

## LA GESTIÓN DEL CONFLICTO EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Perspectiva desde el  
alumnado de trabajo social

## CONFLICT MANAGEMENT IN SOCIAL INTERVENTION

Perspective from social  
work

### Ana Dorado- Barbé

Universidad  
Internacional de la  
Rioja. Logroño,  
España

### Gregoria Hernández- Martín

Universidad  
Complutense de  
Madrid, España

### Julio Lorente- Moreno

Universidad  
Complutense de  
Madrid, España

\* Proyecto de  
Investigación  
financiado por el  
Departamento de  
Trabajo Social y  
Servicios Sociales de  
la UCM. Duración:  
mayo 2012-mayo2013

## RESUMEN

El conflicto forma parte de la vida de las personas, y en tal sentido es incuestionable el protagonismo que adquiere en los procesos de intervención social llevados a cabo por los y las profesionales del Trabajo Social. Los trabajadores y las trabajadoras sociales, desde sus orígenes, han estado vinculados a la gestión del conflicto. Sin embargo, la nueva realidad social atribuye mayor protagonismo a las situaciones conflictivas, para las que ciertamente son necesarios nuevos instrumentos de análisis y técnicas para su abordaje. La mediación aparece en este contexto como fórmula eficaz para la gestión constructiva del conflicto.

El presente artículo recoge un estudio cuantitativo realizado al alumnado de cuarto curso de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, en referencia a la importancia que éste otorga a la formación sobre gestión de conflictos para la adquisición de dicha competencia y a la valoración de la formación recibida. Los resultados muestran de manera clara la necesidad y el interés de dicho alumnado por recibir dicha formación.

### Palabras clave

*Trabajo Social; Mediación; Formación; Gestión Constructiva del Conflicto; Habilidades.*

## ABSTRACT

The Conflict is part of life for people, and in that sense is unquestionable the role given to the processes of social intervention conducted by social work professionals. Social workers, from its origins, have been linked to conflict management. However, the new social reality giving greater prominence to conflict situations, for which new analytical tools and techniques to address them are certainly needed. Mediation appears in this context as an effective formula for constructive conflict management.

This article describes the results of a quantitative study to students of the Faculty of Social Work at the Complutense University of Madrid, in reference to the importance granted to training on conflict management. The results clearly show the interest of students for such training, and competence necessary for professional practice.

### Keywords

*Social Work; Mediation; Training; Constructive Conflict Management; Skills.*

## 1. Introducción

En los últimos tiempos puede observarse el notable interés que suscita el estudio del conflicto, la negociación y la mediación en las Ciencias Sociales. Este auge en el análisis del conflicto y sus diferentes formas de gestión evidencian una realidad: que el conflicto forma parte inevitablemente de las relaciones humanas y por lo tanto de la realidad social y, en consecuencia, que es necesario dotarse de fórmulas adecuadas para la gestión de dichos conflictos (Serrano: 2006). En tal sentido, Dorado, Hernández y Lorente exponen:

*La mayor complejidad de la realidad social atribuye mayor diversidad a las situaciones conflictivas para las que son precisas, ciertamente, nuevos instrumentos de análisis y nuevas fórmulas eficaces para su tratamiento. El análisis y conocimiento en profundidad de sus causas, de sus elementos, de sus dinámicas y de sus estrategias de afrontamiento son contenidos necesarios para la práctica profesional de los trabajadores y las trabajadoras sociales. (en prensa)*

El conflicto contemplado desde una aproximación de la perspectiva transformadora<sup>1</sup> (Bush y Folger: 1994) no debe suponer un problema, sino una oportunidad para el crecimiento personal y la transformación social. En tal sentido, supone una oportunidad para conseguir dos objetivos fundamentales:

---

<sup>1</sup> El **Modelo Transformativo** de Mediación, representado por Baruch y Folger (1994), está basado en la visión transformadora del conflicto. Su objetivo es modificar la relación entre las partes desde el *empowerment*, potenciando el protagonismo de las mismas. Se centra en la "transformación de las relaciones" y en el desarrollo de potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades, aunque valora que dentro del proceso se llegue a acuerdos y éstos sean satisfactorios para las partes.

1. El *reconocimiento del otro (recognition)*, que fortalece la capacidad personal para reconocer y mostrarse sensible a las situaciones y a las cualidades humanas de los demás.

2. El *fortalecimiento propio (empowerment)*<sup>2</sup>, como experiencia de una conciencia más sólida de la propia valía personal y de la propia capacidad para resolver sus dificultades. Este fortalecimiento se contempla desde diferentes dimensiones: de sus propios intereses y metas, de las alternativas existentes, de sus propias habilidades y recursos y de su capacidad para tomar decisiones.

En este propósito es fundamental ubicar de manera adecuada la gestión del conflicto como competencia esencial e inherente al Trabajo Social, cuya práctica históricamente ha estado vinculada a la gestión del conflicto (Munuera: 2013). El Trabajo Social desde sus orígenes ha contribuido a la promoción del cambio social, a la resolución de los problemas en las relaciones humanas y a la búsqueda de soluciones encaminadas a mejorar el bienestar social. Gestionar las diferencias ha sido y es una constante en los procesos de intervención que se realizan desde dicho ámbito, para los que, efectivamente, se requieren profesionales con una formación adecuada que posibilite la gestión constructiva de dichas diferencias.

