

## Percepción y gestión de los conflictos en estudiantes universitarios españoles y portugueses

### Perception and Management of Conflict in Spanish and Portuguese University Students

Pilar Munuera Gómez\*, José Ángel Martínez-López\*\*<sup>1</sup>, Jerónimo Molina Cano\*\*  
y Ana Maria Costa e Silva\*\*\*

\*Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Complutense de Madrid (España)

\*\*Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Murcia (España)

\*\*\* Departamento de Educación. Facultad de Educación. Universidad de Miño (Portugal)

#### Resumen

*La presente investigación es fruto del proyecto de investigación Erasmus +LIMEdiat, en el cual una de las líneas de estudio ha tenido como objetivo: conocer la percepción que tienen el estudiantado universitario de ambos países sobre la gestión del conflicto y las formas en la que gestionan los mismos. Desde un punto de vista metodológico, se ha realizado una investigación de tipo transversal con una vertiente cuantitativa y una muestra aleatoria simple con 247 estudiantes universitarios/as. Entre los principales resultados obtenidos de este estudio destaca, por un lado, que el conflicto es valorado positivamente entre el estudiantado universitario; y de otro lado, el origen de los conflictos suele encontrarse en problemas de comunicación (16.8%) Falta de respeto (9.7%) e Incumplimiento de normas (8%). Los resultados obtenidos sobre las percepciones del alumnado permiten concluir la importancia de instar a los y las gestoras universitarias sobre la necesidad de formar a sus estudiantes en la gestión positiva de conflictos y la promoción de una educación para lograr una cultura de paz en las universidades en relación con las metas establecidas en los Objetivos para el Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas para 2030. En este sentido, la utilización de la mediación contemplada en la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria emerge como una oportunidad para*

---

1 **Correspondencia:** José Ángel Martínez-López. [jaml@um.es](mailto:jaml@um.es). Facultad de Trabajo Social. Universidad de Murcia. Campus de Espinardo. CP 30001, Espinardo, Murcia. Despacho 1.9.

*mejorar las relaciones interpersonales y gestionar los conflictos tanto dentro como fuera del aula. Entre sus limitaciones se encuentra la dimensión y homogeneidad de la muestra.*

*Palabras clave:* Investigación; Universidad; Solución de Conflicto; Percepción; Solución de problemas.

### **Abstract**

*This research is the result of the Erasmus +LIMEdiat research project, in which one of the lines of study has had the objective of finding out the perception that university students in both countries have of conflict management and the ways in which they handle such conflict. From a methodological point of view, a quantitative cross-sectional research study was carried out with a simple random sample of 247 university students. The main results obtained from this study conclude, on the one hand, that conflict is positively valued among university students; and on the other hand, that the origin of conflicts is usually derived from communication problems (16.8%), lack of respect (9.7%) and non-compliance with rules (8%). The results obtained on the perceptions of university students highlight the importance of making university managers aware of the need to train their students in positive conflict management and the promotion of education to achieve a culture of peace in universities in relation to the goals established in the Sustainable Development Goals of the United Nations Organization for 2030. In this sense, the use of mediation on university coexistence contemplated in Law 3/2022, 24 February, emerges as an opportunity to improve interpersonal relations and manage conflicts both inside and outside the classroom. Among the limitations of the study is the size and homogeneity of the sample.*

*Keywords:* Educational research; University; Dispute settlement; Perception; Problem solving

### **Introducción**

La Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria (en adelante LCU), fomenta la utilización de la mediación en las funciones esenciales que caracterizan a la universidad (Belando, 2023), que son: la formación (docencia), la investigación (difusión), y la transferencia del conocimiento al servicio de la cultura, de la calidad de la vida y del desarrollo económico. En estos momentos la mayoría de las universidades están elaborando sus protocolos de actuación en la utilización de esta técnica. A ello hay que añadir la reciente ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (en adelante, LOSU), que contempla las unidades de igualdad y diversidad en las universidades, señalando que deben disponer de recursos suficientes. Estas disposiciones están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (4, 5, 10, y 16), que suponen entre otras condiciones, el desarrollo de competencias socioemocionales a distintos niveles y el desarrollo de competencias en gestión y resolución de conflictos (del Campo Sorribas, et al., 2006). La media de edad de los y las estudiantes universitarias se encuentra entre los 19 a 28 años, en diferentes ciclos formativos de grado, máster y doctorado. En España la proporción de estudiantes en estas franjas de edad se sitúa en un 23,6%, por el 23,2% de la UE-23, un 0,4% superior a la de la UE-23 y un 1,2% superior a la media de la OCDE (Hernández y Pérez, 2018).

La interrupción del proceso de enseñanza aprendizaje durante la pandemia por la COVID-19, ha causado la pérdida de oportunidades de empleo y de la evolución profesional, generando un sentimiento de aislamiento social y problemas de salud mental, viéndose comprometido el bienestar físico y emocional de los estudiantes. La dimensión socializadora de la educación se ha visto gravemente afectada y muchos jóvenes han experimentado aislamiento, ansiedad y depresión. Al mismo tiempo que los y las jóvenes procedentes de entornos desfavorecidos han estado más expuestos a entornos domésticos estresantes. En respuesta a ello, la Comisión Europea fijó el año 2021, como el Año Europeo de la Juventud, con el fin de conseguir promover la participación de la juventud en la construcción de un futuro mejor, más ecológico, inclusivo y digital (Comisión Europea, 2021).

La universidad es un microcosmos esencial para la transmisión de valores en nuestra sociedad. Muchos de ellos están relacionados con el carácter cívico y la cultura de la paz, principios que deben guiar la conducta de cualquier ser humano, independientemente de la profesión que termine obteniendo. Además, la universidad tiene un papel fundamental en la socialización de la juventud. Determinados estudios ponen de relieve los casos en los que las redes sociales se han convertido en la principal fuente de contacto entre estudiantes como consecuencia de la crisis pandémica de la COVID-19 (Peris et al., 2020; Kern y Smutko, 2021), pero también pueden ser fuente de conflictos. En la trayectoria por establecer una cultura de paz en la sociedad se encuentra la mediación, ya que la construcción de una cultura de paz en la ciudadanía está relacionada con el logro de los derechos humanos y, por ende, a la implantación de la paz.

### **La gestión de conflictos en la universidad**

El Informe sobre conflictos, derechos humanos y construcción de paz (Navarro et al., 2021) señala que en 2020 se observó un incremento significativo de los conflictos armados de alta intensidad, que representaban casi la mitad de los casos, un 47% del total (Hernández y Pérez, 2018). El conflicto y la gestión pacífica del mismo está presente en la sociedad desde hace décadas en los países denominados occidentales. En los años sesenta “diferentes grupos sociales, desde movimientos universitarios, antinucleares, feministas, pacifistas, ecologistas y de derechos humanos, reclamaron una mayor implicación pública” (Albornoz, 2007, p. 56).

Existen numerosas causas de conflicto entre el estudiantado universitario además del “estrés académico, desafíos frecuentes a sus creencias, fatiga, viviendas compartidas, relaciones, acoso sexual y discriminación racial y conflictos multiculturales” (Gibson, 1995, p. 27). Al mismo tiempo que se puede dar situaciones complejas de conflicto donde aparece el acoso a estudiantes (Fitzgerald et al., 2016; Rosales y García, 2019; Munuera et al., 2023; Aranda, 2023), o a profesorado (Barba, 2023; Martínez-López et al., 2022). Ante estas situaciones, el sistema universitario debe avanzar en la formación a lo largo de la vida, no solo de los/as egresados/as universitarios, sino de la población en general, para asegurar una necesaria recualificación de dicha población en un mundo tan cambiante donde es necesario la adquisición de nuevas competencias, proceso que comenzó a institucionalizarse en colegios y universidades estadounidenses en las décadas de 1970 y 1980 (Kriesberg y Neu, 2018), transformando sus centros a una gobernanza colaborativa.

