

Acoso en la universidad española: un análisis de casos

Pilar Munuera Gómez

Universidad Complutense de Madrid (España) 

José Ángel Martínez López

Universidad de Murcia (España) 

<https://dx.doi.org/10.5209/meso.95503>

Recibido: 11/04/2024 • Evaluado: 17/05/2024 • Aceptado: 21/05/2024

ES Resumen. La existencia de grupos de investigación, autoridades y cursos de formación sobre mediación han favorecido la consolidación de esta técnica en la comunidad universitaria. En estos momentos la mayoría de las universidades españolas han incorporado la mediación a través de distintos decretos y protocolos. En España la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria, fomenta la utilización de la mediación en aquellos conflictos que surgen con relación a sus funciones esenciales: la formación (docencia), la investigación (difusión), la gestión y la transferencia del conocimiento, siempre al servicio de la ciencia, cultura, calidad de la vida y desarrollo socioeconómico de la sociedad. La Ley de Convivencia Universitaria también debería abrir el camino hacia servicios de mediación que resolvieran conflictos de acoso en el entorno universitario, con la finalidad de gestionar y resolver la totalidad de los conflictos que presenta la comunidad universitaria.

Los resultados de las investigaciones sobre su utilización demuestran su eficacia, siendo subvencionadas por organismos nacionales o internacionales, cambiando la forma de resolver los conflictos en la mayoría de los procesos judiciales.

El objetivo de este estudio es establecer una tipología de los conflictos que se presentan en la universidad relacionados con las situaciones de acoso. Para ello se ha utilizado una metodología cualitativa que ha permitido establecer una clasificación de los conflictos que se presentan con relación al acoso en la universidad. Entre las principales conclusiones extraídas se encuentra que la mediación puede ser utilizada para resolver los conflictos de acoso que se producen en la universidad. A la vez que aumenta la percepción de la calidad de los servicios universitarios por la experiencia previas desarrolladas en determinadas universidades internacionales. Entre las propuestas futuras se encuentra la necesidad de que estos servicios sean públicos para el resto de la sociedad para que puedan acudir personas externas a la universidad.

Palabras clave: Mediación, universidad, acoso, conflictos, investigación.

ENG Harassment in Spanish universities: a case study analysis

Abstract. The existence of research groups, authorities and training courses on mediation has favoured the consolidation of this technique in the university community. At present, most Spanish universities have incorporated mediation through different decrees and protocols. In Spain, Law 3/2022, of 24 February, on university coexistence, encourages the use of mediation in those conflicts that arise in relation to its essential functions: training (teaching), research (dissemination), management and knowledge transfer, always at the service of science, culture, quality of life and the socio-economic development of society. The Law of University Coexistence should also pave the way for mediation services to resolve harassment conflicts in the university environment, with the aim of managing and resolving all the conflicts that arise in the university community. The results of research on their use demonstrate their effectiveness, being subsidised by national or international bodies, changing the way conflicts are resolved in most judicial processes. The aim of this study is to establish a typology of the conflicts that arise in the university related to harassment situations. To this end, a qualitative methodology has been used to establish a classification of the conflicts that arise in relation to harassment at the university. Among the main conclusions drawn is that mediation can be used to resolve bullying conflicts that occur at university. At the same time, the perception of the quality of university services increases due to previous experiences developed in certain international universities. Future proposals include the need for these services to be made public to the rest of society so that people from outside the university can access them.

Keywords: Mediation, university, harassment, conflict research.

Sumario. 1. Introducción. 2. Evolución del marco legislativo universitario en materia de infracciones. 3. Metodología. 4. Resultados. 5. Discusión. 6. Conclusiones. Referencias bibliográficas.

Como citar: Munuera Gómez, P. y Martínez López, J. Á. (2024). Acoso en la universidad española: un análisis de casos. *Mediaciones Sociales* 23, e-95503. <https://dx.doi.org/10.5209/meso.95503>

1. Introducción

Este artículo está vinculado al Proyecto de investigación del Observatorio del Estudiante de la UCM, denominado Convivencia, Bienestar y Valores de los Estudiantes (CONBIVE). La universidad es una de las instituciones más antiguas del mundo occidental, que ha evolucionado a lo largo de los tiempos en función de las condiciones cambiantes del entorno (Beraza y Rodríguez, 2007, p. 25). En este sentido una universidad moderna debe servir para generar bienestar e influir positivamente en todos los ámbitos de la sociedad. Por ello la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades¹, impulsó la respuesta de las universidades a la incorporación de dichos valores como objetivos propios de la universidad y de la calidad de su actividad, mediante el establecimiento de sistemas que permitan alcanzar la paridad en los órganos de representación y una mayor participación de la mujer en los grupos de investigación. La reforma introdujo la creación de programas específicos sobre la igualdad de género, de ayuda a las víctimas del terrorismo y el impulso de políticas activas para garantizar la igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad. Estas medidas han favorecido que la acción de la universidad no se limite a la transmisión del saber, por ello debe generar opinión, demostrar su compromiso con el progreso social y ser un ejemplo para su entorno (Ley Orgánica 4/2007).

