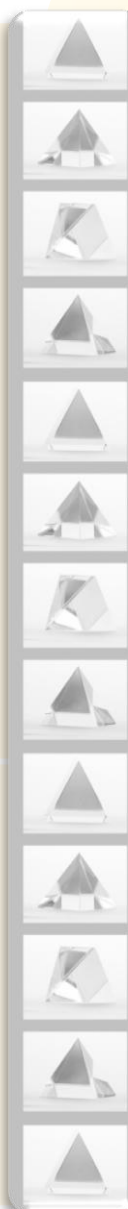




LA FORMACIÓN EN GESTIÓN CONSTRUCTIVA DE CONFLICTOS EN EL GRADO EN TRABAJO SOCIAL

THE FORMATION IN CONSTRUCTIVE MANAGEMENT OF CONFLICTS IN THE DEGREE IN 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

María Paz García- Longoria Serrano

Universidad de Murcia,
España

*Proyecto de
Investigación financiado
por el Departamento de
Trabajo Social y
Servicios Sociales de la
UCM. Duración: mayo
2014-mayo2015

RESUMEN

El Trabajo Social ha estado históricamente vinculado a la gestión del conflicto. En tal sentido, el Libro Blanco (2005), como documento marco para la elaboración del Título del Grado en Trabajo Social en las universidades españolas, recoge la mediación como área de intervención profesional y función propia, así como competencia general y específica del perfil profesional. Cabe señalar al respecto, que prácticamente la totalidad de las universidades españolas imparten dicha formación a través de créditos optativos.

Es por ello, que el interés del presente artículo se asienta en conocer las diferencias, si existieran, entre el alumnado de cuarto curso de la Universidad Complutense de Madrid que haya cursado asignaturas optativas en referencia a gestión constructiva de conflictos y aquel alumnado que no haya cursado dichas asignaturas, en torno a actitudes, habilidades, conocimiento e importancia que otorgan a la gestión del conflicto. Dicho interés, asimismo, parte de que la totalidad del alumnado, con independencia de haber cursado dichas optativas, en su futura práctica profesional deberá contar con las competencias necesarias al respecto.

Para ello, se ha realizado un estudio cuantitativo, cuyos resultados muestran cómo la formación optativa incide en la adquisición de dichas competencias y el interés de prácticamente la totalidad del alumnado, en recibir dicha formación a través de créditos obligatorios.

Palabras clave

Trabajo Social; Mediación; competencias; gestión constructiva de conflictos; formación.

ABSTRACT

Social Work has been historically linked to the management of conflict. As such, the Libro Blanco (2005), a framework document for the development of the title Degree in Social Work in Spanish universities, includes the area of professional mediation as intervention and proper function as well as general and specific competence of the professional profile. It should be noted in this regard that virtually all the Spanish universities offer such training through optional credits.

It is for this reason that the interest of this article is based on knowing the differences, if any, about attitudes, skills, knowledge and importance given to the management of conflict among students in the fourth year of the Complutense University of Madrid you have completed electives in reference to constructive conflict management and that students who have not studied these subjects. This interest also assumed that all pupils, regardless of having taken such electives in their future professional practice, should have the necessary powers here.

To do this, there has been a quantitative study, whose results show how the optional training affects the acquisition of these skills and interest of all pupils to receive such training.

Keywords

Social Work; mediation; competence; constructive conflict management; training.

1. Introducción

Si existe una realidad en la práctica profesional del Trabajo Social, es la convivencia habitual con las situaciones de conflicto. El "Trabajo Social ha estado históricamente vinculado a la gestión del conflicto, conformando un binomio inseparable presente en la identidad profesional. Identidad profesional por otra parte, que según se recoge en el Libro Blanco (2005) "se arraiga en el pasado, que construye las primeras identificaciones que dan origen a la profesión y le permiten desempeñar un papel en la sociedad" (p.104).

En tal sentido, ninguna otra profesión como el Trabajo Social, señala Aranguren (2011), conoce con mayor profundidad empírica este ámbito de intervención. La promoción de la paz como acción colectiva e individual, gestionar los conflictos de manera constructiva a través de intervenciones creativas y legitimadoras, promover espacios de aprendizaje social y prevenir situaciones de violencia, son espacios habituales de bienestar propiciados desde el ámbito del Trabajo Social.

En este orden de ideas, Dorado, Hernández y Lorente (2015) señalan que los trabajadores y las trabajadoras sociales constituyen un soporte profesional de ayuda y acompañamiento a personas, familias y grupos, con realidades multidimensionales y complejas, en las que el conflicto aparece como elemento principal en las relaciones con su entorno. Si bien es cierto que el desacuerdo está en multitud de ocasiones presente en la convivencia humana, no es menos cierto, el protagonismo que adquiere en las situaciones de dificultad en las que se encuentran las personas con las que se interviene desde el Trabajo Social, tornándose frecuentemente en enfrentamientos y malestar que, sin duda, requieren de profesionales con una

formación adecuada que posibilite la gestión constructiva y pacífica de dichos conflictos.

De igual manera, resulta oportuno considerar que el que habitualmente los y las profesionales del Trabajo Social trabajen con situaciones de conflicto, no asegura que estén capacitados para ello.

En tal sentido, se recogen las aportaciones de Cobb (1996), en las que estima que cuando las competencias profesionales sobre gestión de conflictos resultan insuficientes para poder explicar la dificultad en resolverlos, habitualmente se externaliza dicha responsabilidad, atribuyendo la culpa a las propias personas usuarias, al conflicto en sí, ó a ambos. Señala igualmente, que casi nunca se realiza ese movimiento reflexivo profesional en torno a las competencias profesionales para gestionar dichos conflictos.

En tal propósito, es fundamental ubicar de manera adecuada la gestión del conflicto como competencia esencial e inherente al Trabajo Social. Munuera (2013) señala que 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.

Dorado, Hernández y Lorente (2015) consideran, que 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.

Resulta evidente, que la complejidad de la realidad social del siglo XXI ofrece un escenario profesional en el que la diversidad de las situaciones de conflicto, la

variedad de agentes implicados, así como la propia etiología y dinámicas de los procesos conflictivos, requieren de profesionales del Trabajo Social con competencias que faculten para la gestión constructiva de dichos conflictos. Se parte del concepto de competencia profesional señalado por Ibarra (2001), 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 conocimientos, habilidades o destrezas en abstracto, sino como la integración entre el saber, el saber hacer y el saber ser.

El Libro Blanco de la Titulación de Grado en Trabajo Social (2005), fue encargado y publicado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (en adelante, ANECA), y en él participaron las treinta y tres universidades españolas que impartían dicha titulación. Su objetivo esencial fue la adaptación del Título de Grado en Trabajo Social en España al Espacio Europeo de Educación Superior (en adelante, EEES), configurándose como documento marco para la elaboración del Título del Grado en Trabajo Social en las universidades españolas. En dicho documento, son recogidas las competencias genéricas o transversales y las específicas de formación disciplinar y profesional que diferencian al Trabajo Social de otras disciplinas.