La cultura de paz, es definida por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en adelante, UNESCO), como aquel conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados principalmente en el respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no-violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación; el respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales; el compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos y el respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres; y encuentra en la mediación una herramienta eficaz para el logro de este loable objetivo. Para los y las estudiantes que viven en situaciones extremas de violencia o guerra, el conflicto es considerado como negativo (Pulido et al., 2019). La cultura de paz propuesta por la ONU (2015), es vital estando basada en la educación, el desarrollo económico y social sostenible, la participación democrática, la comprensión, la tolerancia (Gurr et al., 2000; Watson et al., 2019; Martínez-López et al., 2022). Esta visión goza de una larga trayectoria. Ya en junio de 1980, el Consejo Ejecutivo de la UNESCO (1980) aprobó, a través de la Resolución A/35-35, la propuesta de establecimiento de una Universidad para la Paz en Costa Rica, con un programa académico enfocado a la resolución de conflictos.

En España, la reciente LCU permite a las universidades fomentar la utilización de los medios de resolución alternativa de conflictos de forma positiva, entre los que se encuentra la mediación, con el ánimo de promover una sociedad pacífica, inclusiva y diversa, donde impera respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales (Belando, 2023). A esta ley sobre convivencia hay que añadir la reciente LOSU, que incorpora unidades de igualdad y diversidad en las universidades con la utilización de recursos suficientes. A las dos misiones clásicas de la universidad, docencia e investigación, se ha sumado una tercera que puede ser denominada como: “desarrollo económico y social, servicios a la comunidad o extensión” (Beraza y Rodríguez, 2007, p. 50). Además de la construcción de una cultura de paz y el tratamiento de los conflictos suponen un cambio de paradigma (Fitzgerald et al., 2016; Martínez-López et al., 2022).

La mediación intrauniversitaria es aquella que se produce en el ámbito universitario con el ánimo de resolver las disputas que se generan entre sus componentes y llegar a acuerdos que sean satisfactorios para todos los involucrados. Este encuentro se caracteriza por los principios de voluntariedad, equidad, confidencialidad, reconocimiento y respeto entre las partes enfrentadas. Este proceso es llevado por un mediador que garantiza un espacio neutral para favorecer un encuentro que permita la transformación de la comunicación y consensuar acuerdos donde todos ganen (Munuera, Valdebenito, et al., 2023). La mediación universitaria, puede ayudar a las personas a restaurar y desarrollar relaciones laborales saludables (Alcover, 2009; García-Villaluenga, 2009; Barsky, 2002; Avruch y Nan, 2013; Dorado et al., 2015; Rojas y Alemany, 2016; Grau et al., 2016; Rondón-García et al., 2017; Rosales y García, 2019; Belando, 2023). Otros/as autores/as señalan que la complejidad interna de la universidad ha llevado a sus componentes a pasar la mayor parte de su tiempo tratando de conciliar conflictos de intereses, negociando y buscando la estabilidad como medio de preservar los valores institucionales (Miklas y Kleiner, 2003; Avruch y Nan, 2013; Rommel y Bailey, 2016; Fitzgerald et al., 2016).

Los conflictos son inherentes a la naturaleza humana y están presentes en la vida cotidiana y en los más diversos contextos sociales y organizacionales (Martínez-Martín y Lozano-Martín, 2021). La literatura señala su importancia para el desarrollo y la trans-

formación personal, social, organizacional; por eso, es fundamental aprender a afrontar los conflictos de forma positiva y preventiva.

Diversos estudios señalan la necesidad y desarrollo de programas de prevención y gestión positiva de conflictos, incluyendo la mediación y la educación para la convivencia en las instituciones universitarias (García-Villaluenga, 2009; Rommel y Bailey, 2016; Martínez-Martín y Lozano-Martín, 2021). Sin embargo, su valoración e implementación aún es muy residual.

La mediación universitaria emerge como un nuevo contexto de intervención donde los conflictos que se presentan tienen una tipología específica. Según Grau et al., (2016), existen diferentes modalidades de experiencias desarrolladas en la universidad española, entre ellas destacan: a) Los servicios de mejora de la convivencia universitaria (Universidad de La Laguna (Rosales y García, 2019) y la Universidad de Vigo); b) El Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU) de la Universidad de Huelva; c) El Grupo de Mediación UC3M de la Universidad Carlos III de Madrid; d) El Centro Universitario de Transformación de Conflictos (GEUZ) de la Universidad del País Vasco (Grau et al., 2016, p. 369); e) Otras respuestas como Conferencia de Universidades para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC); f) el Servicio de Mediación de la Universidad Complutense de Madrid (Rosales y García, 2019), la Universidad de Alicante, etc.

La Universidad no puede ser ajena a esta situación peculiar y tiene la oportunidad de introducir la mediación y la educación para la convivencia como fórmula intrauniversitaria para incorporar en los y las futuras egresadas mecanismos de prevención, gestión y resolución de conflictos y a la cultura de paz. Para todo ello, es necesario conocer la percepción que tienen los y las jóvenes estudiantes universitarias sobre los conflictos y cómo gestionan los mismos como marco de actuación previo para introducir programas, proyectos, en definitiva, iniciativas, que mejoren la convivencia universitaria que promuevan una cultura de la paz intra y extrauniversitaria. Dicho de otro modo, se trata de profundizar en la dinámica conflictual (Redorta, 2021) en el contexto institucional de la Universidad.

## **Objetivos de la investigación**

La presente investigación, enmarcada desde una vertiente cuantitativa, se plantea como objetivo general: conocer cuál es la percepción que tienen el estudiantado universitario sobre la gestión del conflicto y las formas en la que gestionan los mismos desde una perspectiva comparada entre las universidades participantes (Universidad de Murcia, Universidad Complutense de Madrid y Universidad de Minho). Para la consecución del mismo, se han establecido los siguientes objetivos específicos:

- OE1. Analizar si existen diferencias en la gestión de los conflictos por parte del estudiantado universitario dependiendo de la universidad y país participante.
- OE2. Conocer la valoración de los y las estudiantes sobre cuáles son los comportamientos y eficacia de los procedimientos que utilizan las personas jóvenes para resolver los conflictos.
- OE3. Conocer las razones por las cuales se producen los conflictos en el estudiantado.

## **Método**

### **Población y Muestra**

Se ha realizado un estudio de tipo descriptivo, exploratorio y transversal entre el 9 y el 19 de marzo del 2022 en tres universidades diferentes: Universidad de Murcia (España), Universidad Complutense de Madrid (España) y Universidad de Minho (Portugal). Se optó por un estudio exploratorio y descriptivo dada la escasez de investigaciones previas sobre cómo los y las estudiantes universitarias perciben y gestionan sus conflictos. Por tanto, no se pretende corroborar ninguna hipótesis sino acercarnos a este objeto de estudio desde una perspectiva comparada entre dos países del EEES, como son España y Portugal.