Al igual que Aranguren (2011), es pertinente señalar que el Trabajo Social está directamente relacionado con el **concepto de paz**, entendida esta como el bienestar de las personas, en el intento de promover una vida digna donde los conflictos se gestionen de tal manera que puedan satisfacer al máximo sus necesidades. Ninguna otra profesión como el Trabajo Social, señala Aranguren (2011), conoce con mayor

---

<sup>2</sup> En la traducción castellana de la obra, se ha traducido *empowerment* como revalorización.

profundidad empírica este ámbito. La promoción de la paz como acción colectiva e individual, saber convivir con los conflictos y proponer soluciones creativas y pacíficas de los mismos, así como detener, disminuir y prevenir manifestaciones de la violencia, se convierten en espacios de bienestar propiciados desde el ámbito del Trabajo Social (Dorado: 2014).

Es en este marco de observaciones donde la mediación aparece como fórmula eficaz para la gestión constructiva de los conflictos. Teniendo en cuenta las aportaciones de García-Longoria (2006), la mediación puede ser contemplada en su doble vertiente: como actividad y técnica integrada en la intervención social y como acción profesional específica. Pero en este caso resulta de interés incorporar la consideración realizada por Dorado (2014) al respecto: la mediación puede ser también contemplada como un *proceso definido y estructurado* de intervención social, para la que indudablemente es necesaria una formación específica; pero, por otra parte, puede ser considerada como un *modelo de acercamiento al conflicto* que incorpora importantes unidades metodológicas y teóricas en la intervención social. Dorado (2014) estima que dicha acepción debe formar parte del perfil profesional de los trabajadores y las trabajadoras sociales de nuestros días por la manera de acercarse, analizar y gestionar los conflictos derivados de situaciones de desacuerdo o comunicación incierta, facilitando así cambios en las relaciones interpersonales y en la aceptación de las diferencias. Esta competencia estaría conformada por el saber, el saber hacer y el saber ser de los/as profesionales, incidiendo especialmente en actitudes personales y en mapas teóricos que guíen las intervenciones sociales.

La mediación no solo tiene relevancia como recurso social eficaz y adecuado en determinadas situaciones de conflicto en cualquier ámbito en el que se produzca:

familiar, educativo, sanitario, organizacional, comunitario, judicial, etc., sino que la mirada mediadora incorporada a la práctica profesional del Trabajo Social es capaz de generar escenarios de intervención profesional asentados en métodos constructivos de gestión de conflictos. La mediación ha pasado de ser casi una forma alternativa de resolver los conflictos, a ofrecer una compleja filosofía de la relación, de la comunicación y del trato social (Ripol-Millet: 2001). En este mismo sentido, Neves (2001) considera que la mediación, lejos de ser un recurso más en la gama de la intervención social, es una nueva manera de expresar de manera heurística y eficiente la esencia de la intervención social, fundada en la participación de los actores sociales y de los/as ciudadanos y en la búsqueda y construcción de alternativas.

En este sentido, se recogen las aportaciones señaladas por De Haro-Honrubia (2012) en relación a la necesidad de diálogo entre las diferentes disciplinas que conforman el paradigma del conocimiento, con independencia de su soberanía en su campo de intervención específico.

Es por eso que debe hacerse un esfuerzo por superar todo el debate existente en torno a la relación entre Trabajo Social y mediación. La disciplina del Trabajo Social y la institución de la mediación son diferentes formas de intervención social, y ambas están insertas en el fomento de la responsabilidad personal y en el protagonismo de las personas en sus procesos vitales. Igualmente, ambas proporcionan intervenciones profesionales tendentes a la creación de escenarios donde, a partir de situaciones de conflicto o dificultad, se posibiliten oportunidades de crecimiento personal y mejora de las relaciones interpersonales con su entorno más próximo. Utilizando las palabras de Olalde (2012) en torno a la música, el Trabajo Social y la mediación son diferentes instrumentos musicales que los músicos hacen sonar en una misma orquesta. Así, en

este orden de ideas, la pieza musical, es decir, los procesos de intervención social, puede ser ejecutada a través de diferentes músicos especialistas en su instrumento. Existirán piezas en las que los instrumentos de cuerda enriquezcan la melodía; nos encontraremos con piezas en que los instrumentos de viento tengan apariciones escasas pero valiosas; habrá piezas que necesiten instrumentos de metal y otras piezas que únicamente con instrumentos de cuerda consigan magníficas melodías.

Lo importante en cualquier melodía es que todos/as los/as músicos que participen en ella tengan como objetivo fundamental y compartido que la ejecución final permita una melodía armónica, donde cada profesional de la música ejecute la partitura según criterios definidos y adecuados. Todo ello, llevado a la presente cuestión, permite reubicar de forma positiva ambas maneras de intervención social, en el interés de superar debates al respecto en torno a rivalidades o fragmentaciones de la realidad social. No se trata del papel que puede desempeñar el Trabajo Social en mediación ni de vincular mediación familiar con Trabajo Social, la propuesta va encaminada a incorporar la mirada mediadora a la práctica profesional del Trabajo Social.

Ciertamente, existirán situaciones en que la mediación como proceso estructurado deba ser llevada a cabo inserta en una intervención social, realizándose la derivación oportuna; sin embargo, en numerosas ocasiones, incorporar la mirada mediadora a la práctica profesional del Trabajo Social permitirá abordar las situaciones de conflicto desde una perspectiva más compleja y completa para los y las profesionales del Trabajo Social.

Dorado (2014) señala que los ámbitos de la práctica profesional del Trabajo Social son múltiples, como variados son los entornos donde se originan los conflictos, adquiriendo relevancia en contextos educativos, sanitarios, organizacionales,

comunitarios, vecinales, judiciales, penitenciarios, entre otros, donde el y la profesional del Trabajo Social interactúa como agente social de cambio. Dichos profesionales deben contar con competencias que les permitan generar escenarios adecuados para la gestión constructiva de los conflictos. Es por ello, que la mirada debe ampliarse para poder ofrecer respuesta a la gestión constructiva del conflicto en cualquier contexto en el que se genere (Dorado et al., en prensa). En esta misma línea, Rondón (2013) opina que la mediación constituye una de las competencias principales que conforman el perfil profesional del/la trabajador/a social, y por ello debe estar formado/a para desarrollar actuaciones mediadoras como función habitual de su práctica profesional.