La mediación comienza su andadura en la universidad española a través de la puesta en marcha de cursos de especialización alrededor de 1990. A partir de ese momento se generan diferentes tipos de cursos de formación adaptados a diferentes titulaciones e incluso con asignaturas en diversos Grados relacionadas con la mediación (Dorado, 2014). Esta formación ha generado una notable transferencia del conocimiento a la sociedad a través de sus profesionales que actualmente trabajan en pro de la mediación, la resolución de conflictos y la cultura de la paz. En estos momentos se ha consolidado en la universidad con la aprobación de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria y a los diferentes sistemas de su aplicación². Su incorporación a la universidad está fundamentada en su capacidad de resolución de controversias. La mediación “posee sentido especialmente en ciertos procedimientos disciplinarios, donde se encuentran presentes no solo el mantenimiento de la convivencia académica, la adecuada prestación del servicio o la seguridad interna” (Belando, 2022, p. 218). Esta técnica además tiene el potencial de construir una ciudadanía responsable y dialogante, que utiliza la palabra para resolver sus conflictos. Este tipo de estrategia fortalece el espíritu democrático de toda sociedad a través del proceso educativo o reeducativo, desde la reparación a la víctima del daño causado (Olalde, 2020).

La mediación en el ámbito universitario está contribuyendo a formar a sus integrantes en competencias positivas de resolución de conflictos de forma pacífica y canalizar su resolución desde el diálogo, potenciando su prevención. Al mismo tiempo que contribuye a la reparación del daño causado (Olalde, 2020), por parte de quien lo causó, a la vez que se resuelve la responsabilidad universal que tiene la universidad. Por ello, los servicios de mediación promueven el desarrollo de una cultura de paz en sus diferentes estamentos (personal docente, personal de administración de servicios, alumnos/as). Estos servicios permiten a las partes resolver sus disputas en un contexto de encuentro y diálogo (Doelker, 1989). Esta iniciativa implementa el paradigma de la justicia restaurativa en la ciudadanía, ya que ofrece la posibilidad de que las partes enfrentadas puedan resolver por ellas mismas sus desavenencias sin necesidad de utilizar procesos punitivos o medidas disciplinarias. Y contribuir como entidad a la construcción de una cultura de paz cumpliendo con su responsabilidad social (Munuera, 2014; Martínez et al., 2023; Munuera et al., 2023; Munuera et al., 2024).

La universidad a lo largo de su historia ha pasado por diferentes configuraciones relacionadas con su función en la sociedad (Porta, 1998). Estos diseños están favoreciendo que prestigiosas universidades, quieran hacer frente a los problemas sociales, académicos comunitarios y ambientales existentes. Entre estas universidades se encuentran Harvard, Stanford, Oxford, y otras muchas que están poniendo en marcha servicios de mediación. En algunas se han implantado estas experiencias con observatorios sobre la vida

¹ La Ley Orgánica 6/2001, define en su artículo 1.2., las funciones de la Universidad al servicio de la sociedad, como:

- a) La creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura.
- b) La preparación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan la aplicación de conocimientos y métodos científicos y para la creación artística.
- c) La difusión, la valorización y la transferencia del conocimiento al servicio de la cultura, de la calidad de la vida, y del desarrollo económico.
- d) La difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida (Ley Orgánica 6/2001, art.1.2.).

Estas funciones se traducen en cuatro pilares fundamentales que sustentan la actividad de sus miembros: docencia, investigación, transferencia del conocimiento y gestión.

² La mayoría de las universidades españolas han resuelto la aplicación de la 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria por distintas medidas. Entre ellas se encuentra la Universidad Complutense de Madrid con el Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 31 de octubre de 2023, por el que se aprueba el Sistema de Garantía de la Convivencia de la Universidad Complutense De Madrid (BOUC de 15 de noviembre de 2023. Información disponible en: <https://www.ucm.es/portaldetransparencia/file/sistema-de-garantia-de-la-convivencia?ver>

estudiantil universitaria,” con la finalidad de mejorar su bienestar y facilitar su actividad, especialmente la red Eurostudent que estudia las condiciones socioeconómicas de los estudiantes” (Ariño y Llopis, 2011, p. 14).

Los conflictos y controversias en el ámbito universitario pueden dar lugar al origen de bullying pero también al mobbing. Las distintas formas en las que se manifiesta las situaciones de acoso en las universidades, ya sea a través del bullying o mobbing, cuestionan el papel de la universidad como agente de cambio y transformación social, ligado a la ciencia y a los avances en el conjunto de áreas del conocimiento. Volk et al. (2014) definen bullying como la relación entre varias personas donde se practica de forma sistemática y repetitiva el abuso y el poder es ejercido contra otros diariamente. Además, está constatado que el bullying, en ausencia de factores protectores o de ajuste puede dar lugar al desarrollo de la espiral del bullying, efecto que se mantiene en la universidad (Gómez-Galán et al., 2021). En relación al mobbing, cuando los afectados son trabajadores de la institución universitaria, autores como Einarsen y Skogstad (1996) y Einarsen (2000) sugieren que este fenómeno se produce durante un periodo continuado de tiempo, un profesional es víctima de acciones negativas por parte de otras personas y no tiene o encuentra posibilidades para defenderse, siendo objeto de las actuaciones en su contra. Estas actuaciones se pueden producir desde una vertiente laboral horizontal como vertical.

La mediación en el contexto universitario puede aplicarse en los cuatro pilares fundamentales que sustentan la actividad de sus miembros como son: docencia, investigación, transferencia del conocimiento y gestión. En ellos surgen conflictos que se deben resolver a través de los diferentes sistemas de gestión positiva de conflictos que se establecen, a partir de la ley la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria. Para ello, previamente es necesario atender a las dimensiones y variables que nos permiten identificar el conflicto en su globalidad: 1) Agente que percibe el conflicto, 2) Agentes entre quienes se produce el conflicto, 3) Estructura universitaria donde se desarrolla el conflicto, 4) Tipo de conflicto o controversia, 5) Mecanismo de resolución utilizado, 6) Satisfacción con la resolución del conflicto.