Cabe agregar, que con posterioridad, la Conferencia de Directores de Centros y Departamentos de Trabajo Social del 14 de septiembre de 2007 aprobó el documento " Criterios para el diseño de planes de estudios de títulos de Grado en Trabajo Social", ratificado por el Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, como marco de referencia para las universidades y guía de orientación para la elaboración de los nuevos planes de estudios de los títulos de Grado en Trabajo Social. Conviene señalar, que dichos criterios son coincidentes con los publicados en el año 2004 a nivel mundial por la Asociación Internacional de

Escuelas de Trabajo Social y la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, inspiradores del proceso de reforma educativa que se está implementando a nivel nacional desde el curso 2008-09.

En torno a nuestro objeto de estudio, destacar que la mediación es recogida como competencia específica, así como función y área de intervención propia del Trabajo Social, y ello, asimismo, es recogido en todos los documentos de referencia nacionales para la elaboración del Título del Grado en Trabajo Social.

La mediación aparece de esta manera, claramente en el perfil profesional del trabajador y trabajadora social, entendido éste "como la descripción de las competencias y capacidades requeridas para el desempeño de una ocupación, así como las condiciones de desarrollo profesional" (ANECA, 2005:110)

Asimismo, el Libro Blanco (2005) recoge los resultados obtenidos en una investigación a nivel nacional en la que participaban la red de universidades españolas anteriormente descritas. Dichos resultados muestran cómo "la resolución de problemas" es la competencia genérica más valorada por profesionales, egresados, alumnado y docentes, en base a los resultados obtenidos en el estudio.

Se recogen las aportaciones de Neves (2001) al respecto, en referencia a 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 agentes sociales y de la ciudadanía, y en la búsqueda y construcción de alternativas y respuestas a las necesidades.

Teniendo en cuenta las consideraciones realizadas, la propuesta del presente artículo viene avalada por los resultados obtenidos en un estudio cuantitativo realizado al alumnado de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid (en adelante, UCM), en torno al análisis comparativo entre el alumnado de cuarto curso que ha cursado créditos optativos sobre mediación¹ y aquél alumnado que no ha cursado dichos créditos, aportando interesantes elementos de análisis sobre la realidad de los y las futuras profesionales de Trabajo Social en referencia a las competencias sobre gestión constructiva de conflictos.

Cabe señalar que dicho alumnado, independientemente de haber cursado dichas asignaturas, en su futura práctica profesional deberá contar con competencias de gestión de conflictos que le faculte para intervenciones profesionales capaces de ofrecer respuestas adecuadas a la complejidad de la actual realidad social.

2. Objetivos

El presente artículo recoge los datos obtenidos en dicho estudio, cuyo objetivo general es analizar las competencias e importancia de la formación en gestión constructiva de conflictos en el alumnado de la Facultad de Trabajo Social de la UCM, una vez finalizada su formación² en el Grado, y estimar las diferencias si existieran entre el alumnado que haya cursado asignaturas optativas al respecto y el alumnado que no haya cursado dichas asignaturas.

¹ Cabe destacar, que las asignaturas optativas ofertadas en la Facultad de Trabajo Social de la UCM, en relación a la gestión constructiva de conflictos, son referidas al ámbito de la mediación. Para profundizar en torno a la vinculación existente entre mediación y gestión constructiva de conflictos, véase Dorado, Hernández y Lorente (2014).

² Excluyendo el Prácticum, por considerar que las competencias que puede adquirir el alumnado, pueden variar considerablemente en función del centro asignado de Prácticas

Atendiendo a ello, se han formulado los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar la percepción del conflicto del alumnado de la Facultad de Trabajo Social de la UCM que haya cursado asignaturas optativas sobre mediación y del alumnado de dicha Facultad que no haya cursado dichas asignaturas, y estimar las diferencias si existieran.
2. Identificar los principales estilos de afrontamiento de conflicto del alumnado de la Facultad de Trabajo Social de la UCM que haya cursado asignaturas optativas sobre mediación y del alumnado de dicha Facultad que no haya cursado dichas asignaturas, y estimar las diferencias si existieran.
3. Valorar las herramientas y habilidades personales del alumnado de la Facultad de Trabajo Social de la UCM que haya cursado asignaturas optativas sobre mediación y del alumnado de dicha Facultad que no haya cursado dichas asignaturas, y estimar las diferencias si existieran.
4. Conocer la importancia que otorgan a la formación sobre gestión constructiva de conflictos tanto el alumnado de la Facultad de Trabajo Social de la UCM que haya cursado asignaturas optativas al respecto, como el que no haya cursado dichas asignaturas, y estimar las diferencias si existieran.

3. Metodología

Se trata de un estudio de alcance exploratorio y descriptivo, cuyo diseño se fundamenta en el enfoque cuantitativo inserto en la investigación no experimental y transversal, es decir, el objeto de estudio es observado tal y como se desarrolla en su contexto natural y la recolección de datos se realiza en un único momento.

La selección de la muestra coincide con el tamaño de la población, es decir, el cuestionario fue pasado a la totalidad del alumnado de cuarto curso matriculado en la UCM en el año académico 2014-2015. Sin embargo, finalmente, aunque el número de alumnado matriculado ascendía a 290, en los días de pase del cuestionario, en las aulas no se encontraba la totalidad de alumnado, por lo que el tamaño de la muestra obtenida ha sido el siguiente:

$$N= 290, n =203$$

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

El instrumento seleccionado para la recolección de los datos fue el cuestionario autoadministrado, elaborado ad hoc y entregado en las aulas de la Facultad de Trabajo Social de la UCM en la segunda quincena del mes de noviembre del 2014.

El cuestionario fue pasado en la totalidad de las aulas en las que se impartía la asignatura de Prácticum, tanto en turno de mañana como de tarde.

El diseño del cuestionario, en base al objetivo general y atendiendo al concepto de competencia como integración del saber, del saber hacer y del saber ser, se articula en torno a las siguientes variables:

1. Percepción del conflicto como elemento de la convivencia
2. Percepción del conflicto como elemento de crecimiento.
3. Habilidades personales de gestión de conflictos.
4. Estilos de afrontamiento de conflicto.
5. Percepción sobre gestión personal de conflictos.

6. Importancia de la formación sobre gestión constructiva de conflictos.

7. Valoración de la formación recibida sobre gestión constructiva de conflictos

Asimismo, es oportuno señalar, que atendiendo al objetivo general, todas las variables han sido analizadas en torno a la variable de clasificación, "haber cursado asignaturas optativas sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social en la UCM".

El cuestionario consta de 23 preguntas cerradas y con niveles de medición ordinal, nominal y de intervalo. Asimismo existen preguntas de carácter numérico, para aquellas variables en las que se consideró necesario incorporar matices cuantitativos.