Se considera oportuno señalar que muchas de las herramientas y técnicas que proporciona la mirada mediadora tales como reconocimiento, *empowerment*, reformulación, escucha activa, empatía, entre otras, han estado presentes desde los orígenes en la práctica del Trabajo Social como destrezas habituales en sus intervenciones. Sin embargo, es importante incidir en una nueva contextualización de dichas técnicas y herramientas en los procesos de gestión constructiva del conflicto, en donde su utilización permita crear nuevos escenarios con objetivos enmarcados en mapas teóricos y metodológicos que guíen la intervención profesional en conflicto.

En base a las consideraciones anteriores, esta propuesta viene avalada por los resultados de un estudio cuantitativo realizado al alumnado de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid (en adelante, UCM), en torno a la valoración que dicho alumnado otorga a la formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social.



## 2. Objetivos

El presente artículo recoge los datos obtenidos en dicho estudio, con la finalidad de conocer la importancia y valoración que otorga el alumnado de cuarto curso a la formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social de la UCM, una vez finalizada su formación académica.

Atendiendo a ello, se han formulado los siguientes objetivos:

1. Conocer la importancia que otorga el alumnado de cuarto curso a la formación sobre gestión constructiva de conflictos.
2. Averiguar la valoración del alumnado de cuarto curso en referencia a la formación recibida en el Grado en Trabajo Social y sus posibles causas.
3. Indagar en torno a la percepción del alumnado de cuarto curso sobre la existencia de cambios en su manera de percibir y gestionar el conflicto tras su formación en el Grado en Trabajo Social y conocer sus posibles causas.
4. Estimar la percepción del alumnado de cuarto curso en cuanto a la importancia de la formación sobre gestión constructiva de conflictos en relación a otras asignaturas del Grado en Trabajo Social.
5. Considerar el interés del alumnado de cuarto curso en incluir más formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social.
6. Constatar el carácter que el alumnado de cuarto curso considera que debería tener la formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social.
7. Conocer el interés del alumnado de cuarto curso en recibir formación postgrado sobre gestión constructiva de conflictos una vez finalizada su formación en el Grado en Trabajo Social.

### 3. Metodología

Se trata de un estudio de alcance descriptivo cuyo diseño se fundamenta en el enfoque cuantitativo inserto en la investigación no experimental, en la cual el fenómeno a estudiar es observado tal y como se desarrolla en su contexto natural.

La selección de la muestra fue realizada mediante un muestreo aleatorio<sup>3</sup>. El tamaño de la muestra seleccionada ha sido el siguiente:

$N = 278, n = 175$

Este tamaño muestral establece el error máximo a priori en  $\pm 5\%$ , a un nivel de confianza del 95% ( $1,96\sigma$ ).

El instrumento utilizado para la recolección de los datos en el estudio fue el cuestionario auto administrado. Dicho cuestionario fue elaborado ad hoc y entregado en las aulas de la Facultad de Trabajo Social en la segunda quincena del mes de noviembre de 2012. La elección de la fecha viene motivada por el interés en recoger la información sobre la importancia que otorga el alumnado a la formación sobre gestión constructiva de conflictos, una vez finalizada la formación del alumnado en dicho Grado<sup>4</sup>.

En base a los objetivos propuestos, la dimensión analizada ha sido: "La formación sobre gestión constructiva de conflictos para la práctica profesional del Trabajo Social". A continuación se detallan las variables establecidas para su valoración:

---

<sup>3</sup> La selección de la muestra, es decir, los elementos muestrales fueron elegidos aleatoriamente para asegurar que cada elemento tuviera la misma probabilidad de ser elegido, Hernández, Fernández y Baptista (2010).

<sup>4</sup> A excepción del Prácticum, por considerar que los conocimientos que puede adquirir el alumnado pueden variar notablemente en función del centro asignado de Prácticas.

1. Percepción del alumnado de cuarto curso sobre la importancia de la formación en gestión constructiva de conflictos para la práctica profesional del Trabajo Social.
2. Valoración del alumnado de cuarto curso de la formación sobre gestión constructiva de conflictos recibida en el Grado en Trabajo Social.
3. Percepción del alumnado de cuarto curso en relación a posibles cambios en la manera de percibir y gestionar el conflicto tras su formación en el Grado en Trabajo Social.
4. Importancia que otorga el alumnado de cuarto curso a la formación sobre gestión constructiva de conflictos respecto a contenidos de otras asignaturas.
5. Valoración del alumnado de cuarto curso sobre el carácter que considera que debería tener la formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado de Trabajo Social e interés en recibir formación postgrado al respecto.

Añadir, por último, que el análisis de los datos ha sido realizado a través del software SPSS, versión 19.0.