A la realidad universitaria, se suma la existencia de un macrosistema burocrático de gran poder de opresión (Weber, 2024) que se ciñe sobre la consolidación de la carrera del profesor universitario. Este sistema viene determinado por los criterios establecidos por las agencias de acreditación y las revistas de diversas editoriales depredadoras (MDPI, etc.). Estas circunstancias generan una situación de gran vulnerabilidad académica. Los profesores que quieren promocionar dependen de sistemas complejos con normas poco transparentes que dan lugar a un vasallaje académico y/o situaciones de privilegio. A ello se une la tiranía económica de algunas revistas depredadoras. Estas editoriales han establecido un sistema fraudulento de publicación a través de pagos de cantidades exorbitadas, que triplican en algunos casos los ingresos mensuales de cualquier profesor. Estas revistas carecen de sistemas transparentes, de control externo, reclamación o sanción por sus hechos fraudulentos. Estos hechos generan un sistema diabólico donde el profesorado universitario que quiere promocionar se encuentra totalmente indefenso para cambiar este proceso, viéndose sumergido en un maltrato “situacional” que se mantiene por la inercia de todos.

2. Evolución del marco legislativo universitario en materia de infracciones

El 10 de junio de 2019, el Convenio sobre la Violencia y el Acoso (nº 190), de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, C190)³, que entro vigor en 2021, es el primer tratado internacional que reconoce el derecho de toda persona a un mundo laboral libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género. Este tratado reconoce la importancia de una cultura del trabajo basada en el respeto mutuo y la dignidad del ser humano para prevenir la violencia y el acoso. Esta consideración del derecho a la protección frente al acoso sexual en el lugar del trabajo y otras formas de acoso fue planteada en la Carta Social Europea en 1961 en Turín, como un nuevo derecho.

En la universidad española, hasta el 25 de junio de 2020 ha estado en vigor el régimen disciplinario regulado por el Decreto de 8 de septiembre de 1954 por el que se aprobó el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica, dependientes del Ministerio de Educación Nacional. Este Decreto disponía de diferentes medidas disciplinarias que en 1985 se derogaron parcialmente por el Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre el régimen del profesorado universitario, quedando, en vigor las disposiciones relativas al estudiantado. El régimen jurídico del reconocimiento de derechos de los estudiantes fue desarrollado posteriormente en el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprobaba el Estatuto del Estudiante Universitario. Estas normas articulaban la protección de los derechos y el ejercicio de la responsabilidad por parte de los y las estudiantes universitarios en el marco del sistema universitario, de acuerdo con los valores y principios democráticos de la Constitución Española, especialmente de su artículo 27, entre los que se encuentra el principio de autonomía universitaria.

Se ha promovido un cambio hacia la adecuación del régimen disciplinario en el marco de la convivencia universitaria, que estuviera impregnado de los principios que configuran el sistema educativo español que está recogido a través de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación (LOE) que, de acuerdo con los valores de la Constitución, sienta entre sus contenidos:

la transmisión y puesta en práctica de valores que favorezcan la libertad personal, la responsabilidad, la ciudadanía democrática, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad, el respeto a la justicia, así como

³ España ratifica este convenio en 2022.

que ayuden a superar cualquier tipo de discriminación; valores que deben orientar las actitudes y comportamientos en todo el sistema educativo (Ley Orgánica 2/2006, artículo 1.c).

La LOE, tiene “entre sus fines una educación residenciada en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos” (Ley Orgánica 2/2006, artículo 2.1.). Este encuadre legislativo ha favorecido la introducción de la mediación intrauniversitaria, con el ánimo de instaurar un proceso que permita a las partes involucradas en un conflicto, transformar sus pautas de comunicación desde el reconocimiento de sus respectivos intereses involucrados en la disputa (Rosales y García, 2019). En su artículo 132, f), establece entre las funciones del director o directora del centro:

Favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas correctoras que correspondan a los alumnos/alumnas, en cumplimiento de la normativa vigente, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el artículo 127 de esta Ley. A tal fin, se promoverá la agilización de los procedimientos para la resolución de los conflictos en los centros (Ley Orgánica 2/2006, art. 132, f).

En estos momentos la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria⁴ favorece la posibilidad de que las universidades desarrollen medidas para establecer mejoras en la convivencia activa y la corresponsabilidad entre todos los miembros de su comunidad universitaria. En estos momentos están incorporándose a través de los “Protocolos o Normas de Convivencia”, de cada universidad española siendo un instrumento para favorecer el entendimiento, la convivencia pacífica y el pleno respeto a los derechos fundamentales y las libertades públicas en el ámbito universitario. Además de que gran parte de universidades españolas han desarrollado protocolos de actuación sobre el tratamiento del acoso laboral (por ejemplo, el Protocolo de Acoso Laboral de la Universidad Complutense de Madrid, BOUC 20 de octubre 2023)

Todos estos avances normativos fortalecen un cambio de modelo orientado a reconfigurar la forma de resolver los conflictos dentro de la institución universitaria. La propuesta actual se aproxima y favorece la instauración del paradigma de la justicia restaurativa. Su origen se sitúa en la década de los años 70 como una forma de mediación entre víctimas y delincuentes y en la década de los años 90 amplió su alcance para incluir también en las comunidades de apoyo, con la participación de familiares y amigos de las víctimas y los delincuentes en procedimientos de colaboración denominados “reuniones de restauración” y “círculos.” Ahora, desde las universidades y sus servicios de mediación suponen un mayor avance de este paradigma.