Añadir, por último, que el análisis de los datos procedentes de los cuestionarios ha sido realizado a través del software SPSS, versión 21.0., obteniéndose los porcentajes y estadísticos descriptivos e inferenciales pertinentes para la investigación.

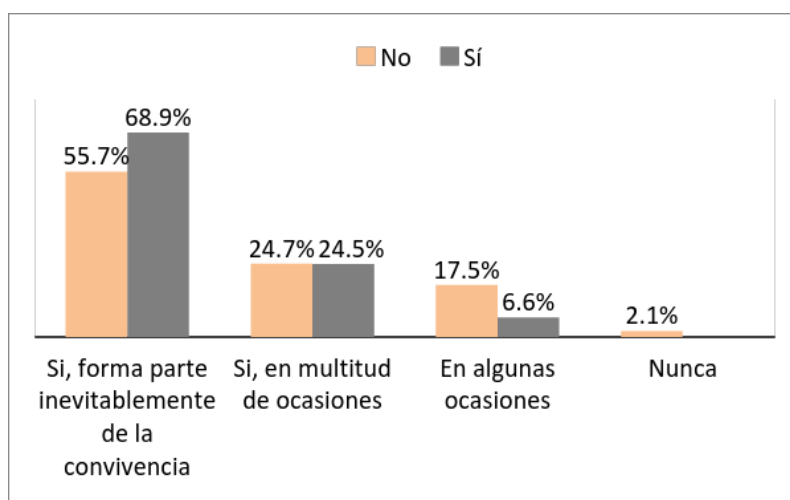
4. Resultados

En el interés de conocer la percepción del alumnado³ en torno al conflicto, se comienza el análisis de resultados indagando en torno a cómo el alumnado posiciona el conflicto como elemento de la convivencia.

³ En la UCM se ofertan dos asignaturas optativas de mediación: Mediación y Trabajo Social y La mediación: un sistema de resolución de conflictos. En el cuestionario se diferencia entre el alumnado que ha cursado una y dos asignaturas, pero una vez analizada la información recogida, al no existir diferencias estadísticamente significativas entre el alumnado que ha cursado una o las dos asignaturas, se realizó una recodificación, agrupando ambas categorías de respuesta: "he cursado una asignatura" y "he cursado dos asignaturas". Por ello, los resultados se presentan únicamente en torno a la variable de clasificación, "haber cursado o no haber cursado asignaturas de mediación", en el interés de facilitar la interpretación de los resultados.

A continuación se muestra la representación gráfica de los porcentajes de frecuencia de respuesta atendiendo a la variable de clasificación, a saber, “haber cursado asignaturas optativas de mediación”.

Figura 1. ¿Piensas que el conflicto forma parte de la convivencia de un modo habitual?... *Haber cursado asignaturas de mediación



Fuente: Elaboración propia

Los datos muestran, que tanto el alumnado que ha cursado asignaturas optativas de mediación, con un 93,4%, como el que no las ha cursado, con un 80,4%, percibe mayoritariamente que el conflicto forma parte “inevitablemente” de la convivencia o en “multitud de ocasiones”.

Realizado el contraste de hipótesis de diferencia de medias poblacionales (sin asumir varianzas iguales, $F = 18,290$, $p\text{-valor} \in 0,00$), el valor de la diferencia de medias muestrales es 0,282 y el $p\text{-valor} \in 0,007$. Por tanto, se rechaza la hipótesis de igualdad de medias, y se acepta que existen diferencias estadísticamente significativas entre el alumnado que ha cursado asignaturas de mediación y aquél que

no las ha cursado, en relación a su percepción del conflicto como elemento habitual de la convivencia.

Se puede aceptar asimismo, la hipótesis de que la media del alumnado que ha cursado asignaturas de mediación (1,66) es superior a la del alumnado que no ha cursado dichas asignaturas (1,38), en el sentido que el alumnado que las ha cursado considera en mayor medida que el conflicto forma parte de la convivencia de un modo habitual.

Asimismo, en el interés de indagar en la actitud del alumnado en torno al conflicto, se formuló una pregunta múltiple para posibilitar a los informantes la oportunidad de asociar "conflicto" a una batería de palabras. Para facilitar la interpretación de los resultados obtenidos en dicho ítem, se ha realizado una reagrupación⁴ de los resultados en torno a "elementos positivos asociados a conflicto", "elementos negativos asociados a conflicto" y "elementos neutros asociados a conflicto". Los resultados obtenidos se recogen en la tabla 1.

Tabla 1. Tabla de contingencia*Reagrupación palabras asociadas a conflicto...*Haber cursado asignaturas de mediación

Tabla de contingencia	*Haber cursado asignaturas de mediación	
	SI	NO
Elementos positivos	47.0%	30,9%
Elementos negativos	23,0%	25.5%
Elementos neutros	76.0%	78,7%

Fuente: Elaboración propia

⁴ Cabe señalar que las categorías de respuesta consideradas como "elementos positivos" son: "oportunidad" "desarrollo" y "acuerdo"; las consideradas como "elementos negativos" son: "pelea", "enfrentamiento" y "problema" y las consideradas como "elementos neutros" son: "crisis", "cambio" y "diferencia".

Resulta oportuno señalar que los porcentajes más elevados de respuesta en ambos alumnados ha sido la asociación de conflicto a elementos neutros, con porcentajes, en el caso del alumnado que ha cursado asignaturas de mediación del 76,0% y del 78,7% en el alumnado que no ha cursado dichas asignaturas.

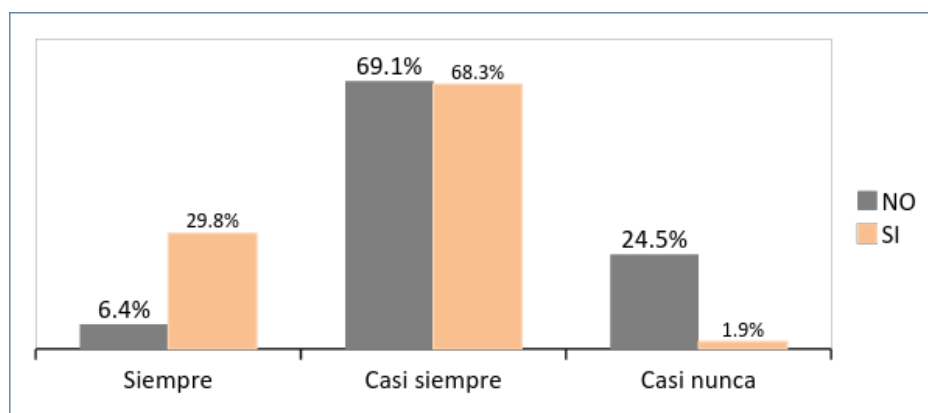
Por otra parte, cabe destacar que el alumnado que ha cursado asignaturas de mediación alcanza porcentajes de respuesta en torno a un 60% más elevados que el alumnado que no ha cursado dichas asignaturas, en relación a la asociación de conflicto a elementos positivos.