El muestreo utilizado fue por conveniencia entre las universidades que forman parte de la Conferencia Universitaria Internacional para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC). Las universidades seleccionadas ofrecen títulos de formación específica en mediación a través de un Máster Universitario o asignaturas de mediación en algún Grado de Trabajo Social o Educación. En relación a los criterios de inclusión de los y las participantes, el único requisito fue estar cursando un título oficial en alguna de estas universidades donde se imparta alguna asignatura de mediación, ya sea en un título de Grado (Trabajo Social o Educación) o en el propio Máster en Mediación. La muestra ha sido no probabilística, aleatoria simple, sobre 247 estudiantes universitarios pertenecientes a diferentes titulaciones universitarias.

### **Instrumento**

El instrumento utilizado en la investigación ha sido un cuestionario titulado "Cuestionario sobre gestión de conflictos" elaborado por estudiantes e investigadores/as argentinos/as bajo la supervisión de la investigadora Florencia Brandoni (2014). Este cuestionario fue utilizado en un estudio piloto en la Universidad de Minho en colaboración con la Universidad Tres de Febrero de Argentina con una muestra de 709 estudiantes de 1er año de educación superior (Costa et al., 2010). Este estudio permitió analizar el cuestionario utilizado que fue revisado para una aplicación más amplia.

La encuesta administrada estaba formada por 20 ítems agrupados en varias secciones: a) datos sociodemográficos; b) situación familiar y de convivencia; c) percepción del conflicto; d) gestión del conflicto. En relación con la fiabilidad del instrumento, se obtuvo un  $\alpha$  de Cronbach = .917, superior a 0.70, resultado que refleja la solidez del cuestionario.

En los bloques relacionados con el punto c y d, se estableció una amplia batería de respuestas para conocer sus percepciones sobre el conflicto y la gestión del mismo, incorporándose la posibilidad de indicar: otros y mecanizar su valoración diferente. Además, la mayor parte de las preguntas permitían la posibilidad de marca una opción múltiple dado que la percepción de los conflictos y sus fórmulas de resolución, no dependen de una sola variable, sino que están insertas y determinadas dentro de múltiples sistemas: familiar, escolar, relacional, etc. La variable dependiente de esta investigación es la percepción que tienen los y las jóvenes universitarias en relación

con el conflicto y cuáles son los mecanismos que generalmente utilizan para resolver sus problemas cotidianos dentro del ámbito personal, familiar y social. Respecto a las variables independientes se agruparon en cuatro categorías: a) sociodemográficas; b) la valoración que realizan sobre los distintos procedimientos del conflicto; c) el comportamiento que tiene la juventud universitaria en sus relaciones con otros/as jóvenes o adultos/as y d) experiencias pasadas en relación con los conflictos y la gestión de estos.

### Procedimiento de recogida y análisis de datos

El cuestionario se distribuyó de forma telemática a través de la aplicación umu. encuestas, de forma anónima, solicitando la autorización previa para el acceso y tratamiento de datos.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS v.28. Inicialmente, se realizó un análisis descriptivo, estableciendo las diferencias más significativas sociodemográficas y en relación con la universidad participante. Seguidamente, se procedió a realizar un análisis de tablas cruzadas entre la variable dependiente y las independientes, atendiendo a su nivel de significación del chi cuadrado ( $p < 0.005$ ).

### Resultados

A continuación, se muestran los resultados más destacados. En primer lugar, desde una vertiente distributiva de los y las participantes, del total de cuestionarios realizados (247), un 59.5% corresponde a la Universidad de Murcia (UMU), un 24.7% a la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y un 15.8% a la Universidad de Minho (UMI). En cuanto al género, un 80.2% son mujeres, un dato que está por encima del porcentaje de representación estudiantil en las universidades, por tanto, existe una feminización de la muestra. Respecto a la edad, la media se sitúa en los 21 años mientras que la mediana en los 20 años. La varianza es de 13.2. Por tanto, hablamos de una muestra compuesta principalmente por mujeres jóvenes (véase Tabla 1).

Tabla 1

*Datos descriptivos de la muestra*

Universidad	UCM	UMU	UMI
	24.7%	59.5%	15.8%
Género	Hombre	Mujer	Otro
	18.6%	80.2%	1.2%
Edad (conjunto de Universidades)	Media	Mediana	Varianza
	21.0	20.0	13.2

Una consideración importante a tener en cuenta es cómo valoran el conflicto, fenómeno social que puede ser visto como una oportunidad, riesgo, posibilidad, etc. Un 73.3% de las personas participantes considera positivo el conflicto. En este sentido, resulta importante conocer si existe diferencias según Universidad participante. La Universidad de Murcia es quien obtiene una mayor puntuación en el porcentaje sobre la percepción positiva del conflicto, con un 81.0% de sus participantes; seguida de La Universidad de Minho, con un 66.3% y de la Universidad Complutense de Madrid, con un 57.4%. En este caso, existe una relación entre la universidad participante y la valoración del conflicto, con un chi cuadrado de 0.001 ( $p < 0.005$ ).

Tabla 2

Valoración del conflicto como fenómeno positivo (%)

	No	Si*
<b>UCM</b>	42.6	57.4
<b>UMU</b>	19.0	81.0
<b>UMI</b>	33.3	66.3
<b>Total</b>	26.7	73.3

\*Chi cuadrado ( $p < 0.005$ ); \*\* chi cuadrado ( $p < 0.001$ )

Para entender cómo gestionan los conflictos los y las estudiantes universitarias es importante saber cuál es la naturaleza de estos. En este caso, se pregunta al estudiantado por las razones que pueden dar lugar al conflicto. En la Tabla 3 se muestran los resultados, agrupando las respuestas del alumnado y destacando las diferencias entre universidades, actuando esta última como variable independiente. Los mayores valores se obtienen en las siguientes repuestas como origen de los conflictos: Problemas de comunicación (16.8%); Falta de respeto (9.7%) e Incumplimiento de normas (8.0%).

En este caso, no se observan diferencias entre estudiantes de acuerdo a cada universidad. En el caso de los Problemas de comunicación (16.8%), ítem que obtiene mayores valores, es el más representativo del conjunto de las universidades: 76.2% en el caso de la Universidad de Murcia, el 75.4% de la Universidad Complutense de Madrid y 61.5% de la Universidad de Minho. Si nos aproximamos a la variable Falta de respeto (9.7%), se obtienen los segundos valores más elevados en la Universidad de Minho (56.4%) y en la Universidad de Murcia (40.1%) y los terceros más altos en la Universidad Complutense de Madrid (39.3%). Finalmente, en relación con el Incumplimiento de normas (8.0%), existen igualmente una aproximación a los registros, aunque destaca la Universidad Complutense de Madrid, con un 42.6%, seguida de la Universidad de Murcia con un 31.6% y un 20.5% en la Universidad de Minho.

Además, se observa una relación entre las causas identificadas del conflicto y los estudiantes de las universidades participantes ( $p < 0.005$ ) en relación con: 1) Falta de conocimiento para llegar a acuerdos; 2) Actitudes discriminatorias; 3) Indiferencia por el otro; 4) Ataques a la identidad personal o al grupo de pertenencia; 5) Cambios y Transformaciones.