La implantación de estos paradigmas busca la participación activa y reflexiva de la persona en la mejor forma de subsanar el daño causado. Al mismo tiempo, la obtención de control personal asociado a la participación de las partes afectadas en el proceso. Además de que permite el desarrollo de un gran potencial en la optimización de la cohesión social en nuestras sociedades cada vez más indiferentes. Las prácticas de la mediación universitaria para resolver los conflictos que surgen en la comunidad universitaria reforzarán la capacidad de cada una de las personas que pertenecen a esta comunidad a ser sujetos activos en la mejor forma de subsanar el error, daño causado, infracción, etc. que pueda existir, dejando de lado el anterior sistema disciplinario existente.

Sin embargo, los servicios de mediación, aunque deriven del Reglamento de Disciplina Académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica de los años 50 en España, no pueden circunscribirse a los conflictos entre estudiantes y el resto de los actores sociales existentes en la universidad: profesorado, personal administrativo, gestores, etc. Los problemas del profesorado, sus conflictos y formas de resolución de los mismo tendrían que quedar insertos en este nuevo modelo de convivencia universitaria. De hecho, en la Ley 7/2007, por la que se aprueba el Estatuto Básico del Empleado Público, abre la posibilidad de utilizar técnicas de resolución de las controversias sobre las condiciones de trabajo de los funcionarios públicos. En definitiva, esta realidad necesita un cambio de paradigma supone un nuevo modo de enfocar antiguos problemas, conforma un “nuevo sentido común” (Brandoni, 2017:13).

3. Metodología

La realización de esta investigación viene motivada por la existencia de conflictos de acoso generados en la institución universitaria española en los diferentes estamentos que configuran la universidad desde el profesorado, pasando por el personal de administración y servicios, como por el estudiantado. El objetivo de la presente investigación es analizar los tipos de conflictos que surgen en las universidades e identificar los elementos básicos que deben ser tenidos en cuenta para la resolución de los mismos. La presente investigación es de carácter cualitativo ya que esta “tiene el propósito de comprender e interpretar en profundidad los casos, para reconocer sus atributos e interacciones” (Vives y Hamui, 2021: 98). El número de participantes en la muestra garantiza todas las visiones sobre el hecho social, hasta alcanzar la saturación de la información que ha marcado el fin de la recogida de datos (Gibbs, 2007; Mena, 2018).

Tiene la finalidad de conseguir la clasificación de los tipos de conflictos y analizar sus peculiaridades, dado que se pone el acento en “entender” dicho fenómeno. La metodología cualitativa ha permitido mayor

⁴ Esta ley continua en el ámbito universitario con las líneas iniciadas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que propone el ejercicio de la tolerancia y de la libertad, dentro de los principios democráticos de convivencia y la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos en contexto escolar con la finalidad de construir una ciudadanía participativa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable

riqueza interpretativa, contextualización de los resultados obtenidos, aportando un punto de vista holístico y natural de los fenómenos, a través de procesos más flexibles (Anguera et al., 2020). No se trata por tanto de crear un modelo nuevo de mediación sino de considerar la necesidad de recoger determinadas categorías de análisis para poder clasificar los conflictos dentro de la estructura universitaria.

El acceso a los conflictos universitarios y su resolución se ha realizado a través de fuentes primarias registradas a través del Observatorio sobre la Mediación e Intervención Social en la Organizaciones (ref. 940102), grupo de investigación dependiente de la Universidad Complutense de Madrid. En este análisis se ha respetado la confidencialidad de los casos y de las personas que los sufrieron según los principios éticos de la declaración de Helsinki. En algunos de ellos, se contactó con las personas afectadas para actualizar la información de los casos.

El acceso y análisis de la información se ha configurado a través de los casos partiendo de las siguientes dimensiones: 1) Agente que percibe el conflicto, 2) Agentes entre quienes se produce el conflicto, 3) Estructura universitaria donde se desarrolla el conflicto, 4) Tipo de conflicto o controversia, 5) Mecanismo de resolución utilizado, 6) Satisfacción con la resolución del conflicto.

Cada una de estas dimensiones consta de dos o más variables que permiten identificar el conflicto y la resolución de este.

Dimensión 1, Agente que percibe el conflicto: estudiante, profesorado, gestor, otro.

Dimensión 2, Agentes entre quienes se produce el conflicto: estudiante, profesorado, gestor, otro.

Dimensión 3, Estructura universitaria donde se desarrolla el conflicto: aula, Departamento, Facultad, Vicerrectorado, Rectorado, otro.

Dimensión 4, Tipo de conflicto o controversia: Desprecios o ataques de carácter verbal: insultos, amenazas; Imposiciones, limitaciones o restricciones de naturaleza verbal o administrativa; Vulneración al honor, intimidad, u otro carácter personal; Acoso de naturaleza sexual; otro.

Dimensión 5, Mecanismo de resolución utilizado: Reuniones informales, Reuniones formales, Participación del Defensor Universitario, Participación Unidad de Convivencia, Ocultación del caso o relativización del mismo, Respuesta administrativa conforme a derecho.

Dimensión 6, Satisfacción con la resolución del conflicto: Sí, totalmente; Sí, pero no totalmente; No, pero resuelta en parte; No, en absoluto.

En conjunto de dimensiones y variables utilizadas se recogen en la Tabla 1.

