín Toro.
- Maldonado, J (2007). *Rol del negociador*. Caracas: Aique.
- Moore, C. (2008). *El proceso de Mediación*. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Barcelona: Granica S.A.
- Ortega, P. (2009). *La Teoría del Conflicto y la Resolución de Conflictos*. Serie textos básicos. Universidad para la Paz Costa Rica.
- Rozenblum de Horowitz, S (1997) *Mediación. Convivencia y Resolución de Conflictos en la Comunidad*
- Rozenbaum, F. (2009). *Medios Alternativos de Resolución de Controversias*. Revista Latinoamericana de Arbitraje y Mediación.
- Tjosvold, D. (2008). *El Conflicto Positivo en la Organización*. Estados Unidos: Addison – Wesley Iberoamericana.
- Trelles, F. (2009). *Comunicación y Clima Organizacional*. Trabajo de Grado Universidad Bicentenario de Aragua. Maracay. Autor.
- Villanueva, T. (2010). *Agresividad y Ambiente Estudiantil*. Colombia Legis

Vinyamata, E (2001). *Conflictología. Teoría y práctica en resolución de conflictos*,
Barcelona: Ariel

Vinyamata, E (2003). *Aprender del conflicto. Conflictología y Educación*.
Universidad Oberta de Cataluña.
Barcelona: GRAO,