Tabla 3

Valoración de las razones por las que se producen los conflictos según sus vivencias y experiencias (5 opciones posibles) (%)

	%	UCM	UMU	UMI
Rivalidad en los vínculos	5.2	27.9	22.4	17.9
Incumplimiento de normas	<b>8.0</b>	42.6	31.6	20.5
Ausencia de autoridad	2.2	8.2	8.2	17.9
Falta de conocimientos para llegar a acuerdos	6.8*	26.2	36.7	10.3
Autoritarismo o abuso de poder	7.0	27.9	27.9	46.2
Problemas de comunicación	<b>16.8</b>	75.4	76.2	61.5
Actitudes discriminatorias	4.0*	14.8	14.3	33.3
Indiferencia por el otro	5.2*	18.0	19.7	41.0
Amor	1.7	9.8	8.2	2.6
Desinterés por el otro	4.5	21.3	17.7	25.6
Falta de compañerismo	5.7	23.0	25.2	28.2
Cuidados	1.5	8.2	6.8	2.6
Exceso de cariño	1.0	9.8	2.7	2.6
Celos	3.4	11.5	18.4	7.7
Ataques a la identidad personal o al grupo de pertenencia	2.9*	11.5	9.5	28.2
Cambios y transformaciones	2.5*	19.7	6.8	12.8
Deseo de protagonismo	4.1	14.8	17.7	23.1
Egoísmo	7.0	23.0	32.0	38.5
Falta de respeto	<b>9.7</b>	39.3	40.1	56.4
Otro	0.8	0	4.8	5.1

\*Chi cuadrado ( $p < 0.005$ ); \*\* chi cuadrado ( $p < 0.001$ )

Los y las jóvenes universitarias se encuentran en un momento vital en la construcción de su personalidad y tránsito a la vida adulta. Por ello, es importante conocer cuáles son los comportamientos que utilizan para resolver los conflictos. Como se puede observar en la Tabla 4, los resultados muestran cómo las actitudes conciliadoras son superiores a las de confrontación. Ante una batería de respuestas se pudo observar que los comportamientos que más se repiten (niveles Alto y Medio de respuesta) son: a) Dialogar y escuchar al otro; b) Buscar el acuerdo partiendo de las diferencias; c) Evitar el conflicto; d) Dialogar para convencer; e) competir con el otro y f) reconsiderar mi posición.

Tabla 4

Comportamientos que con mayor frecuencia emplean los jóvenes en los conflictos (5 opciones posibles) (%)

	%	Alto	Medio	Bajo
Competir con el otro	Total	<b>28.7</b>	<b>22.5</b>	48.8
	UCM	29.8	10.6	59.6
	UMU	29.1	24.4	46.5
	UMI	25.7	31.4	42.9
Buscar un acuerdo, partiendo las diferencias	Total	<b>47.9</b>	<b>37.8</b>	14.3
	UCM	<b>55.6</b>	<b>37.0</b>	<b>7.4</b>
	UMU	47.7	35.2	17.2
	UMI	37.1	48.6	14.3
Reconsiderar mi posición	Total	<b>28.2</b>	<b>51.0</b>	20.8
	UCM	31.3	50.0	18.8
	UMU	29.8	48.8	21.5
	UMI	18.2	60.6	21.2
Evitar el conflicto	Total	<b>38.9</b>	<b>42.6</b>	18.5
	UCM	25.5	56.9	17.6
	UMU	40.3	38.8	20.9
	UMI	52.8	36.1	11.1
Dialogar y escuchar al otro	Total	<b>54.8</b>	<b>30.4</b>	14.9
	UCM	60.4	22.6	17.0
	UMU	53.8	29.5	16.7
	UMI	<b>50.0</b>	<b>44.4</b>	<b>5.6</b>
Dialogar para convencer*	Total	<b>36.9</b>	<b>46.1</b>	17.0
	UCM	30.4	39.2	<b>30.4</b>
	UMU	39.5	46.0	<b>14.5</b>
	UMI	36.1	55.6	<b>8.3</b>

Además, se observan algunas diferencias significativas entre universidades participantes. Por ejemplo, en la opción "Dialogar y escuchar al otro", la Universidad de Minho, es la que obtiene una puntuación más baja (5.6%), con una diferencia de más de 10 puntos porcentuales que las otras universidades participantes, lo que es algo positivo en el caso de sus estudiantes, ya que indica que tienen una mayor predisposición a ello (94.4% en valores alto y medio). Otro dato significativo lo encontramos en la opción "Buscar el acuerdo, partiendo de las diferencias" donde la Universidad Complutense de Madrid obtiene menores porcentajes (7.4%), como en el caso anterior, 10 puntos porcentuales que el resto de universidades, por lo que hay una mayor tendencia a ello (92.6% en valores alto y medio). Sin embargo, los datos que muestran una mayor diferencia entre estudiantes según universidad los encontramos en la opción "Dialogar para convencer",

el cuál es el único comportamiento con  $p < 0.005$ , donde el nivel más bajo es de nuevo en el caso de la Universidad de Minho con un 8.3%, muy distanciada de la Universidad de Murcia (14.5%) y de la Universidad Complutense, con un (30.4%). Hay que tener en cuenta que esta opción no es claramente un comportamiento que favorezca la mediación.

Más allá de los comportamientos, abordamos cuáles son los procedimientos por excelencia que utilizan las personas universitarias, en base a los que ya están instalados en la sociedad. En la Tabla 5 se recogen las valoraciones de los procedimientos para resolver los conflictos que alcanzan unos valores superiores en la opción de respuesta Alto/Medio.

En primer lugar, destaca la opción “Publicidad en Redes Sociales”, donde los valores medios y altos alcanzan el 81.4%. En segundo lugar, se observa el potencial que sigue teniendo el sistema judicial en la resolución de los conflictos, dado que la opción “Juicio” obtiene el mayor nivel en la opción Alto con un 40.9% y un 40.1% en la opción Medio (81.1% sumando ambos valores). En segundo lugar, le sigue la En tercer lugar, la opción “Mediación” muestra valores similares y la suma de Alto/Medio es del 78.9%. Además, estas tres opciones muestran un  $p < 0.001$ . En cuarto lugar, se sitúa “Diálogo y acuerdo entre las partes”, donde sus valores medio y alto llegan al 78.1% y presenta un  $p < 0.005$ .

Tabla 5

Valoración del nivel de eficacia de los procedimientos para resolver los conflictos instalados en la sociedad (%).

	Universi- dades	Alto	Medio	Bajo	NS/NC
Mediación**	Total	<b>35.2</b>	<b>43.7</b>	15.0	6.1
	UCM	<b>49.2</b>	41.0	8.2	1.6
	UMU	35.4	42.9	18.4	3.4
	UMI	12.8	51.3	12.8	23.1
Juicio**	Total	<b>40.9</b>	<b>40.1</b>	14.6	4.4
	UCM	41.0	39.3	18.8	1.6
	UMU	47.6	38.1	11.6	2.7
	UMI	15.4	48.7	20.5	15.4
Diálogo y acuerdo entre las partes*	Total	<b>35.6</b>	<b>42.5</b>	18.2	3.6
	UCM	<b>54.1</b>	41.0	3.3	1.6
	UMU	30.6	44.2	21.8	3.4
	UMI	25.6	38.5	28.2	7.7
Publicidad en RRSS**	Total	<b>39.7</b>	<b>41.7</b>	15.0	3.6
	UCM	44.3	44.3	11.5	0
	UMU	39.5	42.9	16.3	1.4
	UMI	33.3	33.3	15.4	17.9

\*Chi cuadrado ( $p < 0.005$ ); \*\* chi cuadrado ( $p < 0.001$ )

Atendiendo a las diferencias entre estas opciones presentadas en la Tabla 5, destaca el caso de “Diálogo y acuerdo entre las partes”, donde la Universidad de Complutense de Madrid alcanza unos valores muy elevados en Alto/Medio (95.1%), en comparación con el resto que no llegan al 80%. Una situación similar se observa en la opción “Mediación”. En este caso, la Universidad Complutense de Madrid, que alcanza unos valores de 90.2%, mientras que la Universidad de Minho se sitúa en el 64.1% y la Universidad de Murcia en el 78.3%.