Tabla 1. Dimensiones y variables utilizadas para el análisis de los conflictos universitarios y sus fórmulas de resolución

Agente que percibe el conflicto	Agentes entre quienes se produce el conflicto	Estructura universitaria donde se desarrolla el conflicto	Tipo de Conflicto o controversia	Mecanismo de resolución utilizado	Satisfacción con la resolución del conflicto
Estudiante	Estudiante	Aula	Desprecios o ataques de carácter verbal: insultos, amenazas, etc.	Reuniones informales	Sí, totalmente
Profesorado	Profesorado	Departamento	Imposiciones, limitaciones o restricciones de naturaleza verbal o administrativa	Reuniones formales	Sí, pero no totalmente
Gestor	Gestor	Facultad	Vulneración al honor, intimidad, u otro carácter personal	Participación del Defensor Universitario	No, pero resuelta en parte
Otros	Otros	Vicerrectorado	Acoso de naturaleza sexual	Participación Unidad de Convivencia	No, en absoluto
		Rectorado	Otro	Ocultación del caso o relativización del mismo	
		Otros (Revistas de editoriales depredadoras, Agencias de evaluación, etc.		Respuesta administrativa conforme a derecho	

En total se analizaron 26 casos de abuso, 12 casos de abuso en el profesorado, 9 en el estudiantado y 6 en personal de Administración y servicios en 6 universidades españolas, a través de entrevistas en profundidad. Si bien es cierto que los casos utilizados han sido reducidos, los conflictos analizados han permitido identificar los elementos nucleares existentes en los conflictos universitarios.

La investigación desarrollada eminentemente desde una vertiente cualitativa se ha desarrollado entre los años 2022-2023 utilizando como técnicas: registro de casos, análisis documental y entrevistas en profundidad.

4. Resultados

Tras el análisis y sistematización de los temas tratados a través de los casos, se determina que en la universidad confluyen problemas o conflictos entre sus integrantes que deben gestionarse y resolverse a través de servicios que sean una vía alternativa a la judicial. Entre los conflictos relacionados con el acoso laboral como acto pluriofensivo, que supone la vulneración de una serie de derechos humanos (dignidad, intimidad, igualdad, no discriminación, y libertad). El acoso laboral está cargado de abuso de poder o autoridad, que se manifiesta entre los diferentes estamentos universitarios o niveles de relación existentes, entre los que se encuentran la siguiente tipología:

1. Acoso vertical “descendente” institucional, realizados por altos cargos. Por ejemplo, vicerrectores o vicerrectoras, quienes, desde su posición política e institucional, usurpan la titularidad en proyectos de investigación, bloquean la tramitación de proyectos de investigación, etc.). En cierta medida, no se trata únicamente de su posición institucional, sino también del hecho de que tienen a su mando al personal administrativo, en otras palabras, al aparato burocrático en palabras de M. Weber (2024). Este acoso viene auspiciado por otro elemento administrativo de los proyectos competitivos, ya que en la medida que se necesita la firma de un responsable institucional, los y las investigadores están condicionados por varios elementos más allá de su capacidad y competencia para solicitar acciones de investigación: relación con la estructura institucional, intercambio de favores e intereses que tienen lugar en la universidad (colaboraciones, participación en acciones de investigación o simplemente acompañar el nombre de una u otra persona en un artículo científico).
2. “Acoso vertical descendente” de gestión: En autoridades que ostentan cargos docentes intermedios en su relación con el resto de los estamentos que provocan los siguientes conflictos de poder comunicación e información. Este tipo de conflictos están relacionados con la utilización de una comunicación violenta, como con el uso del acoso moral relacionado con el mobbing laboral (Caro & Bonachera, 2010). Por ejemplo, director o directora de departamento que decide insultar o menospreciar repetidamente a una compañera o compañero reprimirlos reiteradamente delante de otras personas o difundir rumores falsos sobre su trabajo o vida privada, durante la celebración de Consejos de Departamento o reuniones de profesores, donde la defensa personal es imposible. Otro tipo de ejemplos de menor daño han sido: no atender las peticiones fundadas del trabajador o trabajadora con el objeto de aislarlo o ignorarlo, a través de un gran abanico de prácticas indecentes, por ejemplo: paralizando o bloqueando solicitudes; retrasos en procesos de promoción; bloqueo de estancias de “investigadores visitantes”; falta de reconocimiento de méritos de investigación en el encargo docente; acciones que provocan el abandono de profesores asociados, etc.
3. “Acoso vertical descendente” en gestión: Entre docentes y personal de servicios, en situaciones de solicitud de funciones fuera de su cometido y en horarios de trabajo, fruto de conflictos de poder, comunicación e información (Stanley & Algert, 2007).
4. Acoso vertical descendente” en docencia: En docentes en su relación con el alumnado (Longobardi et al., 2018), en acciones con falta de transparencia en los procesos de evaluación, etc. Por ejemplo: acusaciones por discriminación, suspenso a estudiantes en sus trabajos por falta de directrices claras en los trabajos solicitados, denuncias de abusos de autoridad.
5. Acoso horizontal: Este tipo de acoso se puede dar a dos niveles: entre profesorado y entre estudiantado. Entre el profesorado como consecuencia de diferencias ideológicas (Miklas and Kleiner, 2003), diferencias en la asignación de recursos, uso de espacios (Warters, 1995), etc. Entre estudiantes: se trataría de conflictos relacionales que producen bullying, descalificación, exclusión, aislamiento, silencio en las aulas, etc.
6. Acoso perverso. Aquel en el confluyen tanto relaciones personales como profesionales, que manipulan la voluntad de la persona con el propósito de obtener algún beneficio o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Por ejemplo: el profesorado que se ven inmersos en una campaña de descalificación en prensa que deteriora su imagen pública sin opción a defenderse siendo separados y eliminados de sus cargos de forma progresiva.
7. Acoso sexual (Álvarez, 2021; Hervías, 2023), que se realiza desde una dirección vertical descendente y está relacionado con conductas inapropiadas de tipo sexual o basadas en el sexo de las personas (Navarro-Guzmán, et al., 2016). Por ejemplo: abuso sexual y de confianza por parte de profesores y un largo etcétera, que termina en la prensa por falta de una solución efectiva que evite su repetición y mantenimiento en la universidad. Actividades que pueden normalizar la utilización de la violencia (Fuentes-Vásquez, 2019), con la finalidad de conseguir una satisfacción sexual por parte del agresor que atenta contra la dignidad de la persona que se produce en un entorno intimidatorio y que necesitan ser resueltas con gran celeridad.