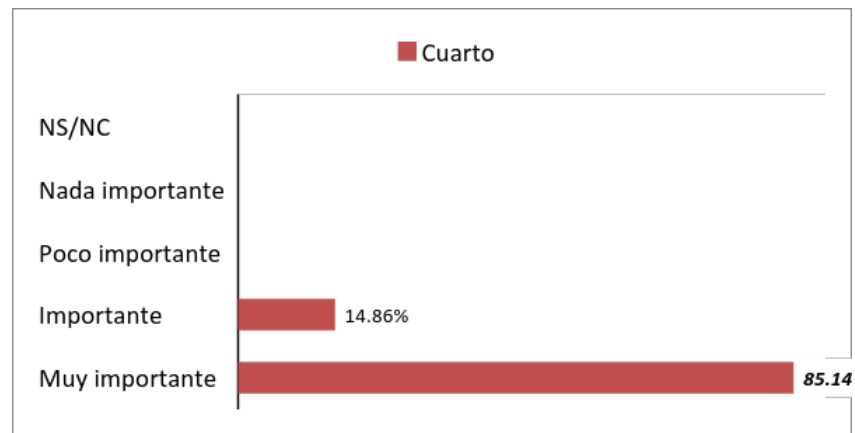
## 4. Resultados

El análisis de resultados<sup>5</sup> se inició indagando sobre la valoración del alumnado de cuarto curso sobre la importancia de la formación en gestión constructiva de conflictos para el trabajador y la trabajadora social. En la figura 1 se muestran los resultados en términos de porcentajes de frecuencias de respuesta.

---

<sup>5</sup> Parte de este estudio forma parte de la Tesis Doctoral de Ana Dorado Barbé, no publicada, defendida en la Universidad de Murcia con fecha 3 de julio del 2014.

**Figura 1. \*¿Crees que para el/la trabajador/a social es importante la formación en gestión constructiva de conflictos?**



Como puede observarse, los datos muestran de manera relevante la importancia que el alumnado de cuarto curso otorga a la formación sobre gestión constructiva de conflictos, ya que el 85,14 % del alumnado piensa que es "muy importante" para el/a trabajador/a social la formación sobre gestión constructiva de conflictos, y el 14,89 % piensa que es "importante". No existe ningún participante que la valore como "poco importante", ni ningún/a alumno/a o alumna que no responda. Ello, consideramos, muestra el grado de implicación y madurez del alumnado en torno a la cuestión.

En relación a la valoración del alumnado en torno a la formación recibida sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social, los datos muestran valores concluyentes al respecto, ya que las categorías con mayor tasa de respuesta estarían situadas en la escala en torno al 3 y 4, evidenciando con ello, el descontento generado sobre la posible carencia formativa en el Grado en Trabajo Social en torno a la gestión constructiva de conflictos.

En la tabla 1 puede observarse que en porcentajes acumulados, el 77,6 % se encuentra en valores iguales o inferiores del valor 4.

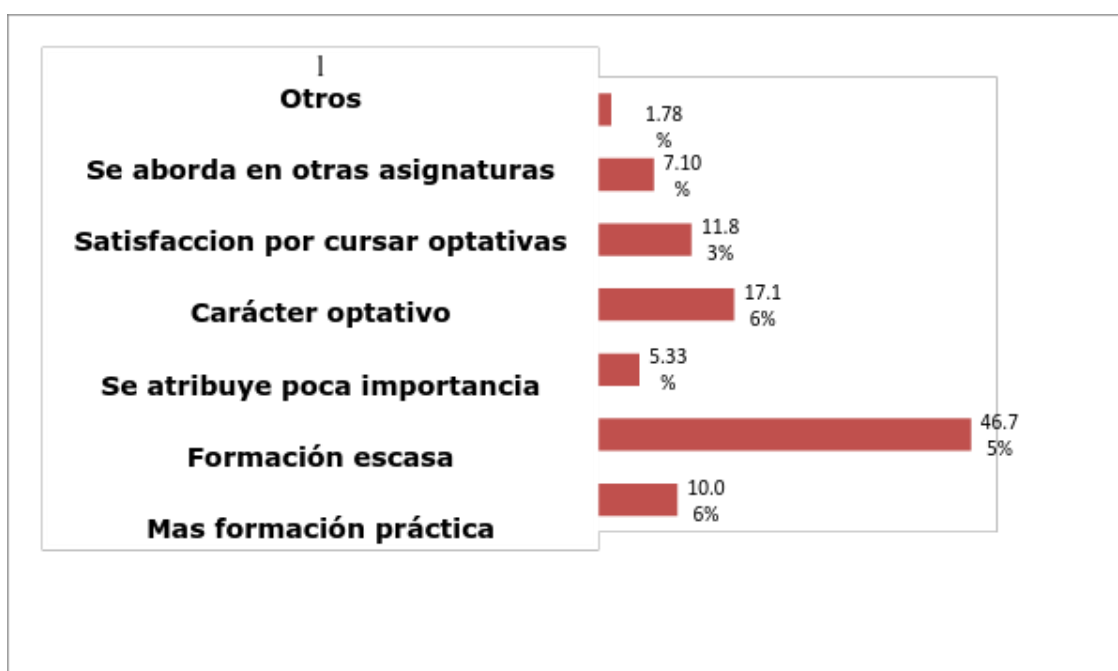
**Tabla 1. Frecuencias de respuestas \*¿Cómo valorarías la formación recibida en el Grado en Trabajo Social sobre gestión constructiva del conflicto?**

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	,00	8	4,6	4,6
	1,00	19	10,9	15,5
	2,00	33	19,0	34,5
	3,00	36	20,7	55,2
	4,00	39	22,4	77,6
	5,00	27	15,5	93,1
	6,00	8	4,6	97,7
	7,00	4	2,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100,0</b>	

La media obtenida en base a los datos recogidos se sitúa en 3,2184.

En el interés de conocer las causas de la valoración del alumnado, se elaboró una pregunta abierta para profundizar en ello, codificándose con posterioridad, tal y como se muestra en la figura 2.

