

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID



OBSERVATORIO DEL ESTUDIANTE

Proyectos POE-UCM 2023

Informe final



EVALUANDO Y MEJORANDO LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS EN CONTEXTOS UNIVERSITARIOS (COMUNICAR)



Autores/as:

Mar Gómez Gutiérrez (IP)

Leire Legarra Viciosa

María Mansilla Yuguero

Carmen Soberón Casado

N.º de proyecto: 9

Centro gestor: Facultad de Psicología

INDICE

Resumen	2
1. Introducción	3
2. Diseño metodológico	5
3. Resultados	10
4. Discusión-Conclusiones	16
5. Propuesta de políticas derivadas del proyecto	19
6. Referencias	20

RESUMEN

El manejo de los conflictos por parte de los estudiantes universitarios es una prioridad fundamental para las instituciones universitarias, subrayada no solo por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, sino también por las iniciativas legislativas españolas más recientes en materia universitaria. No en vano, las evidencias vienen apuntando desde hace décadas que, mientras que un pobre manejo del conflicto puede afectar al rendimiento académico y el bienestar psicológico de los estudiantes universitarios (Johnson & Johnson, 1996), la aplicación de programas de entrenamiento en este tipo de habilidades en contextos educativos parece arrojar resultados prometedores (Kafel, 2020).

Por ello, el presente proyecto, diseñado en 6 fases por un equipo compuesto por miembros de los distintos estamentos universitarios (PDI, PAS y estudiantes) y departamentos, ha llevado a cabo un estudio exploratorio sobre las habilidades de comunicación y gestión de conflictos de 304 estudiantes de la Universidad Complutense de Madrid (UCM). Además, se diseñó, aplicó y evaluó el efecto en 20 estudiantes de un programa breve y online para el entrenamiento de las habilidades de comunicación y resolución de conflictos.

Los resultados apuntan a que los estudiantes evaluados tienen una percepción bastante positiva de sus habilidades de comunicación y gestión de conflictos, no encontrándose grandes diferencias en función del área de conocimiento en la que cursan sus estudios. Además, se constata una relación significativa entre el estilo cooperativo de resolución de conflictos y todas las habilidades de comunicación evaluadas, así como entre el estilo dominante y las habilidades de los estudiantes para la comunicación verbal, la expresión emocional, la expresión oral y la comunicación abierta y auténtica. El entrenamiento implementado parece promover mejoras significativas en todas las habilidades de comunicación evaluadas a excepción de la empatía y promueve una mayor adopción del estilo cooperativo en el manejo de conflictos, al mismo tiempo que disminuye la adopción del estilo evitativo.

En conjunto, este proyecto subraya la importancia de este tipo de habilidades para el desarrollo académico, personal y profesional de los estudiantes, ofreciendo una herramienta de aprendizaje que puede servir de base para futuras iniciativas en este sentido.

1. INTRODUCCIÓN.

El conflicto interpersonal implica la incompatibilidad percibida por las partes en lo que respecta a puntos de vista, aspiraciones o deseos (De Dreu et al., 1999). Es, por tanto, una parte inevitable de la vida de las personas que puede tener consecuencias constructivas y/o destructivas en virtud de las respuestas dadas por los sujetos (Dincyurek & Civelek, 2008).

Así, Rahim (1983), propuso cinco estilos de resolución de conflictos que comprenden las conductas dominantes ante los conflictos y que derivarían de la combinación de dos dimensiones básicas: la preocupación por uno mismo y la preocupación por los otros. En primer lugar, el estilo integrativo, que supone una alta preocupación por uno mismo y los otros, implica la cooperación para buscar una solución al problema que integre las necesidades de ambas partes. En segundo lugar, el estilo complaciente, que se asocia con una baja preocupación por uno mismo y una alta preocupación por los otros, supone intentos por restar importancia a las diferencias y enfatizar los puntos en común para satisfacer las preocupaciones de la otra parte. En tercer lugar, el estilo dominante, resultante de una alta preocupación por uno mismo y una baja preocupación por los otros, implica un intento por cumplir los propios objetivos o intereses, ignorando las necesidades y expectativas de la otra parte. En cuarto lugar, el estilo evitativo, derivado de una baja preocupación por uno mismo y los otros, supone posponer o evitar el conflicto sin satisfacer ni los propios intereses ni los de la otra parte. Y, en último lugar, en el estilo comprometido, vinculado a una preocupación moderada por uno mismo y los otros, supone que ambas partes renuncian a algo para llegar a una solución mutuamente aceptable. Cabe destacar, sin embargo, que Rahim (1983) apunta a que estos estilos no serían excluyentes y que su mayor o menor idoneidad dependerá de la situación específica en la que se desarrollen (e.g., ante una agresión directa no sería muy apropiado adoptar un estilo integrativo).