Las posibilidades de cambiar estas situaciones siguen sin solucionarse de forma satisfactoria para las partes involucradas con la utilización de procesos judiciales. La mayoría de ellos se caracteriza por ser

lentos, confrontativos y poco satisfactorios para las partes. La utilización del sistema judicial puede llegar a producir un maltrato institucional que puede evitarse con la utilización de la mediación.

5. Discusión

Se entiende por bullying, una forma de maltrato, normalmente intencionado, perjudicial y persistente de un estudiante o grupo de estudiantes (Cerezo, 2009). Sin embargo, no solamente puede producirse bullying, sino que cada vez son más frecuentes las situaciones de mobbing, y la universidad, unas instituciones donde convergen innumerables asociaciones, intereses, tanto políticos, económicos, profesionales y desde una esfera micro, de prestigio, no puede quedar ajena a la resolución de los mismos. El mobbing, provoca en su nivel máximo el vacío dentro de la organización, con consecuencias de todo tipo en la persona acosada, tanto dentro de la propia estructura organizacional como fuera (Barón et al., 2003; Burneo y Burneo, 2021). La tensión por la acreditación del profesorado universitario español que depende de agencias de acreditación favorece la vulnerabilidad del profesorado universitario.

En este contexto, la mediación puede ser la estrategia que, desde la prevención de posibles situaciones de bullying, así como una intervención temprana en una primera fase del acoso o situación de indefensión, pueda evitar su avance y disminución del daño. Numerosos autores han estudiado tanto el fenómeno del bullying como el del mobbing en la universidad. Para evitar estas situaciones, la mediación emerge como técnica de resolución de conflictos con una nueva normativa que la inserta en las estructuras universitarias, que puede ayudar a reconducir tanto las controversias existentes como limitar las consecuencias de los agentes implicados. Algunas investigaciones destacan el papel central que tiene la universidad como institución estática, cerrada y donde se necesita de la misma para consolidar figuras laborales o proyecciones académicas, tal y como señalan: Caro y Bonachera (2010), Alonso-Rocafort (2015), Keashly (2021). Algunas de estas investigaciones están constatadas con ejemplos prácticos. Los estudios existentes sobre acoso sexual en la universidad señalan el desconocimiento que tienen las víctimas sobre a dónde acudir, cuál es el procedimiento a seguir, dónde pueden denunciar el caso...etc. y la necesidad de disminuir la carga burocrática en la denuncia (Blázquez, 2022; Alarcón et al., 2022).

La estructura jerarquizada existente en la universidad durante siglos (Miller, 2019; Bernardo, 2021; Alarcón et al., 2022; Blázquez, 2022) sitúa en una situación de vulnerabilidad a la potencial víctima, ya sea estudiante, docente o personal de administración o gestión. La mayoría de las violencias en la Universidad, se han perpetuado por el silencio de sus víctimas ya que romperlo, en el caso del profesorado universitario, puede llegar al fin de la carrera universitaria de las víctimas, aunque no hacerlo, supone el inicio de un camino adverso.

Otro papel fundamental de la mediación en este contexto es la capacidad de empoderar al alumnado, proporcionándoles un papel activo en las aulas y fuera de ellas, sin dejar a un lado la adquisición de habilidades de resolución de conflictos y otras habilidades sociales. El acoso escolar o bullying genera un gran impacto emocional y psicológico en las víctimas implicadas. No solo se ven alterados los aspectos psíquicos, sino que se ven modificados otros como la dificultad académica proveniente del conflicto, ya que si el "agresor" se encuentra en la universidad la víctima dejará de acudir al aula debido a su presencia. La ansiedad y el estrés estarán presentes en la vida de la víctima junto con la de los testigos del conflicto. Esto puede transformarse a largo plazo en consecuencias aún peores en las personas implicadas, como el riesgo a experimentar problemas de salud mental, así como la depresión o la ansiedad. Trabajando en la estrategia de mejorar las habilidades de la comunicación, la capacidad de llegar a un acuerdo, la convivencia, la autoestima, el autoconcepto, el diálogo, la meditación y la reflexión.

6. Conclusiones

Los resultados alcanzados en los 26 casos tratados han permitido evaluar la satisfacción de las intervenciones mediadoras utilizadas. Estas intervenciones se han guiado por la clasificación realizada de los conflictos presentadas en relación con las diferentes situaciones de acoso que se presentan en la universidad. Esta experiencia contribuye a generar estrategias para su eliminación, así como abrir nuevas líneas de investigación.

La universidad puede contribuir con la utilización de la resolución de conflictos en el desarrollo de acciones para la construcción de una ciudadanía dialogante a través del impulso de la mediación gracias a la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria.

Los servicios de mediación pueden tratar los conflictos de acoso o abuso en la universidad, tanto desde su intervención como desde la prevención de los diferentes tipos de conflictos establecidos en este estudio, con procesos ajustados a la legislación existente favoreciendo procesos restaurativos para ambas partes.

La mediación ofrece la posibilidad de realizar intervenciones restaurativas que pueden evitar los tipos de conflictos que surgen en situaciones de acoso en la universidad. La complejidad de este contexto pide que los y las profesionales mediadores realicen intervenciones comunitarias, grupales e individuales y tengan en cuenta la necesidad de intervenir en los diferentes tipos de conflicto establecidos con la finalidad de suprimir las situaciones de acoso que se producen y que repercuten en todos sus componentes. Actuaciones que están en línea con algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (2015) entre los que se encuentra especialmente el 16.