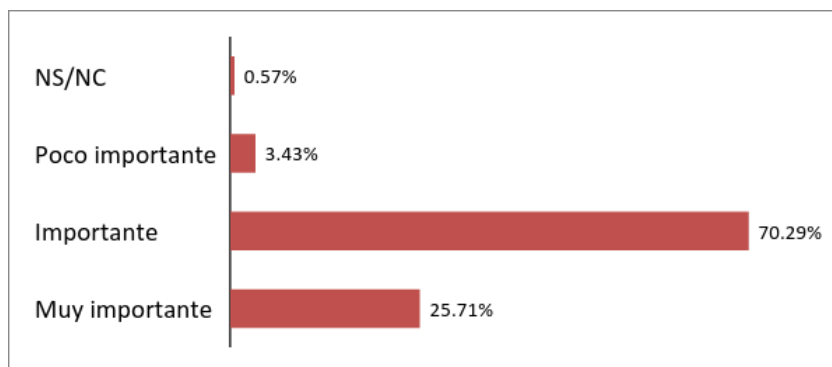
**Figura 2. \*¿Podrías indicarnos el motivo de dicha valoración?**



Para la codificación de la pregunta abierta, se crearon siete categorías que recogieran los principales patrones de respuesta. Para el alumnado de cuarto curso, la principal causa de la insatisfacción se debe, con una frecuencia de respuesta del 46,75 %, a la escasa formación recibida sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado. A continuación, con un 17,16 %, se atribuye dicha valoración al carácter optativo de la formación, lo que imposibilita al alumnado que no haya cursado dichas asignaturas, obtener formación al respecto. Un aspecto relevante, es la satisfacción del alumnado que ha cursado dichas asignaturas optativas.

En relación a la importancia de la formación sobre gestión constructiva de conflictos respecto a otras asignaturas, en la figura 3 se recoge la representación gráfica de sus porcentajes.

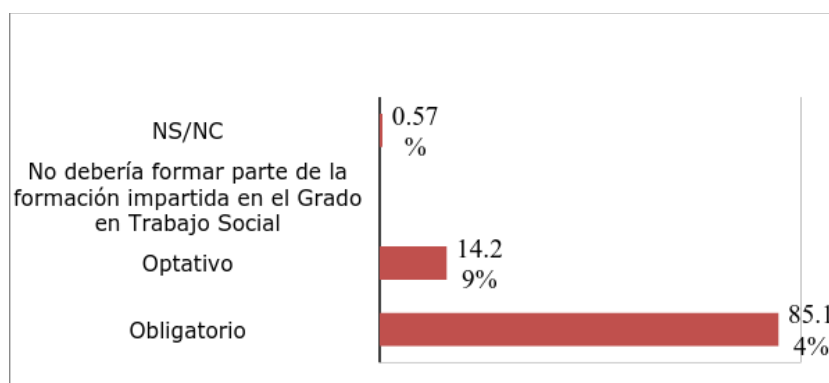
**Figura 3. \*¿Cómo valorarías la importancia de la formación sobre gestión constructiva de conflictos respecto a otras asignaturas?**



Tal y como se recoge en la figura 3, el alumnado de cuarto curso, en un 70,29 % la valora como "importante", y un 25.1 %, como "muy importante" respecto a otras asignaturas. Es decir, el 95 % del alumnado valora la formación sobre gestión constructiva de conflictos como "importante" o "muy importante" respecto a otras asignaturas. Tan solo el 3.4 % la valora como "poco importante".

En la misma línea, tal y como se observa en la figura 4, se sitúa la rotundidad de la respuesta del alumnado en torno al carácter obligatorio que considera que debiera de tener dicha formación, obteniéndose porcentajes del 85,1 %. Únicamente el 14,29 % considera que debería tener carácter optativo.

**Figura 4.\* ¿Qué carácter consideras que debería tener la formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social?**



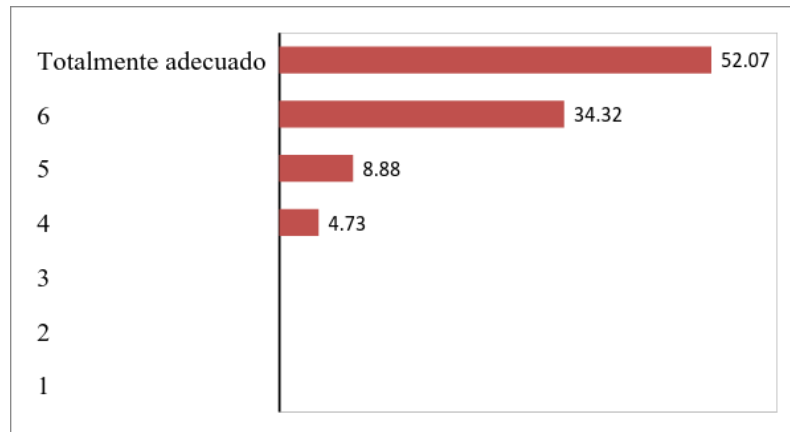
A partir del carácter obligatorio que mayoritariamente el alumnado de cuarto curso considera que debiera tener la formación sobre gestión constructiva del conflicto en el Grado, en base a los porcentajes obtenidos, no sorprende que el alumnado de cuarto considere muy adecuado añadir más formación sobre esta competencia en el Grado. En el interés de indagar en dicha cuestión, se elaboró un ítem en el que se le preguntaba al encuestado que valorase de 0 a 7 el grado de adecuación o inadecuación en torno a incluir más formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social. A continuación se recoge la representación gráfica porcentual y la media obtenida.