Atendiendo a lo anterior, parece lógico que la resolución de conflictos se encuentre íntimamente ligada a las habilidades sociales y especialmente a las habilidades de comunicación interpersonal. No en vano, tal y como destaca Rahim (2023), la gestión diplomática de los conflictos exige de la capacidad para interactuar y comunicarse con otros de manera efectiva. A este respecto, existen distintas propuestas sobre las habilidades que serían fundamentales en la comunicación interpersonal. Así, por ejemplo, Hargie (2019), en su manual de referencia sobre habilidades de comunicación, plantea 8 destrezas de comunicación centrales: comunicación no verbal;

cuestionamiento; refuerzo; explicación; autorrevelación; escucha; humor y risas; y persuasión.

En el contexto universitario, las habilidades de comunicación y resolución de conflictos resultan fundamentales para el desarrollo personal y profesional de los estudiantes. Un pobre manejo del conflicto puede afectar, no solo al rendimiento de los estudiantes, sino también a sus niveles de estrés, su autoestima y autoeficacia (Johnson & Johnson, 1996). Además, en la medida en la que su actividad profesional se desarrollará en contacto con otras personas, este tipo de habilidades resultan fundamentales para su inserción y desarrollo laboral en el futuro (Morozova et al., 2022). Sin embargo, un número limitado de investigaciones (Ben Cherifa et al., 2022; Dincyurek & Civelek, 2008; Dincyurek et al., 2013; Dorado et al., 2015; Hernández-Jorge & De la Rosa, 2017; Iksan et al., 2012) se han dirigido a estudiar cómo son las habilidades de comunicación y resolución de conflictos en estudiantes universitarios, siendo en su mayoría cuestionable la calidad metodológica de las mismas y centrándose en gran medida en estudiantes de ciencias de la salud (Ben Cherifa et al., 2022).

A pesar de estas limitaciones en la investigación previa que dan cuenta de las necesidades de los estudiantes, diversos autores han subrayado la relevancia del entrenamiento en habilidades de comunicación y de gestión de conflictos en contextos educativos (Kafel, 2020). En lo que respecta al contexto universitario, atendiendo a la importancia de la interacción interpersonal con pacientes, las propuestas de entrenamiento han estado también mayoritariamente dirigidas a estudiantes del área de ciencias de la salud y, específicamente, de carreras vinculadas al ámbito médico-sanitario (Gunasingha et al., 2023; Lowe et al., 2023; Yang & Kim, 2022). Sin embargo, considerando las consecuencias potenciales a corto plazo de los déficits en este tipo de habilidades para los estudiantes, así como la necesidad general de la interacción personal en contextos laborales y personales de los futuros profesionales de todas las áreas de conocimiento, parece necesario el desarrollo y evaluación de entrenamientos generales o específicos que también se dirijan a estudiantes de otras disciplinas.

Por ello, el presente proyecto persigue: 1) Explorar las habilidades de comunicación y gestión de conflictos de los estudiantes de la UCM; 2) Identificar las principales fortalezas y necesidades en los estudiantes de la UCM en materia de habilidades de comunicación en la gestión de conflictos; y 3) diseñar, aplicar y evaluar un entrenamiento online breve en habilidades de comunicación para la gestión de conflictos dirigido específicamente a estudiantes universitarios.

Atendiendo a tales objetivos, este estudio pretende contestar a las siguientes preguntas:

- ¿Qué habilidades de comunicación y estilos de gestión de conflictos utilizan con más frecuencia los estudiantes de la UCM?
- ¿Qué puntos fuertes y carencias presentan los estudiantes de la UCM en lo que respecta a habilidades de comunicación y gestión de conflictos?
- ¿Qué relación hay entre los estilos de gestión de conflictos y las habilidades de comunicación de los estudiantes de la UCM?
- ¿Se observan diferencias entre los estudiantes de la UCM de distintas áreas de conocimiento en lo que respecta a las habilidades de comunicación y gestión de conflictos? ¿Son mejores las habilidades de comunicación y gestión de conflictos en los estudiantes de ciencias de la salud?
- ¿Puede un entrenamiento breve tener efectos significativos sobre las habilidades de comunicación en la gestión de conflictos en los estudiantes de la UCM?