Como se ha mencionado anteriormente, los y las jóvenes se encuentran en un momento vital donde van desarrollando capacidades y competencias sociales y prelaborales en el ámbito universitario y la forma en la que se relacionan, interactúan entre sus pares y adultos es muy distinta, así como la naturaleza de los conflictos. En la Tabla 6, se muestra los conflictos más habituales que tienen las personas jóvenes con otras personas jóvenes (valores  $\geq 10.0\%$ ).

Tabla 6

*Conflictos más habituales de los jóvenes con personas de otras edades (3 opciones posibles) (%).*

	%	UCM	UMU	UMI
Por desvalorizaciones o discriminaciones	13.0	44.3	40.1	41.0
Por contraposición de intereses	12.7	39.3	42.2	33.3
Por falta de empatía o afinidad	16.4	<b>52.5</b>	53.1	46.2
Por diferencias de criterios o puntos de vista	21.7	65.6	<b>70.7</b>	66.7
Por diferentes maneras de actuar	12.7	32.8	46.3	28.2
Por imposiciones o autoritarismo	15.6	<b>54.1</b>	48.3	46.2

\*Chi cuadrado ( $p < 0.005$ ); \*\* chi cuadrado ( $p < 0.001$ )

Las opciones más representativas son: a) Diferencia de criterios o puntos de vista (21.7%), b) Falta de empatía o afinidad (16.4%), c) Por imposiciones o autoritarismo (15.6%), d) Por desvalorizaciones o discriminaciones (13.0%), y, e) Por contraposiciones de intereses y Por diferentes maneras de actuar (12.7% en ambos casos).

La naturaleza del conflicto, es decir, su origen no puede ser entendido de igual manera si las personas lo consideran positivo o negativo. Es decir, el hecho de que se produzca un conflicto puede variar considerablemente en virtud de la percepción del mismo. La Tabla 7 muestra las razones de que se produzca el conflicto según la percepción del mismo (positivo o negativo).

Tabla 7

Razones por las que se produce el conflicto en virtud de sus experiencias según la visión de los mismos: positiva vs negativa (%).

Razones por las que se produce el conflicto	%	Positivo	Negativo
Rivalidad en los vínculos	5.2	30.5	69.5
Incumplimiento de normas	<b>8.0</b>	<b>28.7</b>	<b>71.3</b>
Ausencia de autoridad	2.2	12.5	87.5
Falta de conocimientos para llegar a acuerdos	6.8	23.0	77.0
Autoritarismo o abuso de poder	7.0	27.6	72.4
Problemas de comunicación	<b>16.8</b>	<b>28.0</b>	<b>72.0</b>
Actitudes discriminatorias	4.0	39.5	60.5
Indiferencia por el otro	5.2	21.4	78.6
Amor	1.7	15.8	84.2
Desinterés por el otro	4.5	32.7	67.3
Falta de compañerismo	5.7	24.2	75.5
Cuidados	1.5	18.8	81.2
Exceso de cariño	1.0	<b>45.5</b>	54.5
Celos	3.4	27.0	73.0
Ataques la identidad personal o al grupo de pertenencia	2.9	34.4	65.6
Cambios y transformaciones	2.5	37.0	63.0
Deseo de protagonismo	4.1	25.0	75.0
Egoísmo	7.0	23.7	76.3
Falta de respeto	<b>9.7</b>	<b>21.9</b>	<b>78.1</b>
Otro	0.8	22.2	77.8

En primer lugar, hay que destacar la diferente percepción que se tiene del conflicto dado que, como se ha mostrado en la Tabla 2, el conflicto es visto mayoritariamente como negativo. Las tres opciones que indican las razones por las cuales se produce el conflicto en base a las propias experiencias de los participantes son: a) Problemas de Comunicación con un 16.8% de las repuestas (de ellas, un 28.0% ve el conflicto como positivo y un 72.0% como negativo); b) Falta de respeto, que alcanza un 9.7% (21.9% en el caso de las personas que valoran el conflicto como positivo y 78.1% entre quienes lo consideran negativo); c) Incumplimiento de normas con un 8.0%, (un 28.7% considera el conflicto como algo positivo y un 71.3% como negativo).

## **Discusión**

La mayoría de los estudios que se realizan sobre la valoración del conflicto de carácter general en estudiantes universitarios, se engloban en el análisis de la relación estudiante-docente (Davy, Butterworth y Urquhart, 2019), o estudiante-programas de ciudadanía (Barsky, 2002; Yarn, 2014), o en el comportamiento ante el propio conflicto (Martínez-López et al., 2022). El estudio que se presenta se basa en la valoración del conflicto en estudiantes de tres universidades distintas que cursan diferentes titulaciones donde se ofrece formación en gestión positiva de conflictos a diferencia de otros estudios que se centran en una única titulación y universidad (Dorado et al., 2015a). En el conjunto de universidades participantes, el 73.3% de los y las estudiantes valoran el conflicto como positivo. En el caso de la Universidad de Murcia, el 81.0% de las personas participantes valoran como positivo el conflicto, por encima de la Universidad Complutense de Madrid (57.4%) y la Universidad de Minho (66.3%).

Esta perspectiva es de gran relevancia en las ciencias sociales y en la formación del estudiantado dado que, la valoración positiva del conflicto favorece su resolución, tal y como indican numerosos estudios desde Baruch y Folger (1996), pasando por Dorado et al. (2015), hasta estudios más recientes realizados por LaBelle (2023). Las personas que adquieren competencias en la gestión positiva de conflictos y habilidades mediadoras generan una relación democrática entre sus iguales (Bickmore, 2015), basada en los principios de respeto, inclusión, equidad, diálogo y reconocimiento, olvidando aquella idea de dominio y sumisión que ha imperado durante mucho tiempo (Redorta, 2021). La identificación de las problemáticas y la percepción de la gestión positiva de los conflictos ayuda a crear un contexto que garantiza su resolución, a partir de la contextualización, interpretación y empatía (Barton y Levstik, 2004).

Los y las participantes que consideran el conflicto como positivo, identifican como posibles causas de los mismos: a) Exceso de cariño (45.5%); b) Actitudes discriminatorias (39.5%); c) cambios y transformaciones (37.0%); d) ataques a la identidad personal o al grupo de pertenencia (34.4%); e) desinterés del otro (32.7%) y f) Rivalidad en los vínculos (30.5%). En cambio, quienes valoran como negativo el conflicto (19.0%), obtienen mayores valores en las siguientes opciones: a) Ausencia de autoridad (87.5%); b) Amor (84.2%); c) Cuidados (81.2%) y d) Falta de respeto (78.1%). Son numerosos los estudios que reflejan que los conflictos que tiene la juventud en relación con el amor, el cariño y las faltas de respeto pueden producirse en el seno de sus relaciones sentimentales, por eso no es de extrañar los elevados porcentajes de quienes consideran el conflicto como negativo por estas causas. Como señala en un reciente estudio -Palomino et al. (2021), desarrollado en España, la valoración romántica de las relaciones se asocia a un apego ansioso, la aceptación de relaciones con un carácter abusivo y lo más importante, con la justificación de una potencial conducta violenta; y de ahí, el origen de los conflictos.