**Tabla 2. Media poblacional alumnado de cuarto curso \*¿Consideras que sería adecuado añadir más formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social?**

	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. típ.</b>
--	----------	---------------	---------------	--------------	-------------------

N válido	169	4	7	6,34	,830
----------	-----	---	---	------	------

**Figura 5. ¿Consideras que sería adecuado añadir más formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social?**



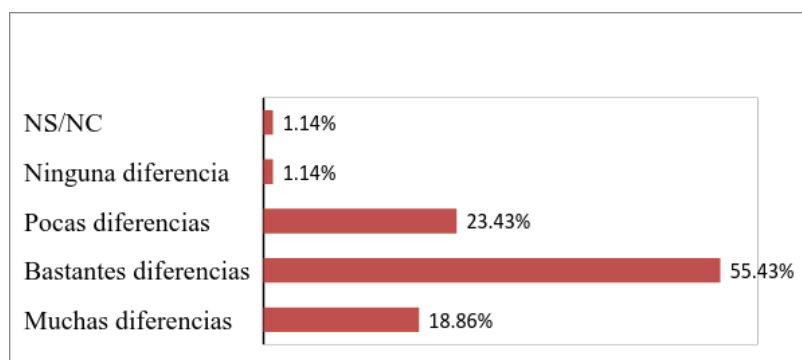
Tal y como se muestra en la figura 5, los datos son nuevamente concluyentes sobre la percepción del alumnado en torno a añadir más formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social, obteniéndose una media de 6,34 sobre 7.

En términos porcentuales, el 52,07 % de los encuestados y encuestadas opinan que sería totalmente adecuado incluir más formación sobre gestión constructiva de conflictos, seguido con un 34,32 % en el valor de 6 sobre la escala de 7.

Asimismo, resultaba interesante indagar en torno a la percepción del alumnado sobre si existían cambios en su manera de percibir y gestionar el conflicto tras su formación en el Grado en Trabajo Social. A continuación se recoge la representación gráfica porcentual.



**Figura 6. ¿Crees que existen diferencias en tu manera de percibir y gestionar el conflicto tras tu formación universitaria como trabajador/a social?**

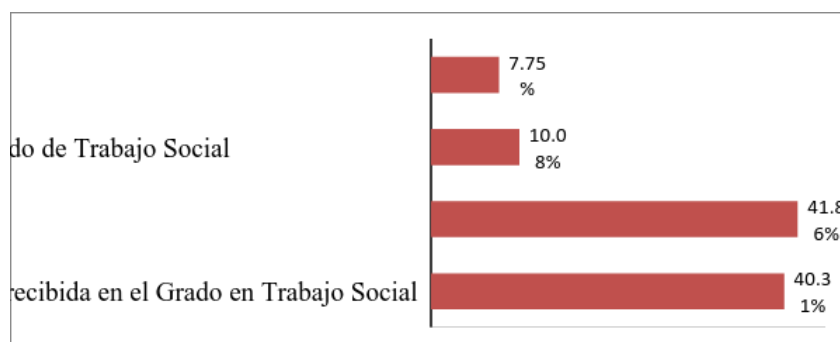


Como se observa en la figura 6, tras la formación recibida en el Grado en Trabajo Social de la UCM el alumnado de cuarto curso afirma mayoritariamente que ha cambiado su manera de percibir y gestionar el conflicto.

En cuanto a la distribución de frecuencias, el 55,43 % representa a la categoría "bastantes diferencias" y el 18,86 % a "muchas diferencias".

Resultaba necesario indagar sobre esta cuestión para conocer los motivos subyacentes. A continuación se muestran la representación gráfica de los porcentajes al respecto.

**Figura 7. \* Si consideras que existen diferencias tras tu formación en Trabajo Social, ¿cuál es para ti la principal causa de ello?**



Los resultados obtenidos señalan que la principal causa de dicho cambio ha sido la "madurez personal" con porcentajes del 41,86 %, seguido de la "formación académica recibida en el Grado en Trabajo Social, con un 40,31 %. La "formación externa al Grado" aparece en tercer lugar, con un 10,08 %, y "otras" con un 7,75 %. Ello muestra, que es el propio alumnado el que otorga mayor relevancia a la experiencia vital que a la formación recibida durante el Grado.

Asimismo, en torno a la cuestión, tal y como puede observarse en la tabla 3, del alumnado que considera que existen muchas diferencias en su manera de percibir y gestionar sus conflictos tras su formación en el Grado en Trabajo Social, el 60 % de ellos, lo asocian a la formación recibida. Sin embargo, del alumnado que considera que existen pocas diferencias o bastantes diferencias, dichas diferencias las asocian mayoritariamente a madurez personal. Ello parece indicar, que la formación recibida en el Grado en relación a gestión constructiva de conflictos, es el indicador más relevante a la hora de existir cambios en la percepción y gestión de conflictos. Pero sin embargo, en base a los datos obtenidos, es necesario señalar como ya se ha indicado, que el 25 % de ellos opinan que tras la formación en el Grado en Trabajo Social, no existe ninguna o pocas diferencias en la percepción y gestión de sus conflictos.

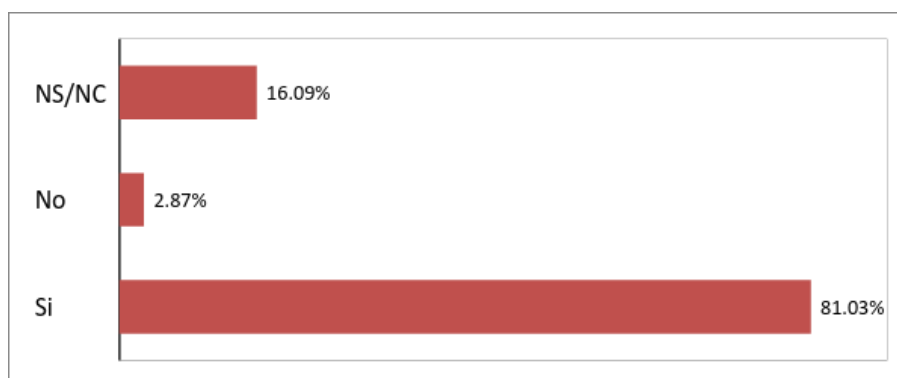
**Tabla 3. Tabla de contingencia en porcentajes totalizados por columnas: \*Existencia de diferencias en la manera de percibir y gestionar el conflicto tras tu formación universitaria...\*Si consideras que existen diferencias tras tu formación en Trabajo Social, ¿cuál es para ti la principal causa de ello?**