Igualmente, se realizó el coeficiente de contingencia en el interés de conocer si existía correlación entre haber cursado asignaturas de mediación y la asociación del conflicto a elementos positivos, neutros o negativos. Los resultados muestran que no existe correlación entre ambas variables en el caso de “elementos negativos” ($C=0,030$, $p=0,681$) ni en el caso de “elementos neutros” ($C=0,032$, $p=0,651$). Sin embargo, los resultados muestran como sí existe correlación entre “haber cursado asignaturas de mediación” y asociación a “elementos positivos” ($C=0,163$, $p=0,021$).

De la misma manera, resultaba una cuestión fundamental explorar acerca de la percepción del alumnado en torno a la posibilidad de crecimiento a partir de una situación de conflicto. Para ello se elaboró un ítem que permitiera recoger su opinión al respecto.

A continuación se muestran las frecuencias de respuesta de ambos alumnados.

Figura 2. *¿Piensas que es posible a partir de una situación de conflicto, poder mejorar una determinada relación?... *Haber cursado asignaturas optativas de mediación....



Fuente: Elaboración propia

Como dato relevante, constatar que no existe ningún informante que considere que “nunca” es posible a partir de una situación de conflicto, poder mejorar una determinada relación en ambos alumnados.

Una vez efectuado el contraste de hipótesis de diferencia de medias poblacionales (sin asumir varianzas iguales $F = 0,495$ $p\text{-valor} = 0,483$) el valor de la diferencia de medias es 0,460 y el $p\text{-valor} = 0,000$, se acepta que existen diferencias significativas entre el alumnado que ha cursado asignaturas optativas de mediación y el que no lo ha cursado, en relación a la posibilidad de crecimiento a partir de una situación de conflicto.

Se puede aceptar asimismo, la hipótesis de que la media del alumnado que ha cursado asignaturas de mediación (1,72) es superior al alumnado que no ha cursado dichas asignaturas (2,18), en el sentido que el alumnado que las ha cursado considera en mayor medida que el alumnado que no las ha cursado, que es posible a partir de una situación de conflicto poder mejorar una relación.

En relación a la variable “estilos de afrontamiento de conflicto”, señalar que la fuente de referencia para la elaboración de sus categorías de respuesta ha sido la clasificación de Thomas (1976). Dicha clasificación establece cinco estilos de conducta en conflicto elaborados en relación a dos dimensiones básicas: el grado de asertividad, es decir, el interés por satisfacer los propios intereses, y el grado de cooperatividad, a saber, el interés por satisfacer los intereses del otro. Aparecen así, cinco estilos de conducta en conflicto: *evitación* (no asertivo y no cooperador), *acomodación* (no asertivo y cooperador), *compromiso* (medianamente asertivo y medianamente cooperador), *colaboración* (asertivo y cooperador) y *competición* (asertivo y no cooperador).

No obstante, y en el interés de facilitar su comprensión a la población encuestada, fueron transcritas a un lenguaje claro y preciso. Dichas categorías fueron: “hablo con la persona/s para intentar una solución intermedia”, “evito la situación”, “prefiero perder que enfrentarme a ello”, “me gusta conseguir mis objetivos, aunque el otro pierda”, “trato de saber lo que el otro quiere y siente para poder satisfacer no sólo mis necesidades”.

A continuación, en la tabla 2 se muestran las frecuencias de respuesta obtenidas en relación a la variable de clasificación.

Tabla 2. Tabla de contingencia: *Ante una situación de conflicto, sueles actuar con mayor frecuencia... * Haber cursado asignaturas de mediación..

		Haber cursado asignaturas de mediación...	
		SI	NO
Ante una situación de conflicto, sueles actuar con mayor frecuencia...	Hablo con la/s persona/s para intentar una "solución intermedia"	58,6%	52,6%
	Evito la situación	2,9%	4,2%
	Prefiero "perder" que enfrentarme a ello	1%	
	Me gusta conseguir mis objetivos, aunque el otro pierda	1%	
	Trato de saber lo que el otro quiere y siente, para poder satisfacer no solo mis necesidades	36,5%	43,2%
Total		100%	100 %

Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran cómo la frecuencia de respuesta más elevada de ambos alumnados, corresponde a "hablo con la persona para intentar una solución intermedia", con un 58,7% en el caso del alumnado que ha cursado asignaturas de mediación y 52,6% para el alumnado que no ha cursado dichas asignaturas.

Un dato interesante es que los porcentajes de respuesta en relación a la categoría "trato de saber lo que el otro quiere y siente, para poder satisfacer no sólo mis necesidades", son más elevados en el caso del alumnado que no ha cursado asignaturas optativas de mediación. Asimismo los estilos competitivos, evitativos y acomodativos aparecen en ambos alumnados con porcentajes inferiores al 5%.

En definitiva, los estilos de afrontamiento de conflicto en ambos casos, se corresponden con estilos colaborativos y de compromiso, en relación a la clasificación de Thomas (1976).

Asimismo, se realizó el coeficiente de contingencia en el interés de conocer si existía correlación entre haber cursado asignaturas de mediación y los estilos de afrontamiento de conflicto. Los resultados muestran que no existe correlación entre ambas variables ($C=0,121$, $p=0,567$)

En cuanto a la percepción del alumnado en referencia a la facilidad/complicación para gestionar sus conflictos, se elaboraron varios ítems que permitieran contemplar la gestión de diferentes tipos de conflictos (familiares, laborales, con amigos y amigas, pareja y compañeros y compañeras), y así poder efectuar una valoración de manera independiente.

Los resultados obtenidos una vez efectuada la prueba t para dichas variables, así como sus medias poblacionales, son recogidas en la tabla 3 y 4:

Tabla 3. *Normalmente, ¿cómo te resulta la gestión de tus conflictos?..* Con tu familia..*con tu pareja...*con tus amigos/as...*con tus compañeros/as....*en tu trabajo.....*Haber cursado asignaturas optativas de mediación...

	*Haber cursado asignaturas de mediación	N	Medi a	Desviaci ón típ.	Error tip. de la m edia
Conflicto familiar	No	96	2,46	,648	,066
	Sí	105	2,47	,785	,077
Conflicto de pareja	No	88	2,59	,753	,080
	Sí	93	2,33	,742	,077
Conflictos con amigos/as	No	96	2,21	,648	,066
	Sí	105	2,10	,587	,057
Conflictos laborales	No	87	2,59	,740	,079
	Sí	92	2,38	,626	,065
Conflictos con compañeros/as	No	93	2,20	,523	,054
	Sí	103	2,10	,515	,051

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Prueba T: *Normalmente, ¿cómo te resulta la gestión de tus conflictos?..* Con tu familia..*con tu pareja...*con tus amigos...*con tus compañeros....*en tu trabajo?....*Haber cursado asignaturas optativas de mediación...