La percepción negativa del conflicto pondría en evidencia la necesidad de trabajar por una cultura de paz y una sociedad inclusiva capaz de gestionar y resolver sus confrontaciones (Duckworth et al., 2019). Los y las estudiantes que son conscientes de sus necesidades en relación con la gestión de los conflictos, ven la necesidad de modificar sus narrativas frente a los mismos (Avruch y Nan, 2013). En este punto, a raíz de esta

consciencia, se abre una oportunidad para la mediación, como estrategia/práctica que permite que las comunidades, como en cualquier sistema social, desarrollar sus normas y protocolos para resolver sus disputas y, en el proceso, mejorar las relaciones comunitarias (Munuera y Armadans, 2023).

El aprendizaje en la resolución de conflictos lleva a la persona a su utilización, una vez comprobados los beneficios de este procedimiento, en todas las disciplinas estudiadas (Avruch y Nan, 2013; Martínez et al., 2022). Según determinadas investigaciones (Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018; Rosales y García, 2019), una vez que el sujeto ha experimentado los beneficios de la resolución de conflictos positiva, conoce la forma eficaz de resolverlos. Por ello, la formación en la gestión de conflictos o en los Medios Adecuados de Solución de Controversias -conocidos como MASC- que se pueda recibir en la universidad, favorece el desarrollo de una cultura de paz y el dialogo en la sociedad (García-Villaluenga, 2009; Viana, 2011; Alonso, 2013; Dorado et al., 2015; Zárate-Rueda et al., 2021).

Si concretamos qué tipo de conflictos tienen las personas estudiantes con personas de otras edades, destaca en primer lugar, diferencia de criterios o puntos de vista (21.7%), seguidos de Falta de empatía o afinidad (16.4%); y, en tercer lugar, por Imposiciones o autoritarismo (15.6%). Según los registros por universidades, la Universidad Complutense de Madrid destaca con un 95.1% de valores Alto/Medio en relación a la opción de respuesta Diálogo y Acuerdo entre las partes, cuando el resto de universidades no llega al 80%. Situación similar ocurre en relación con la Mediación, donde la Universidad Complutense de Madrid obtiene un registro del 90.2%, por un 78.3% de la Universidad de Murcia y un 64.1% de la Universidad de Minho.

Además, dentro de los hábitos y formas de relacionarse que puede tener la población de esta cohorte de edad, la novedosa práctica del *sexting* incrementa los conflictos con la digitalización de las relaciones sociales amorosas (Bianchi et al., 2021). La consideración de las redes sociales como instrumento que utiliza el estudiantado universitario para resolver sus problemas (Turan et al., 2020), no puede considerarse como un mecanismo efectivo para ello, o al menos, no hay evidencias consolidadas de ello. Manca y Ranieri (2017), establecen que gran parte de los problemas que surgen entre personas de esta edad guardan relación con la exposición o difusión de controversias en las redes sociales. Las personas estudiantes siguen viendo la vía judicial como espacio de resolución de los conflictos, lo que demuestra su confianza en las instituciones. Sin embargo, se debe fomentar la adquisición de competencias en relación a la cultura de la paz, la gestión positiva de los conflictos y los Medios Adecuados de Solución de Controversias; entre los que se encuentra la mediación, como sugieren numerosas y recientes investigaciones (Gavaldón y Ambrosy, 2023; Barón et al., 2022).

La formación recibida en la gestión positiva de conflictos da competencias al estudiantado y conocimiento sobre las formas más adecuadas de su resolución. Esta formación puede implementarse al igual que lo han hecho universidades internacionales (Barsky, 2002). Estas universidades donde se desarrollan competencias en resolución pacífica de los conflictos incluso han transformado su organización a una gobernanza colaborativa, donde se ha implantado centros que estudian, investigan y forman en mediación.

## **Conclusiones**

A pesar de las escasas publicaciones sobre la percepción global que tienen los y las estudiantes de los conflictos, este trabajo supone una ocasión para abordar este objeto de estudio. El planteamiento inicial descrito en el objetivo general era conocer la percepción del conflicto y comparar los resultados de las tres universidades participantes. Entre los resultados obtenidos se establece que, de forma mayoritaria, el conflicto es visto como positivo por parte del estudiantado. De forma comparada, existe una diferencia significativa entre las percepciones del estudiantado de la Universidad de Murcia con respecto al resto de universidades participantes en el estudio, al considerar que el conflicto como positivo, y, por tanto, es una oportunidad para resolver situaciones de dificultad social.

En relación con las razones por las cuáles se producen los conflictos, las opciones mayoritarias han sido: Problemas de comunicación, Falta de respeto, e Incumplimiento de normas. Se destaca que, a pesar de ser universidades con diferentes características (origen, número de estudiantes, etc.), no presentan diferencias significativas en la percepción de los conflictos que afrontan.

En relación con los comportamientos y eficacia de procedimientos que utilizan los estudiantes para resolver los conflictos, destaca: a) Dialogar y escuchar al otro; b) Buscar el acuerdo partiendo de las diferencias; c) Evitar el conflicto; d) Dialogar para convencer; e) Competir con el otro y f) Reconsiderar su posición. La utilización de las redes como medio de resolución contrasta con los estudios existentes realizados por Manca y Ranieri (2017), Turan et al. (2020) y otros.

Las experiencias incipientes desarrolladas en las distintas universidades estudiadas favorecen la gestión positiva de los conflictos entre los y las jóvenes universitarias, que son totalmente distintos entre sus pares y adultos/as, y pueden ayudar a construir su personalidad en la transición a la vida adulta, generando una cultura de diálogo y paz (Viana, 2011).

Las habilidades para gestionar los conflictos siempre pueden mejorar mediante una formación adecuada según los estudios realizados por Torrego (2004), García-Villaluenga (2009), Alonso (2013), Dorado et al. (2015) y Zárate-Rueda et al. (2021). En la mayoría de ellos, la universidad española, apuesta por la adquisición de competencias de resolución de conflictos en el desarrollo de acciones para la construcción de una ciudadanía dialogante a través del impulso de la mediación.

La existencia de conflictos en la universidad, la formación en Medios Adecuados de Solución de Controversias y la LCU, constituyen elementos básicos para la consolidación de la gestión positiva de los conflictos en la universidad, respecto a las transgresiones que se puedan realizar en temas relacionados con la tolerancia, inclusión, atención a la diversidad, etc. Los servicios de mediación existentes en las universidades logran la sensibilización de la comunidad universitaria para gestionar sus conflictos a través del diálogo. Estos servicios contribuyen a que sus beneficiarios/as se conviertan en agentes de cambio para lograr una sociedad dialogante y democrática en la que impere una cultura de paz (Rosales y García, 2019). Todo ello favorece la construcción de una cultura de paz dentro de la universidad que se extenderá a la sociedad en general, construyendo una ciudadanía dialogante, inclusiva y respetuosa.