	Si consideras que existen diferencias tras tu formación en TS, ¿cuál es para ti la principal causa de ello?			
	La formación académica	Madurez personal	Formación externa	Otras

		recibida en el Grado en Trabajo Social	al	al Grado en Trabajo Social	
		Row N %	Row N %	Row N %	Row N %
<b>Existencia de diferencias en la manera de percibir y gestionar el conflicto tras tu formación universitaria como Trabajador/a Social</b>	<b>Muchas diferencias</b>	60,00 %	24,00 %	8,00 %	8,00 %
	<b>Bastantes diferencias</b>	38,03 %	47,89 %	9,86 %	4,23 %
	<b>Pocas diferencias</b>	31,25 %	43,75 %	12,50 %	12,50 %
	<b>Ninguna diferencia</b>	,00 %	,00 %	,00 %	,00 %
	<b>NS/NC</b>	,00 %	,00 %	,00 %	100,00 %

Para finalizar, y en cuanto al deseo del alumnado de cuarto curso de recibir formación postgrado sobre gestión constructiva de conflictos, en la figura 8 se recoge la representación gráfica de los porcentajes de respuesta.

**Figura 8. \*Una vez finalizado el Grado, ¿te gustaría recibir formación de postgrado sobre gestión constructiva de conflictos?**



Nuevamente los datos obtenidos son relevantes, ya que al 81,03 % del alumnado les gustaría recibir dicha formación. Tan solo el 2,87 % no estarían interesados en la misma. Ello indica, la necesidad percibida por parte del alumnado en torno a la

formación sobre gestión constructiva de conflictos para la práctica profesional del Trabajo Social y el interés de dicho alumnado de formarse al respecto.

## 5. Discusión

Históricamente el Trabajo Social ha estado vinculado a la gestión del conflicto, y en tal sentido, según se recoge en el *Libro Blanco del Grado de Trabajo Social* (2005) en base a las competencias definidas en el Proyecto Tuning, la "resolución de problemas" es la competencia genérica transversal más valorada por profesionales, egresados/as, alumnos/as y profesorado.

El *Libro Blanco* (2005) define veinticinco competencias específicas de formación que diferencian el Trabajo Social de otras disciplinas y profesiones. Dentro de ellas, aparece la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos. Asimismo, la mediación aparece en dicho documento como área de intervención profesional propia.

Dicha competencia es recogida en el documento "Criterios para el Diseño de Planes de Estudio de Títulos de Grado en Trabajo Social", aprobado por la Conferencia de Directores/as de Centros y Departamentos de Trabajo Social, en Barcelona, el 14 de septiembre de 2007, y ratificado con posterioridad por el Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. En dicho documento se realiza un marco de recomendaciones que sirva de guía y orientación para la elaboración de los planes de estudio, y se recoge que dichos planes, conducentes al Título de trabajador/a social, deben permitir la adquisición de los conocimientos y competencias necesarias para desarrollar las siguientes funciones en el ejercicio profesional:

información y orientación, prevención, asistencia, planificación, docencia, promoción e inserción social, **mediación**, supervisión, evaluación, gerencia, investigación y coordinación. Asimismo, se recoge la **mediación** como área de intervención profesional propia.

Es por ello, que la formación en el Grado en Trabajo Social debe capacitar a los y las profesionales del Trabajo Social de las competencias necesarias para la gestión constructiva de conflictos en la práctica profesional. Ibarra (2001) considera la competencia profesional como la capacidad productiva de la persona, que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimiento, habilidades o destrezas en abstracto. La competencia debe estar formada por el saber, el saber hacer y el saber ser.

Así, las conclusiones del presente estudio comienzan con la constatación de la importancia que el alumnado de cuarto curso de la UCM otorga a la formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social. Es necesario señalar que:

Prácticamente la totalidad del alumnado valora como muy importante o importante la formación sobre gestión constructiva de conflictos para la práctica profesional.

Mayoritariamente valoran la formación sobre gestión constructiva de conflictos como importante o muy importante respecto a otras asignaturas.

En relación a la formación recibida en el Grado sobre gestión constructiva de conflictos, la media obtenida muestra la insatisfacción del alumnado en torno a la cuestión, apareciendo mayoritariamente como principal causa de ello, la escasa

formación al respecto seguida del carácter optativo de dicha formación y la necesidad de más formación orientada a la práctica profesional.

La percepción del alumnado en torno a la adecuación de incluir más formación sobre gestión constructiva de conflictos alcanza una media de 6,34 sobre 7.

Aproximadamente ocho de cada diez alumnos/as consideran que existen muchas o bastantes diferencias en su manera de percibir y gestionar el conflicto tras su formación en el Grado en Trabajo Social, atribuyendo dicho cambio principalmente a "madurez personal". Ello muestra, cómo el alumnado otorga mayor relevancia a la experiencia vital que a la formación recibida durante el Grado.

Del alumnado que considera que existen más diferencias en su manera de percibir y gestionar el conflicto tras la formación en el Grado, es importante resaltar que dichas diferencias aparecen asociadas a la formación recibida al respecto, lo que consideramos que atribuye relevancia a la formación recibida. Es importante destacar la satisfacción del alumnado que ha cursado asignaturas optativas al respecto.

De manera mayoritaria, el alumnado considera que dicha formación debería tener carácter obligatorio en el Grado en Trabajo Social y estaría interesado en recibir formación postgrado al respecto.