La investigación y difusión de los beneficios de la mediación a través de servicios, protocolos, cursos, publicaciones, conferencias, folletos, etc., pueden ser el medio para actuar frente al acoso existente en

la universidad. Todo ello debido a la visión constructiva del conflicto y el fomento de la responsabilización comunitaria.

Referencias bibliográficas

- Alarcón González, F. J., Blázquez Vilaplana, M. B., Barreda Tarrazona, R., Barros Rodríguez, F., Vela Díaz, R., & Villar Cañada, I. M. (2022). *Si no existe... ¿por qué duele?: el acoso sexual y/o por razón de sexo en la Universidad de Jaén*. Jaén: Diputación Provincial de Jaén.
- Alonso-Rocafort, V. (2015). Democracia y universidad: patologías de un desgobierno. *Isegoría*, (52), 91-116. <https://doi.org/10.3989/isegoria.2015.052.04>
- Álvarez del Cuervo, A. (Ed.). (2021). *Análisis de la realidad del acoso sexual y sexista en la universidad y propuestas de mejora: un estudio de caso*. Valencia: Tirant Humanidades.
- Anguera, M. T., Blanco-Villaseñor, A., Losada, J. L., & Sánchez-Algarra, P. (2020). Integración de elementos cualitativos y cuantitativos en metodología observacional. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, (49), 49-70. <https://doi.org/10.12795/Ambitos.2020.i49.04>
- Ariño, A. y Llopis R. (2011) ¿Universidad sin clases? Condiciones de vida de los estudiantes universitarios en España (Eurostudent IV). Madrid: Ministerio de Educación.
- Barón, M., Munduate, L., Blanco, M.J. (2003). La espiral del Mobbing. *Papeles del Psicólogo*, 23 (84): 71-82
- Belando, B. (2022). La mediación en los procedimientos disciplinarios. En Bauza, J.F. (Dir.). *Mediación y arbitraje en la Administración Pública: por una conciliación entre la legalidad y la eficacia*. Wolters Kluwer Legal & Regulatory España. pp. 215-230.
- Beraza, J.M. y Rodríguez, A. (2007). La evolución de la misión de la universidad. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*. Vol. 14. pp. 25-56.
- Bernardo, A. (2021). Acoso. #Me-Too en la Ciencia Española. Pamplona: Next Door Publisher S.L
- Blázquez, B. (2022). Violencias sexuales en la Universidad: del silencio al activismo juvenil en redes. *Revista Internacional de Pensamiento Político*, 17(1), 51-74. <https://doi.org/10.46661/revintpensampolit.7505>
- Brandoni, F. (2017). *Conflictos en la escuela: manual de negociación y mediación para docentes*. Buenos Aires (Argentina: Universidad Nacional de Tres de Febrero
- Burneo Burneo, J. A., & Burneo Carrera, J. A. (2021). Responsabilidad del empleador por mobbing horizontal. *Foro: Revista de Derecho*, 35, 47-64.
- Caro, A. I., & Bonachera, M. I. (2010). Un Análisis Práctico Sobre el Fenómeno del Mobbing en la Universidad. *Rev. Jurídica Castilla & León*, 20, 195.
- Cerezo, F. (2009). Bullying: análisis de la situación en las aulas españolas. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9 (3), 383-394.
- Dorado, A. (2014). La gestión constructiva de conflictos en la formación del Grado en Trabajo Social. Tesis doctoral. Universidad de Murcia. Disponible en <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/42886/1/TESIS%20ANA%20DORADO.pdf>
- Doelker R. E. Jr. (1989). Mediation in Academia: Practicing what we preach. *Mediation Quarterly*, 7(2), 157-161. <https://doi.org/10.1002/crq.3900070207>
- Fuentes-Vásquez, L. Y. (2019). "Cuentos que no son cuentos": acoso sexual, violencia naturalizada en las aulas universitarias. *Nómadas*, (51), 135-153. <https://doi.org/10.30578/nomadas.n51a8>
- Gibbs, G. (2007). *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- García, L. (2005). *Hacia una red de formadores en mediación familiar justificación y propuestas. La mediación una visión plural. Diversos campos de aplicación* (coord. ROMERO, F. Consejería de presidencia y Justicia del Gobierno de Canarias. p. 323-330.
- Gobierno de España:
 Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria BOE, 25/02/2022).
 Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (BOE, 13/04/2007).
 Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE, 4/05/2006).
 Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Boletín Oficial del Estado de 24 de diciembre de 2001 (BOE, 24/12/2001).
- Gómez-Galán J, Lázaro-Pérez C, Martínez-López JÁ. (2021). Trajectories of Victimization and Bullying at University: Prevention for a Healthy and Sustainable Educational Environment. *Sustainability*. 13(6):3426. <https://doi.org/10.3390/su13063426>
- Hervías, V. (2023). Sexual and sexist violence in the universities of southern Spain. *Journal of interpersonal violence*, 38(11-12), 7485-7509. <https://doi.org/10.1177/08862605221145716>
- Longobardi, C.; Badenes-Ribera, L.; Fabris, M. A.; Martínez, A., y McMahon, S. D. (2018). Prevalence of student violence against teachers: A meta-analysis. *Psychology of Violence*, 9(6), 596-610. DOI: <https://doi.org/10.1037/vio0000202>
- Martínez, J. Á., Molina, J., Munuera, P. & Costa e Silva, A.M. (2022). Analysis of the Perception of Conflict and Its Positive Resolution in University Students. *Social Sciences* 11: 529. <https://doi.org/10.3390/socsci111105>.
- Mena Martínez, L. (2018). La muestra cualitativa en la práctica: una propuesta. *Eixo*. 8 (3), 5-15. <https://doi.org/10.19123/eixo.v8i3.646>
- Miklas, E.J. and Kleiner, B.H. (2003). New developments concerning academic grievances. *Management Research News*, Vol. 26 (2/3/4), pp. 141-147. <https://doi.org/10.1108/01409170310783862>