La formación en los Medios Adecuados de Solución de Controversias, donde se encuentra la mediación, favorece la potenciación de la escucha y el diálogo entre las personas. Esta formación es fundamental en la construcción de una cultura de paz, y especialmente, en la educación superior para generar sociabilidad, responsabilidad, ciudadanía democrática y favorecer la instauración de la paz en la sociedad. Esta función la puede llevar a cabo la Universidad a través de la formación en la gestión positiva de conflictos como estrategia de intervención y prevención, en consonancia con las metas establecidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (2015), como son el 4, la 5 y 16.

Finalmente, se indican algunas limitaciones de esta investigación, como la configuración y amplitud de la muestra, que en investigaciones futuras debe ser ampliada a otras universidades, más cursos y por titulaciones y/o ramas de conocimiento. Otra limitación, es la escasa producción científica en la actualidad, desde una perspectiva nacional e internacional, en relación con la valoración del conflicto, así como las fórmulas de resolución de los mismos, más allá de las disparidades que pueden surgir entre el profesorado y el alumnado, lo que dificulta analizar los resultados e ir fortaleciendo la investigación en este objeto de estudio. A pesar de estas limitaciones, el estudio realizado ha permitido recoger informaciones importantes sobre cómo el estudiantado percibe y gestiona los conflictos y sobre la importancia y necesidad de las universidades incorporaren formación y servicios específicos en esta materia.

### Financiación

El presente trabajo de investigación es fruto del proyecto Erasmus+ LIMediat-Licence Européenne en Médiation pour l'Inclusion Sociale (Grado Europeo de Mediación para la Inclusión Social), donde participan: la Universidad do Minho (Portugal), la Universidad de Murcia (España), el CNAM-Conservatoire National des Arts et Métiers (Francia) y la Universitat degli Studi di Cagliari (Italia).

### Referencias

- Albornoz, M. (2007). Los problemas de la ciencia y el poder. *Revista Iberoamericana de ciencia tecnología y sociedad*, 3(8), 47-65.
- Alcover, C. (2009). Ombudsing in Higher Education: A Contingent Model for Mediation in University Dispute Resolution Processes. *The Spanish Journal of Psychology*, 12(1), 275-287. <https://doi:10.1017/S1138741600001682>
- Aranda, M. A. (2023). La mediación en contextos universitarios como herramienta de innovación educativa: formar en la autocomposición. En, A. I. Blanco (coord.), *Nuevas metodologías de enseñanza aprendizaje en mediación y gestión de conflictos* (pp. 15-22). Tirant Lo Blanch.
- Avruch, K., y Nan, S.A. (2013). Practicing Conflict Resolution from the Academy. *Negotiation Journal*, 29, 205-212. <https://doi.org/10.1111/nej.12018>

- Barba, A. M. (2023). Mediación, acoso y universidad. En, M. Acale, D. Boza y M. Alberto (2023), *Prevención del acoso generado en y por la universidad: aspectos criminológicos y penales* (pp. 259-276). Bomarzo.
- Barón, E. A. C., Gutiérrez, M. A. G., Sierra, M. S., y Calderón, E. R. Á. (2022). Análisis bibliométrico de la producción científica internacional sobre educación para la paz y ciudadanía: años 2000-2020. *International Journal of Sociology of Education*, 11(1), 72-95.
- Barsky, A. E. (2002). Structural sources of conflict in a university context. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(2), 161-176. <https://doi:10.1002/crq.18>.
- Baruch, R. A., y Folger, J. P. (1996). *La promesa de la mediación*. Granica.
- Belando, B. (2023). Reflexiones al hilo de la nueva Ley de Convivencia Universitaria. En Avances para una Justicia Sostenible. Ponencias y comunicaciones de la Jornada sobre “métodos alternativos de resolución de controversias y cultura de la paz” (pp. 193-212). Aranzadi.
- Beraza, J. M., y Rodríguez, A. (2007). La evolución de la misión de la universidad. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, 14, 25-56.
- Bianchi, D., Morelli, M., Baiocco, R., Cattelino, E., y Chirumbolo, A. (2021). Patterns of love and sexting in teen dating relationships: The moderating role of conflicts. *New Directions for Child and Adolescent Development*, 178, 133-155. <https://doi.org/10.1002/cad.20427>
- Bickmore, K. (2015). Student Conflict Resolution, Power “Sharing” in Schools, and Citizenship Education. *Curriculum Inquiry*, 31(2), 137-162. <https://doi.org/10.1111/0362-6784.00189>
- Comisión Europea (2021). *Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre la aplicación de la Estrategia de la UE para la Juventud (2019-2027)*. Registro de documentos de la Comisión Europea. [https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ef=COM\(2021\)636&lang=es](https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ef=COM(2021)636&lang=es).
- Costa e Silva, A. M., Caetano, A. P., Freire, I., Moreira, M. A., Freire, T., y Ferreira, A. S. (2018). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa De Educação*, 23(2), 119-151. <https://doi.org/10.21814/rpe.13989>
- del Campo Soribas, J., Vilà Baños, R., Martí Barberan, J., y Vinuesa Casas, M. R. (2006). La mediación con jóvenes inmigrantes en el ámbito de la justicia penal juvenil: un enfoque educativo. *Revista de Investigación Educativa*, 24(1), 35-49.
- Dorado-Barbé, A., Hernández-Martín, G., y Lorente-Moreno, J. (2015). La gestión del conflicto en la intervención social. *Prisma Social*, 14, 443-469.
- Dorado, A., Hernández, G., y Lorente, J. C. (2015a). Estudio sobre la gestión constructiva del conflicto en el alumnado de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(2), 245-256. [https://doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2015.v28.n2.49269](https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2015.v28.n2.49269)

- Duckworth, C., Albano, T., Munroe, D., y Garver, M. (2019). "Students can change a school": Understanding the role of youth leadership in building a school culture of peace. *Conflict Resolution Quarterly*, 36, 235-249. <https://doi.org/10.1002/crq.21245>
- Evans, D., Butterworth, R., y Urquhart-Law, G. (2019). Understanding associations between perceptions of student behaviour, conflict representations in the teacher-student relationship and teachers' emotional experiences. *Teaching and Teacher Education*, 82, 55-68. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2019.03.008>.
- Fitzgerald, H. E., Bruns, K., Sonka, S. T., Furco, A., y Swanson, L. (2016). The centrality of engagement in higher education. *Journal of Higher Education outreach and engagement*, 20(1), 223-244. <https://doi.org/10.4324/9781003443353-12a>
- García-Villaluenga, L. (2009). Mediation in university communities: the experience of the universidad complutense. *Conflictology*, 1, 63-69. <http://hdl.handle.net/10609/3030>
- Gavaldón, E., y Ambrosy, I. L. (2023). Educación para el bien común, o la educación como bien común. *Revista latinoamericana de estudios educativos*, 53(1), 7-13.
- Gibson, J. (1995). "Can't We Settle This?" Student Conflicts in Higher Education and Options for Resolution. *New Directions for Higher Education*, 92(winter), 27-34. <https://doi.org/10.1002/he.36919959206>
- Grau, S., González, C., y Álvarez, J. D. (2016). La mediación universitaria: un recurso de orientación. Experiencia en la universidad de Alicante. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(2), 365-374. <http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.197>
- Gurr, T. R., Marshall, M. G., y Khosla, D. (2000). *Peace and Conflict 2001*. University of Maryland Press.
- Hernández, J., y Pérez, J. A. (eds.) (2018). *La Universidad Española en Cifras*. CRUE.
- Kern, M. A., y Smutko, L. S. (2021). Collaborative governance: The role of university centers, institutes, and programs. *Conflict Resolution Quarterly*, 39(1) 1-22. <https://doi.org/10.1002/crq.21314>
- Kriesberg, L., y Neu, J. (2018). *Conflict Analysis and Resolution as a Field: Core Concepts and Issues*. Oxford Research Encyclopedia of International Studies.
- LaBelle, B. (2023). Positive Outcomes of a Social-Emotional Learning Program to Promote Student Resiliency and Address Mental Health. *Contemporary School Psychology*, 27, 1-7. <https://doi.org/10.1007/s40688-019-00263-y>
- Lacuesta-Vizcaino, D., y Traver-Martí, J. A. (2018). Yo, Contigo. El Programa de Mediación entre Iguales, desde la Perspectiva de un Ejemplo de Vida. *REICE, Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(1), 53-71. <https://doi.org/10.15366/reice2018.16.1.004>
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario. BOE número 70, de 23 de marzo de 2023, pp. 1-73
- Ley 3/2022, de 24 de febrero de convivencia universitaria. BOE, núm. 48, de 25 de febrero 2022, pp. 22379 a 22396