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilat.)	Dif. de medias	Error típ. diferencia	95 % Inter. confianza para la diferencia	
									Inferior	Superior
Conflicto familiar	Se han asumido varianzas iguales	4.003	,047	-,082	199	,935	-,008	,102	-,210	,193
	No se han asumido varianzas iguales									
Conflictos pareja	Se han asumido varianzas iguales	,349	,555	2,318	179	,022	,258	,111	,038	,477
	No se han asumido varianzas iguales									
Conflicto con amigos	Se han asumido varianzas iguales	3,402	,067	1,189	199	,236	,104	,087	-,068	,275
	No se han asumido varianzas iguales									
Conflicto con amigos	Se han asumido varianzas iguales	3.360	,068	2,012	177	,046	,206	,102	,004	,408
	No se han asumido varianzas iguales									
Conflictos compañeros	Se han asumido varianzas iguales	2,272	,133	1,446	194	,150	,107	,074	-,039	,253
	No se han asumido varianzas iguales									

Fuente: Elaboración propia

Una vez realizado el contraste de hipótesis de diferencia de medias poblacionales, podemos afirmar que existen diferencias estadísticamente significativas entre ambos alumnados en relación a los conflictos de pareja y los conflictos laborales, en el sentido que los que han cursado asignaturas de mediación, les resulta más fácil gestionar los conflictos laborales y los conflictos con su pareja.

Asimismo, podemos concluir que no existen diferencias estadísticamente significativas entre ambos alumnados en relación a la gestión de los conflictos familiares, con amigos y amigas y con compañeros y compañeras.

En relación a la autopercepción del alumnado sobre sus habilidades personales para gestionar conflictos, los resultados muestran como el 36,8% del alumnado que no ha cursado asignaturas de mediación, considera que tiene habilidades personales para gestionar sus conflictos, el 54,7% considera que tiene algunas, y el 8,4 % considera que no las tiene. En el alumnado que ha cursado dichas asignaturas, se invierte la tendencia, el 55,7% considera que si las tiene, el 44,3% considera que tiene algunas, y el 1,7% considera que no las tiene.

Realizado el contraste de hipótesis de diferencia de medias poblacionales (sin asumir varianzas iguales $F = 1,236$ y $p\text{-valor} = 0.268$), el valor de la diferencia de medias es 0,272 para $p\text{-valor} = 0,001$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de igualdad de medias, y se acepta que existen diferencias estadísticamente significativas entre dichos alumnados.

Se puede aceptar asimismo, la hipótesis de que la media del alumnado que ha cursado asignaturas de mediación (1,72) es superior al alumnado que no ha cursado dichas asignaturas (1,44), en el sentido que el alumnado que las ha cursado considera

en mayor medida que el alumnado que no las ha cursado, que tiene habilidades personales para gestionar conflictos.

En el interés de indagar en torno a la posibilidad de mejora de las habilidades de gestión de conflictos mediante una formación adecuada, se elaboró un ítem en torno a dicha cuestión.

Los datos obtenidos revelan cómo el 100% del alumnado que no ha cursado asignaturas sobre mediación, y el 99% del alumnado que ha cursado dichas asignaturas, consideran que siempre o casi siempre se pueden mejorar las habilidades personales a través de una formación adecuada.

Una vez efectuado el contraste de hipótesis de diferencia de medias poblacionales (sin asumir varianzas iguales $F = 10,573$ y $p\text{-valor} = 0.001$), el valor de la diferencia de medias es $-0,099$ para $p\text{-valor} = 0,114$; no rechazando por tanto, la hipótesis de igualdad de medias, y aceptando que no existen diferencias estadísticamente significativas entre dichos alumnados, respecto a su percepción sobre si es posible mejorar las habilidades personales de gestión de conflictos mediante una formación adecuada.

En relación a la importancia de contar con dichas habilidades para la práctica profesional, se elaboró un ítem de escala numérica de cero al diez, correspondiendo el cero a “nada importante” y el diez a “totalmente importante”.

En la tabla 5 se recogen las medias obtenidas.

Tabla 5. Medias poblacionales: *Crees que para el/la trabajador/a social es importante contar con habilidades de gestión de conflictos para la práctica profesional? * Haber cursado asignaturas optativas de mediación....

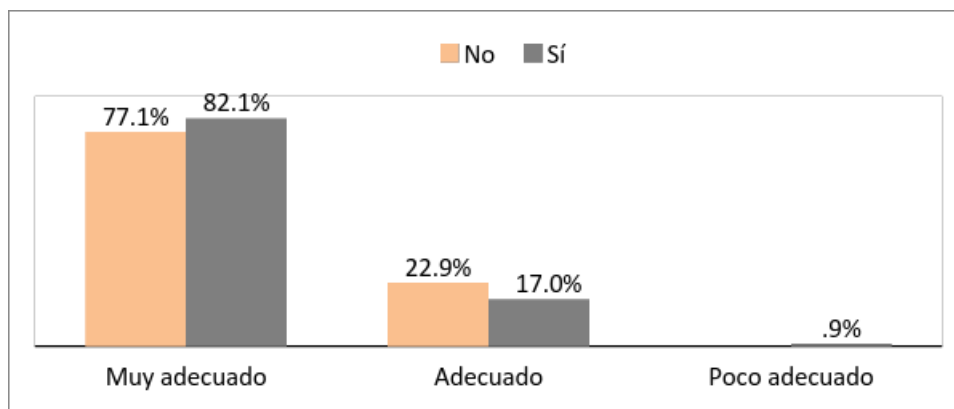
	*Haber cursado asignaturas de mediación	N	Media	Desviación típ.	Error tip. de la media
¿Crees que para un/a trabajador/a social es importante contar con habilidades de gestión de conflictos para la práctica profesional?	No	97	9,59	,774	,079
	Sí				
	Si	106	9,59	,714	,069

Fuente: Elaboración propia

Realizado el contraste de hipótesis de diferencia de medias poblacionales (sin asumir varianzas iguales $F = 0,186$ y $p\text{-valor} = 0.667$), el valor de la diferencia de medias es $-0,021$ para $p\text{-valor} = 0,859$; aceptando por tanto, que no existen diferencias estadísticamente significativas entre dichos alumnos, en relación a la importancia que otorgan a contar con habilidades de gestión de conflictos para la práctica profesional.

Por otra parte, y con independencia de conocer la importancia que el alumnado otorgaba a que los profesionales de Trabajo Social contaran con habilidades para la gestión del conflicto en la práctica profesional, resultaba necesario indagar en torno a si consideraban adecuado recibir, a nivel personal, formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social que estaban a punto de finalizar. En la figura 3 se recoge la representación gráfica de sus frecuencias de respuesta.