- Miller, C. (2019). *Tengo un nombre*. Barcelona: Blackie Books.
- Munuera, P. (2014). *Nuevos Retos en Mediación. Familiar, Discapacidad, Dependencia Funcional, Salud y Entorno social*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Munuera, P., Molina, J., Martínez, J.A. y Costa e Silva, A.M. (2023). Intra-University Mediation on the Road to the Sustainable Development Goals: A Systematic Review. *European Journal of Contemporary Education*, 12 (1), 92-14. DOI: 10.13187/ejced.2023.1.92
- Munuera Gómez, P., Martínez-López, J. Ángel, Molina-Cano, J., & Costa e Silva, A. M. (2024). Percepción y gestión de los conflictos en estudiantes universitarios españoles y portugueses. *Revista de Investigación Educativa*, 42(2). <https://doi.org/10.6018/rie.563891>
- Navarro-Guzmán, C., Ferrer-Pérez, V. A., & Bosch-Fiol, E. (2016). El acoso sexual en el ámbito universitario: análisis de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 15(2), 371-382. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy.15-2.asau>
- Olalde Altarejos, A. J. (2020a). Camineros restaurativos en victimización grave. In G. Varona Martínez (Ed.), *Caminando restaurativamente. Pasos para diseñar proyectos transformadores alrededor de la justicia penal*. pp. 135-146. Madrid: Dykinson.
- Olivares de la Plaza, M., & Ordi González, H. (n.d.). El acoso escolar factores de riesgo, protección y consecuencias en víctimas y acosadores. *Revista de Victimología*, (9), 99-131.
- Ortuño Muñoz, J. P. y Hernández García, J. (2007). *Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal*. Fundación Alternativas. Madrid.
- Parkinson, L. (2000). *Consultar y hacer participar a los niños en la mediación familiar*. Libro de Actas de las Jornadas Internacionales de Mediación Familiar. UNAF. Madrid. UNAF. p.155-187
- Pizarro Elizo, S. (2018). Calidad y mejora de la educación: Mediación en instituciones educativas. *Tendencias pedagógicas*, 31, 207-226.
- Porta, J. (1998). Arquetipos de universidades: de la transmisión de los saberes a la institución multifuncional. En J. Porta y M. Lladonosa (Eds.). *La Universidad en el cambio de siglo* (pp. 29-63). Madrid: Alianza Editorial
- Rogers, C. R. (1982). *Libertad y creatividad en la educación. El sistema no directivo*. Paidós. Barcelona.
- Rosales, M. y García, L. (2019). La mediación intrauniversitaria reflexiones y propuestas. En Lujan, I. (coord.). *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia*. pp. 175-200.
- Stanley, C. A., & Algert, N. E. (2007). An exploratory study of the conflict management styles of department heads in a research university setting. *Innovative Higher Education*, 32, 49-65. DOI 10.1007/s10755-007-9035-y
- Viana Orta, M. I. (2014). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista Complutense de Educación*. Vol. 25 Núm. 2 (2014) 271-291. http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2014.v25.n2.41458
- Vives, T., y L. Hamui (2021): "La codificación y categorización en la teoría fundamentada, un método para el análisis de los datos cualitativos", *Investigación en educación médica*, 10 (40), 97-104. <https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2021.40.21367>
- Zurbano, M., Henry, G., y Urzelai, A. (2012). *El Cuarto Sector en Euskadi*. Zamudio: Agencia Vasca de la Innovación
- Warters, W. C. (1995). Conflict management in higher education: A review of current approaches. *New directions for higher education*, Vol. 92, 71-78.
- Weber, M. (2024). *¿Qué es la burocracia?* Sequitur: Madrid

Sobre los autores

Pilar Munuera Gómez

Profesora Titular de Universidad. Doctora y Lda. en Sociología. Trabajadora Social. Experta en Mediación. Directora del Grupo Investigación UCM: Observatorio sobre la mediación e intervención social en las organizaciones (ref.940102). Autora de libros, capítulos de libro, artículos, contribuciones a congresos, sobre mediación, mediación sanitaria, mediación en situaciones de dependencia, mediación en discapacidad, trabajo social e innovación docente. Sus líneas de investigación principales son: Mediación, Trabajo Social, personas en situación de dependencia y con discapacidad, envejecimiento activo, emprendimiento social e innovación docente. Su trabajo incluye más de cien publicaciones.

José Ángel Martínez López

Profesor de la Universidad de Murcia. Doctor y Ldo en Sociología. Ldo. CC. Políticas y de la Administración; Máster en Análisis de Problemas Sociales. Trabajador Social. Autor de diferentes publicaciones sobre sus líneas de investigación son Política Social, Estado del Bienestar, Mediación y Desigualdad Social. Ha ocupado diferentes cargos académicos entre los que destaca: Director de la Oficina de Atención Social de la Universidad de Murcia; Coordinador del Vicerrectorado de Responsabilidad Social y Cultura en la Universidad de Murcia e IP del Proyecto Europeo Erasmus+ LIMMediat (020-1-FR01-KA203-079934). Ha realizado diferentes estancias de investigación.