- Manca, S., y Ranieri, M. (2017). Implications of social network sites for teaching and learning. Where we are and where we want to go. *Education and Information Technologies*, 22, 605-622. <https://doi.org/10.1007/s10639-015-9429-x>
- Martínez-López, J. Á., Molina, J., Munuera, P., y Costa e Silva, A.M. (2022). Analysis of the Perception of Conflict and Its Positive Resolution in University Students. *Social Sciences*, 11(11), 529. <https://doi.org/10.3390/socsci11110529>
- Martínez-Martín, R., y Lozano-Martín, A. M. (2021). Sustainability and Conflict Management in the University Environment. Analysis of Students of the Degrees in Labour Relations and Human Resources, and Social Work at the University of Granada (Spain). *Sustainability*, 13(23), 13431. <https://doi.org/10.3390/su132313431>
- Miklas, E. J., y Kleiner, B. H. (2003). New developments concerning academic grievances. *Management Research News*, 26(2/3/4), 141-147. <https://doi.org/10.1108/01409170310783862>
- Munuera, P., y Armadans, I. (2023). La mediación sanitaria una vía alternativa en la solución de conflictos en el ejercicio de la medicina en unos tiempos convulsos: una puesta al día. *Medicina Clínica*, 161(1), 29-34. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2023.07.026>
- Munuera, P., Molina, J., Martínez-López, J. A., y Costa e Silva, A.M. (2023). Intra-University Mediation on the Road to the Sustainable Development Goals: A Systematic Review. *European Journal of Contemporary Education*, 12(1), 92-14
- Munuera, P., Valdebenito, C., Alemán, C., y Molina, J. (2023). Neutrality in Spain and Chile from the perspective of mediators: A literature review. *Conflict Resolution Quarterly*, 1-15. <https://doi.org/10.1002/crq.21398>
- Navarro, I., Royo, J. M. Urgell, J., Urrutia, P., Villellas, A., y Villellas, M. (2021). Alerta 2023! Informe sobre conflictos, derechos humanos y construcción de paz. Barcelona: Icaria. <https://escolapau.uab.cat/img/programas/alerta/alerta/23/alerta23.pdf>
- ONU (2015). Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Resolution adopted by the General Assembly. [https://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E](https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E).
- Peris, M., Barrera, U., Schoeps, K., y Montoya, I. (2020). Psychological risk factors that predict social networking and internet addiction in adolescents. *International Journal of Environmental. Research. Public Health*, 17(4598), 1-20. <https://doi.org/10.3390/ijerph17124598>
- Pulido, C. F., Pineda, Á. G., Bedoya, G. E. E., y Tandioy, T. M. (2019). Sobrevivir al conflicto: entre el miedo y la comprensión. Estudiantes de Salud Pública y Enfermería. *Revista de Paz y Conflictos*, 12(2), 267-281. <http://dx.doi.org/10.30827/revpaz.v12i2.11350>
- Redorta, J. (2021). *Cómo abordar los conflictos estructurales: Herramientas útiles para problemas complejos*. Editorial Almuzara.
- Rommel, A. y Bailey M. (2016). Conflict Resolution and Mediation Programs in Higher Education: Institutional Need, Benchmarking, Development, and Evaluation. *Advance RIT Conflict Resolution and Mediation Benchmarking*, 1209115, 1-16.

- Rondón-García, L. M., Martín-Cristauro, V., Martínez-Morán, J., Fito-Orube, N., Domínguez-Bueno, V., Estrada-Moreno, I., Troyano-Ramos, L., Trujillo-Fernández, T. Díaz-Zambrano, M., De la Torre-Delgado, A., Gil-Díaz, J., Fernández-Manga, C. y Enríquez-Merino, J. (2017). *Conflictos sociales y mediación universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior*. <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/12955/ARTÍCULOSWORKSHOP.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Rojas, G., y Alemany, I. (2016). La percepción del conflicto en alumnos universitarios. La importancia de la formación inicial. *Culture and Education, Cultura y Educación*, 28(2), 269-300. <https://doi.org/10.1080/11356405.2016.1158449>
- Rosales, M., y García, L. (2019). La mediación intrauniversitaria reflexiones y propuestas. En I. Lujan (Ed.). *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia* (pp. 175-200). Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Ruiz-Palomino, E., Ballester-Arnal, R., Giménez-García, C., y Gil-Llario, M.D. (2021). El amor adolescente: ¿Los adolescentes de los primeros en españoles creen en el amor romántico? *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 8, (2), 51-55. <https://doi.org/10.21134/rpcna.2021.08.2.7>
- Torrego, J. C. (2004). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Comunidad de Madrid.
- Turan, Z., Durdu, L., y Goktas, Y. (2020). Ser o no ser amigos de los profesores en redes sociales: Las perspectivas de los estudiantes universitarios. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 63, 87-96. <https://doi.org/10.3916/C63-2020-08>
- UNESCO (1980). Resolución A/35-35, la propuesta de establecimiento de una Universidad para la Paz en Costa Rica. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000041648\\_spa?posInSet=22&queryId=d3edbc8b-0595-4866-b2da-066e273900c5](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000041648_spa?posInSet=22&queryId=d3edbc8b-0595-4866-b2da-066e273900c5)
- Viana, M.I. (2011). *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*. Universidad de Valencia.
- Watson, N. T., Rogers, K. S., Watson, K. L., y Liau-Hing Yep, C. (2019). Integrating social justice-based conflict resolution into higher education settings: Faculty, staff, and student professional development through mediation training. *Conflict Resolution Quarterly*, 36, 251– 262. <https://doi.org/10.1002/crq.21233>
- Yarn, D. (2014). Designing a Conflict Management System for Higher Education: A Case Study for Design in Integrative Organizations. *Conflict Resolution Quarterly*, 32, 83-105. <https://doi.org/10.1002/crq.21102>
- Zárate-Rueda, R., Murallas-Sánchez, D., y Ortega-Zambrano, C. (2021). Inclusive education and labour market insertion from a capabilities approach: a phenomenological and functional diversity perspective. *Revista de Investigación Educativa*, 39(1), 265–282. <https://doi.org/10.6018/rie.427881>

Fecha de recepción: 3 de abril de 2023.

Fecha de revisión: 29 de mayo de 2023.

Fecha de aceptación: 13 de diciembre de 2023.