Figura 3. *¿Piensas que para ti, como futuro/a Trabajador/a Social, es adecuado recibir formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social que actualmente estás estudiando? * Haber cursado asignaturas optativas de mediación....



Fuente: Elaboración propia

Tal y como se muestra en la figura 3, los porcentajes en dichos alumnados son relevantes, ya que el 100% del alumnado que no ha cursado asignaturas de mediación considera que para ellos o ellas sería "muy adecuado" o "adecuado" recibir formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social, alcanzando porcentajes del 99,1% en el caso del alumnado que sí ha cursado asignaturas al respecto.

Como cabía esperar, una vez efectuado el contraste de hipótesis de diferencia de medias poblacionales (sin asumir varianzas iguales $F= 1,468$ y $p\text{-valor}= 0.227$), el valor de la diferencia de medias es 0,040 para $p\text{-valor}= 0,494$; aceptando, por tanto, que no existen diferencias estadísticamente significativas entre dichos alumnados en relación a la adecuación de recibir formación sobre gestión de constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social.

Asimismo, se elaboró un ítem de escala numérica del cero al diez, en relación a la importancia de la formación sobre gestión constructiva de conflictos para el trabajador

y la trabajadora social, siendo el cero “nada importante” y el diez “totalmente importante”.

Nuevamente los datos obtenidos son concluyentes, ya que en el caso del alumnado que no ha cursado asignaturas de mediación, el 94,8% se sitúa en los valores ocho, nueve y diez, y en el caso del alumnado que sí ha cursado dichas asignaturas, dichos porcentajes alcanzan el 98%.

Las medias obtenidas se recogen en la tabla 6.

Tabla 6. Medias poblacionales: *Crees que para el/la trabajador/a social es importante la formación en gestión de conflictos ? * Haber cursado asignaturas optativas de mediación....

	*Haber cursado asignaturas de mediación	N	Media	Desviación típ.	Error tip. de la media
¿Crees que para un/a trabajador/a social es importante la formación en gestión de conflictos?	No	97	9,36	1.091	,111
	Sí				
	Si	106	9,42	,883	,086

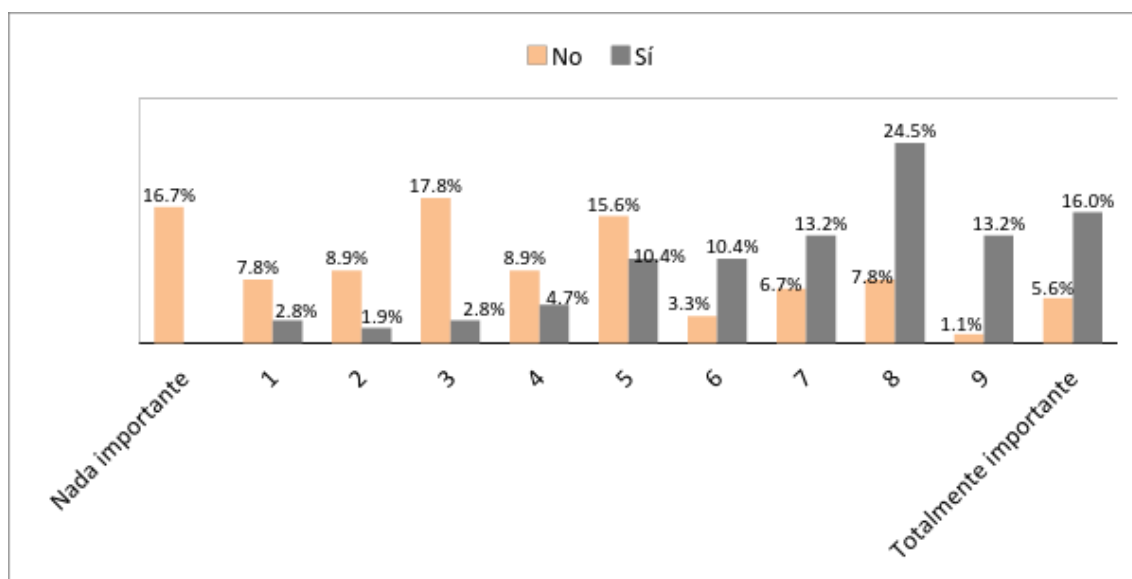
Fuente: Elaboración propia

Realizado el contraste de hipótesis de diferencia de medias poblacionales (asumiendo varianzas iguales $F = 0,000$ y $p\text{-valor} = 0.988$), el valor de la diferencia de medias es 0,003 para $p\text{-valor} = 0,987$; aceptando, por tanto, que no existen diferencias estadísticamente significativas entre dichos alumnados en relación a la importancia que otorgan a la formación sobre gestión de conflictos en el Grado en Trabajo Social.

En relación a la variable sobre la valoración de la formación recibida sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social, se elaboró un ítem de escala

numérica del cero al diez, siendo cero “nada adecuada” y diez “totalmente adecuada”. A continuación se recoge la representación gráfica de sus frecuencias de respuesta.

Figura 4. *¿Cómo valorarías la formación recibida en el Grado en Trabajo Social sobre gestión constructiva de conflicto? * Haber cursado asignaturas optativas de mediación....



Fuente: Elaboración propia

La media obtenida en el caso del alumnado que no ha cursado asignaturas de mediación se sitúa en 3,87, y en 7,16, en el caso del alumnado que si ha cursado dichas asignaturas.

Realizado el contraste de hipótesis de diferencia de medias poblacionales (sin asumir varianzas iguales $F = 7,033$ y $p\text{-valor} = 0.009$), el valor de la diferencia de medias es $-3,294$ para $p\text{-valor} = 0,000$; aceptándose, por tanto, que existen diferencias estadísticamente significativas entre dichos alumnos en relación a la valoración de la formación recibida sobre gestión de constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social. Puede concluirse igualmente, que el alumnado que ha

cursado asignaturas sobre mediación valora como más adecuada dicha formación que el alumnado que no ha cursado dichas asignaturas.

Asimismo, resultaba interesante indagar en torno a la importancia que el alumnado otorgaba a dicha formación respecto a los contenidos de otras asignaturas. Los resultados muestran como el alumnado que no ha cursado dichas asignaturas se sitúa con un 93,4% en las categorías “muy importante” o “importante”, y con un 6,6% en “poco importante” o “nada importante”. En relación al alumnado que si ha cursado dichas asignaturas, el 98% se sitúa en las categorías “muy importante” o “importante”, y en un 2 % en “poco importante” o “nada importante”.

Realizado el contraste de hipótesis de diferencia de medias poblacionales (sin asumir varianzas iguales $F= 5,659$ y $p\text{-valor}= 0.018$), el valor de la diferencia de medias es $-0,38$ para $p\text{-valor}= 0,652$; aceptándose, por tanto, que no existen diferencias estadísticamente significativas entre dichos alumnados en relación a la importancia que otorgan a la formación sobre gestión constructiva de conflictos respecto a los contenidos de otras asignaturas.