En base a estos resultados, parece necesario destacar que la importancia recogida en el Libro Blanco en torno a la "resolución de problemas" en la práctica profesional, es corroborada en los resultados obtenidos en el presente estudio.

Consideramos necesario señalar, que si el alumnado considera que es muy importante para la práctica profesional del Trabajo Social la formación sobre gestión

constructiva de conflictos, si considera igualmente adecuado recibir más formación al respecto, así como la importancia que otorga a dicha formación respecto a contenidos de otras asignaturas, ello, probablemente haga referencia a la importancia de la gestión constructiva de conflictos como competencia necesaria para la práctica profesional.

Cabe agregar, la rotundidad de la respuesta en torno al carácter obligatorio que consideran que debería tener dicha formación, y al deseo mayoritario de recibir formación postgrado al respecto. Ello muestra que existe una necesidad real y explícita en el alumnado de recibir formación sobre gestión constructiva de conflictos, una vez finalizada la formación en el Grado en Trabajo Social.

Atendiendo a todo ello, consideramos que sería necesario incidir en los contenidos curriculares del Grado en Trabajo Social para ofrecer respuesta a dichas cuestiones.

En tal sentido, se recogen las aportaciones de Gómez (2010):

*Dadas las diferentes áreas de conocimiento que intervienen en la formación de los trabajadores sociales, habrá que reajustar y desarrollar nuevos perfiles formativos que se orienten más a la intervención profesional de los trabajadores sociales que a otras direcciones disciplinares marcadas por otras materias impartidas, que ofrecen escasos resultados aplicados para un desempeño profesional propio (pp. 52-53)*

Para finalizar, es de gran importancia señalar, que no se pueden dejar de incorporar los instrumentos y herramientas que proporciona la mediación a los nuevos retos profesionales insertos en interacciones sociales cada vez más complejas, a la práctica profesional del Trabajo Social. De no ser así, estaríamos arriesgando la posibilidad, y en un futuro la capacidad, de intervención en un campo profesional

propio desde los orígenes del Trabajo Social. Y todo ello, asimismo en el interés de mejorar la formación de los futuros y las futuras profesionales del Trabajo Social.

En este sentido, se recogen las aportaciones de Gasca-Pliego y Olvera-García (2011) en torno a la responsabilidad de la universidad de ofrecer respuestas a la realidad social a través, entre otras, de la implementación de nuevas estrategias pedagógicas, de la promoción de la transdisciplinariedad y de la revisión constante de los contenidos curriculares.



## 6. Bibliografía

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2005), *Libro Blanco de la Titulación de Trabajo Social*, (coord. O. Vázquez), Madrid: ANECA.

Aranguren, E. (2011), "El trabajo social en clave de paz", en F. Muñoz y J. Bolaños (Eds), *Los Habitus de la Paz, Teorías y prácticas de la paz imperfecta*, (pp. 357-382), Granada: Editorial Universidad de Granada.

Baruch, R. y Folger, J.P. (1994), *The promise of Mediation: Responding to Empowerment and Recognition*. San Francisco: Jossey-Bass.

Conferencia de Directores/as de Centros y Departamentos de Trabajo Social (2007). Criterios para el diseño de planes de estudio de títulos de Grado en Trabajo Social.

Dorado, A., Hernández, G. y Lorente, J. (2014). Estudio sobre la gestión constructiva del conflicto en el alumnado de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, (en prensa) en *Portularia*, Huelva: Universidad de Huelva.

Dorado, A. (2014), *La gestión constructiva del conflicto en la formación del Grado en Trabajo Social*. Murcia, España: Tesis Doctoral

García Longoria, M.P. (2006), "La Mediación en el currículo académico del Trabajo Social", en *Acciones e Investigaciones Sociales*, número extraordinario, Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

Gómez, F. (2010). Competencias profesionales en trabajo social. *Portularia* Vol. X, nº 2, pp. 51-63

Hernández, R. Fernández, C., y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación* (5Ed). México DF: McGraw-Hill.

Ibarra, Agustín (2001) *Formación profesional y calidad: hacia un nuevo paradigma*, presentado en la "Semana de la Calidad", Lima: Senati

Munuera, M. P. (2013), Trabajo social en la historia de la resolución de conflictos y la Mediación en *Servicios Sociales y Política Social*, vol. XXX (pp. 25-35) España: Consejo General del Trabajo Social.

Neves, H. (2001), *Conceptiones et practiques de la Médiation Sociales. Les modeles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*, Portugal: Fundação Bissaya-Barretto

Olalde, A. (2012), "Mediación y Trabajo Social. Una pareja en construcción", en *V Jornada de Trabajo Social: ¿Mediamos o sustituimos?*, Vitoria: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.

Ripol-Millet, A. (2001), *Familias, trabajo social y mediación*, Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica

Rondón, L. M. (2013), "Mediación social y trabajo social. Una construcción en común desde la perspectiva de la epistemología creativa", en *Servicios Sociales y Política Social*, vol. XXX (pp. 37-50). España: Consejo General del Trabajo Social.

Serrano, G. (2006), Prologo, *Gestión del conflicto, Negociación y Mediación* en Munduate, Lourdes y Francisco Medina (pp.17-21). Madrid: Ediciones Pirámide.

## RECURSOS ELECTRÓNICOS

Gasca-Pliego, E. y Olvera-García, J.C. (2011), "Construir ciudadanía desde las universidades, responsabilidad social universitaria y desafíos ante el siglo XXI", en *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, nº 56, México: UNAM. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10516855002> [3 de septiembre de 2014].

Haro-Honrubia de, A. (2012), "Antropología del conflicto. Reflexiones sobre el nuevo orden global", en *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, nº 19, México: UNAM. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10522923006> [23 de julio de 2014].