2. DISEÑO METODOLÓGICO.

Participantes

La muestra que participó en la evaluación exploratoria inicial estuvo compuesta por 304 estudiantes de la UCM matriculados en cualquier tipo/nivel de estudios (Grado, Máster Universitario, Máster de Formación Permanente, Doctorado, etc.) de las distintas áreas de conocimiento. Específicamente, el 91,8% de las personas que realizaron la evaluación cursaban estudios de Grado, un 5,6% de Máster Universitario, un 2,3% de Doctorado y un 0,3% Máster de Formación Permanente/Másteres Propios. En lo que respecta a las áreas de conocimiento, la que tuvo más representación fue la de ciencias de la salud que suponía un 72,7% de la muestra, mientras que el restante 27,3% de los participantes cursaba estudios enmarcados en otras áreas de conocimiento (18,8% ciencias sociales y jurídicas; 4,9% ciencias; 3,3% de artes y humanidades y un 0,3% ingeniería).

Atendiendo a las limitaciones temporales establecidas para la presentación del presente informe, la muestra que hasta ahora ha realizado el entrenamiento después de la evaluación exploratoria estuvo compuesta únicamente por 20 estudiantes, siendo un 66,7% estudiantes de Grado, un 16,7% estudiantes de Máster Universitario y un 16,7% estudiantes de Doctorado. En lo que respecta a las áreas de conocimiento, de nuevo la mayoría eran estudiantes ciencias de la salud (66,7%) y una minoría (33,3%) cursaba estudios enmarcados en otras áreas de conocimiento (16,7% ciencias; 8,3% artes y humanidades; y 8,3% ciencias sociales y jurídicas).

Instrumentos

Cuestionario de datos sociodemográficos. La información sociodemográfica sobre los participantes fue recogida mediante un cuestionario en el que se preguntaba a los participantes sobre su sexo, identidad de género, edad, estado civil, facultad en la que cursaban sus estudios, tipo de estudios cursados, situación laboral, personas con las que conviven y formación previa en habilidades de comunicación y gestión de conflictos.

Cuestionario de Habilidades Comunicativas (HABICOM; Hernández-Jorge & De la Rosa, 2017). El HABICOM es un cuestionario específicamente diseñado para la evaluación de las habilidades de comunicación en estudiantes universitarios. En el presente estudio, se aplicó únicamente la escala Autopercepción Personal (AP) dirigida a evaluar la percepción de los estudiantes sobre el uso cotidiano de sus habilidades comunicativas. Esta escala consta de 34 ítems con un formato de respuesta tipo Likert con 5 niveles (1=no lo utilizo-5=siempre lo utilizo). De acuerdo con los autores de la escala, ésta se compone de ocho factores relativos a distintas habilidades de comunicación: generar motivación (i.e., capacidad para, partir de las necesidades del interlocutor, generar expectativas positivas, usar el refuerzo y la valoración, crear un clima positivo cálido y cercano, dar probabilidad de éxito y mostrar atención y preocupación); comunicación no verbal (i.e., expresión facial, gestual, proximidad, contacto visual y paralenguaje); empatía (i.e., entender las emociones del otro, mostrar predisposición a escucharlo y ponerse en su lugar); expresión emocional (i.e., ofrecer información sobre uno mismo y expresar necesidades y emociones); expresión oral (i.e., vocalización, volumen, modulación y ritmo del habla).; transmisión informativa (i.e., expresarse de forma comprensible, estructurada, poco densa y distintiva); comunicación abierta y auténtica (i.e., mostrarse abierto, auténtico, espontáneo, congruente a nivel verbal y no verbal y con disposición a transmitir y participar en la comunicación); y escucha (i.e., escucha activa y dirigida a recabar información). Una mayor puntuación en cada una de las escalas indicaba una mejor autopercepción sobre tales habilidades en los estudiantes. En el presente estudio, en general el cuestionario mostró una buena consistencia interna de la escala total de AP ($\alpha=0,92$), así como en las distintas subescalas: generar motivación ($\alpha=0,78$); comunicación no verbal ($\alpha=0,75$); empatía ($\alpha=0,74$); expresión emocional ($\alpha=0,72$); expresión oral ($\alpha=0,73$); transmisión informativa ($\alpha=0,67$). Sin embargo, se obtuvieron niveles más bajos de consistencia interna en las escalas de escucha ($\alpha=0,51$) y comunicación abierta y auténtica ($\alpha=0,68$).