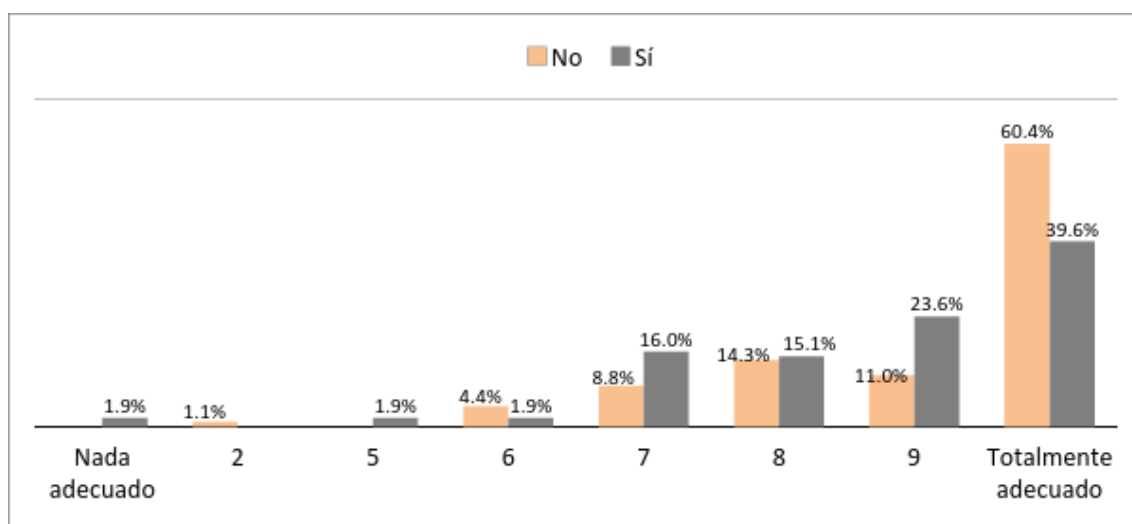
En referencia al carácter que considera el alumnado que debiera tener la formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social, los porcentajes obtenidos muestran nuevamente información relevante, ya que el 82,5% del alumnado que no ha cursado asignaturas de mediación y el 84% del alumnado que ha cursado asignaturas al respecto, considera que debería ser de carácter “obligatorio”.

En el interés de conocer si existía correlación entre haber cursado asignaturas de mediación y el carácter que el alumnado considera que debería tener la formación sobre gestión constructiva de conflictos, se realizó un coeficiente de contingencia. Los

resultados muestran que no existe correlación entre ambas variables ($C=0,020$, $p=0,777$)

A partir del carácter obligatorio que mayoritariamente consideran ambos alumnados que debería tener la formación sobre gestión constructiva de conflictos, no resulta sorprendente que ambos alumnados consideren adecuado incluir más formación sobre esta competencia en el Grado. En el interés de indagar en dicha cuestión se elaboró un ítem en el que se preguntaba al alumnado que valorase del 1 al 10, el grado de adecuación o inadecuación en torno a incluir más formación al respecto, siendo 0 “nada adecuado” y 10 “totalmente adecuado”. Los resultados nuevamente son relevantes tal y como se muestra en la figura 5.

Figura 5. *¿Piensas que sería adecuado incluir más formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social?* Haber cursado asignaturas optativas de mediación....



Fuente: Elaboración propia

Las medias obtenidas se sitúan en 9,08 en el caso del alumnado que no ha cursado asignaturas de mediación, y en 8,62 en el caso del alumnado que ha cursado dichas asignaturas. Una vez realizado el contraste de hipótesis de diferencia de medias

poblacionales (sin asumir varianzas iguales $F= 1,010$ y $p\text{-valor}= 0,316$), el valor de la diferencia de medias es $0,454$ para $p\text{-valor}= 0,050$; aceptándose por tanto, que existen diferencias estadísticamente significativas entre dichos alumnados en relación a la adecuación o inadecuación en torno a incluir más formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social. Asimismo, se puede aceptar que el alumnado que ha cursado dichas asignaturas considera más adecuado incluir más formación sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social.

Para finalizar, señalar que al 94% del alumnado que no ha cursado asignaturas optativas de mediación y al 87,7% del alumnado que ha cursado dichas asignaturas, les gustaría recibir formación postgrado sobre gestión constructiva de conflictos.

Igualmente se realizó el coeficiente de contingencia en el interés de conocer si existía correlación entre haber cursado asignaturas de mediación y el deseo de recibir formación postgrado sobre gestión constructiva de conflictos. Los resultados muestran que no existe correlación entre ambas variables ($C=0,106$, $p=0,153$)

5. Conclusiones

Se inician las conclusiones considerando la reflexión de origen en torno a la gestión del conflicto como práctica esencial e inherente al Trabajo Social, tal y como se recoge en el Libro Blanco (2005). En dicho documento, la mediación aparece como competencia específica, así como función y área de intervención propia del Trabajo Social, configurándose como competencia y capacidad requerida para el desempeño y desarrollo profesional.

En tal sentido, Dorado, Hernández y Lorente (2015) consideran que “la formación en el Grado en Trabajo Social debe dotar a los y las profesionales del Trabajo Social de las competencias necesarias para la gestión constructiva del conflicto en la práctica profesional”. Asimismo, la competencia profesional, señala Ibarra (2001), se encuentra conformada por el saber, el saber hacer y el saber ser.

Por otra parte, cabe señalar, según recoge Dorado (2014), que la mayoría de las universidades españolas imparten a través de asignaturas optativas la formación al respecto, siendo necesario destacar que la totalidad del alumnado, con independencia de haber cursado dichas asignaturas, en su futura práctica profesional deberá ser capaz de facilitar la gestión de los conflictos y dificultades de usuarios y usuarias. En torno a esta cuestión, se perfilan las principales conclusiones.

En primer lugar, constatar que existen diferencias estadísticamente significativas en algunas de las variables estudiadas en relación al saber ser y el saber hacer, entre el alumnado que ha cursado asignaturas optativas de mediación y el alumnado que no ha cursado dichas asignaturas. Ello, probablemente haga referencia a la importancia de la formación optativa recibida en el Grado en Trabajo Social en torno a la adquisición de la competencia profesional.

Así, aparecen diferencias estadísticamente significativas entre ambos alumnados. en el sentido que el alumnado que ha cursado asignaturas de mediación considera en mayor medida que el conflicto forma parte de la convivencia de un modo habitual; piensa en mayor medida que es posible a partir de una situación de conflicto poder mejorar una relación; les resulta más fácil la gestión de los conflictos laborales y de pareja; percibe que tiene más habilidades personales de gestión de conflictos y, por

último, valora como más adecuada la formación recibida sobre gestión constructiva de conflictos en el Grado en Trabajo Social.

Destacar que las medias obtenidas en torno a la valoración de la formación recibida son de 3,87 en el caso del alumnado que no ha cursado asignaturas de mediación y 7,16 en el caso del alumnado que sí ha cursado dichas asignaturas. Ello muestra, en base a los resultados obtenidos, la insatisfacción del alumnado que no ha cursado la formación optativa al respecto.

Asimismo, en base al análisis efectuado, existe correlación entre haber cursado asignaturas de mediación y la asociación del conflicto a elementos positivos.

Por otra parte, no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas entre ambos alumnados, en relación a la posibilidad de mejorar las habilidades de gestión de conflictos mediante una formación adecuada, a la importancia que otorgan a la formación sobre gestión constructiva de conflictos para la práctica profesional, a la importancia que otorgan a contar con habilidades de gestión de conflictos, al interés personal en recibir dicha formación en el Grado y a la importancia de la formación sobre gestión constructiva de conflictos respecto a los contenidos de otras asignaturas.

Destacar al respecto, como resultados relevantes, que la media obtenida en relación a la importancia de contar con habilidades de gestión de conflictos para la práctica profesional en ambos alumnados es de 9,54.

Asimismo, las medias obtenidas en relación a la importancia de la formación en gestión de conflictos para el trabajador y la trabajadora social, son de 9,36 en el caso

del alumnado que no ha cursado asignaturas de mediación, y de 9,42 en el caso del alumnado que sí ha cursado dichas asignaturas.

En relación a la adecuación de incluir más formación sobre gestión de conflictos, las medias obtenidas son de 8,62 en el caso del alumnado que no ha cursado asignaturas de mediación, y de 9,08 en el caso del alumnado que ha cursado dichas asignaturas.

Por otra parte, tampoco existe correlación entre haber estudiado asignaturas de mediación y el carácter que consideran que debería tener la formación sobre gestión constructiva de conflictos y el deseo de recibir formación postgrado al respecto.

Señalar que los porcentajes obtenidos en relación al carácter que consideran que debería tener dicha formación, se sitúan en el 82,5% en el caso del alumnado que no ha cursado asignaturas al respecto, y en el 84% en el caso del alumnado que sí las ha cursado. Asimismo, los porcentajes en relación a su deseo de recibir formación postgrado se sitúan en el 94% en el caso del alumnado que no ha cursado asignaturas de mediación, y en el 87,7% en el caso del alumnado que sí ha cursado dichas asignaturas. Estos datos aportan información relevante en torno al carácter de la formación y a las necesidades formativas del alumnado, una vez finalizada su formación en el Grado.

Asimismo, dichos resultados muestran, que si bien es cierto la importancia que el alumnado otorga a la formación sobre gestión de conflictos para la práctica profesional, no es menos cierto, que dicha importancia es contemplada por la totalidad del alumnado, con independencia de haber recibido formación optativa al respecto. Esto, junto a la insatisfacción de la formación recibida por el alumnado que no ha cursado asignaturas de mediación, y a las diferencias estadísticamente

significativas señaladas entre ambos alumnados en torno a las competencias adquiridas en relación al saber ser y saber hacer profesional, requieren una reflexión al respecto.

En este orden de ideas, resulta adecuado destacar la Recomendación (2001) 1 del Consejo de Europa a los estados miembros, en la que se señala la contribución del Trabajo Social a la sociedad, reconociéndola como "una inversión en el bienestar futuro de Europa", y recomendando que la formación sea diseñada partiendo de las competencias necesarias en el nuevo contexto europeo y de las nuevas realidades sociales, que requieren profesionales que posean las competencias laborales necesarias para hacer frente a dichas transformaciones. Elevados niveles de competencia, por tanto, requieren la formación profesional adecuada.

Igualmente, la Federación Internacional de Trabajo Social (2008) establece que los trabajadores y las trabajadoras sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales, y se reconoce la mediación como un método efectivo para la práctica del Trabajo Social.

Por todo ello, estimamos que las necesidades de la nueva realidad social demandan un cambio de paradigma en el Trabajo Social, que afecta tanto a la propia intervención y praxis profesional, como a las competencias profesionales.

En tal sentido, la universidad tiene la capacidad de transformar la sociedad a través de la difusión del conocimiento, y ello no debe contemplarse únicamente como una posibilidad, sino como una responsabilidad institucional.

En base a los resultados obtenidos en nuestro estudio, y coincidiendo con y García-Longoria (2012), consideramos importante señalar la necesidad de incluir

créditos obligatorios en el Grado en Trabajo Social en las universidades españolas, con el objetivo que el alumnado finalice sus estudios con las competencias sobre gestión de conflictos necesarias para la práctica profesional, competencias que conforman el perfil profesional señalado en el Libro Blanco (2005).

Finalizamos las conclusiones recogiendo las aportaciones de Dorado (2014), en las que señala, que si bien es cierto que la concepción del Grado en el EEES se caracteriza por su vocación generalista, es decir los contenidos y competencias adquiridos durante el Grado facultan a los profesionales de Trabajo Social para la inserción laboral en cualquier ámbito de actuación, sin incidir en niveles de especialización, no es menos cierto que la gestión del conflicto es una tarea inherente a la práctica profesional, y contemplarla como formación especialista y no generalizada, tiene consecuencias directas en las competencias necesarias para la práctica profesional.

6. Bibliografía

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

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.

Cobb, S. (1996). Prólogo. En Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas (pp.15-21). Barcelona: Paidós.

Conferencia de Directores de Centros y Departamentos de Trabajo Social (2007). *Criterios para el diseño de planes de estudios de títulos de Grado en Trabajo Social*. Barcelona: Autor

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

Dorado, A, Hernández, G y Lorente, J.

(2015a). La gestión del conflicto en la intervención social. *Prisma Social nº 14*, (pp. 443-469)

(2015 b). Estudio sobre la gestión constructiva del conflicto en el alumnado de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid (en prensa). Cuadernos de Trabajo Social, vol. 28, nº 2.

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2008). Principios rectores para la práctica de la mediación. <http://www.ifsw.org>.

Ibarra, A. (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. *Servicios Sociales y Política Social*, vol 101, 25-35.

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

Recomendación (2001)¹ de la Comisión de Ministros del Consejo de Europa para los Estados Miembros sobre funciones y actuaciones de los trabajadores sociales. Adoptado por el Comité de Ministros el 17 de enero de 2001 en su 737ª reunión.

Rondón, L. y García-Longoria, M. P. (2012). Mediación Social y Trabajo Social: Una Visión Formativa. *V Jornada de Trabajo Social: ¿mediamos o sustituimos?*, pp.85,99. Vitoria: Universidad del País Vasco

Thomas, K. (1976). Conflict and conflict management. En Dunnette, M.D. (Ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 889-935). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.