Inventario de Rahim sobre Estilos de Manejo de Conflictos (ROCI-II - forma C; Rahim, 1983, Luna-Bernal et al., 2018). El ROCI-II originalmente se diseñó para evaluar la

frecuencia con la que los individuos de una organización perciben que utilizan cinco estilos de manejo de conflictos (i.e., integrativo, complaciente, dominante, evitativo y comprometido). Así, el inventario original consta de tres versiones - A, B y C - que permiten evaluar los estilos de manejo de conflictos respecto a superiores, subordinados y compañeros, respectivamente. En este estudio, se aplicó la adaptación de la versión C desarrollada por Luna-Bernal et al. (2018) para su aplicación al contexto de los conflictos entre compañeros en el aula. Este inventario cuenta con 28 ítems con un formato de respuesta tipo Likert con 5 niveles (1=nunca – 5= siempre). Dicha adaptación, supuso además la integración de las escalas relativas al estilo integrativo y comprometido del modelo original en un solo factor denominado estilo cooperativo. Mayores puntuaciones en cada una de las escalas implica una mayor utilización de ese estilo de manejo de conflictos. El cuestionario mostró una buena consistencia interna en las distintas escalas: dominante ($\alpha=0,74$), complaciente ($\alpha=0,81$), evitativo ($\alpha=0,81$) y cooperativo ($\alpha=0,83$).

Cuestionario de satisfacción con el entrenamiento. En este cuestionario diseñado *ad hoc* para este estudio, se evaluó el nivel de satisfacción de los participantes con el contenido, la metodología y la utilidad del entrenamiento mediante 4 ítems con un formato de respuesta tipo Likert con 5 niveles (1=completamente en desacuerdo – 5= completamente de acuerdo), así como un ítem de valoración global del mismo también con una escala tipo Likert con 5 niveles diferentes (1=pésimo – 5= excelente).

Procedimiento

En una primera fase del proyecto, se diseñó la batería de evaluación, elaborando los cuestionarios de datos sociodemográficos y de satisfacción de acuerdo con los objetivos del estudio y seleccionando los instrumentos estandarizados dirigidos a evaluar las habilidades de comunicación y resolución de conflictos a partir de la revisión de la literatura publicada sobre mediadas validadas y adaptadas a la población objetivo. Una vez diseñada, se utilizó la plataforma *Google Forms* para su difusión entre los estudiantes de la UCM.

El reclutamiento de la muestra se realizó mediante diversas vías para maximizar la difusión del estudio entre el estudiantado. En primer lugar, se enviaron correos electrónicos institucionales a través de la Secretaría Académica de las Facultades y los Vicedecanatos de Estudiantes de las Facultades. Asimismo, también se hizo difusión a través de las redes sociales de distintas unidades y servicios de la UCM. En última instancia, se contactó directamente con docentes de las distintas áreas de conocimiento para pedirles que permitieran que un miembro del equipo del proyecto acudiera a sus

aulas para presentar el proyecto y solicitar la participación de los estudiantes, puesto que con las anteriores formas de reclutamiento se había obtenido poca participación. En todas las formas de reclutamiento, se subrayaba la voluntariedad de la participación y la confidencialidad de sus respuestas.

Todos los participantes de este estudio leyeron la hoja informativa sobre el proyecto y firmaron el consentimiento informado. Además, a aquellos estudiantes que estaban interesados en participar también en el entrenamiento, se les solicitaba el correo electrónico institucional, así como un código de identificación consistente en las cuatro últimas cifras de su DNI, NIF o pasaporte con el fin de poder realizar las comparaciones de sus puntuaciones antes y después del entrenamiento.

Una vez finalizada la evaluación exploratoria de las habilidades de comunicación y resolución de conflictos, se contactó a través del correo electrónico con los estudiantes interesados en participar en el entrenamiento para hacerles llegar el enlace a la Web del proyecto en la que podían realizarlo de manera asíncrona.

El entrenamiento, con una duración aproximada de 2 horas, implicaba en primer lugar la visualización de 5 vídeos. En el primero de ellos, se llevaba a cabo una presentación de la formación, así como de los personajes que se iban a representar durante los sucesivos episodios de la formación. A continuación, en el “Episodio 1: Es imposible no comunicar” se presenta una situación de conflicto común en el contexto universitario en la que cada personaje adopta distintas actitudes comunicativas. Por su parte, en el “Episodio 2: Escucho para entender no para responder” se representa una escena en la que dos de los personajes del vídeo anterior hablan del conflicto expuesto y uno de ellos ejemplifica la escucha activa, una habilidad de comunicación fundamental en la resolución de conflictos. En el “Episodio 3: Conociendo los estilos de comunicación” una de las componentes del equipo del trabajo del proyecto explica los distintos estilos de comunicación interpersonal (inhibido, agresivo y asertivo) a uno de los personajes y, posteriormente, le ayuda a representar cada uno sirviéndose del *role-playing*. Finalmente, en el “Episodio 4: Entrenando la asertividad” la protagonista del conflicto inicial representa el estilo asertivo de comunicación a través de sus interacciones con los otros dos personajes implicados.

Una vez visualizados los videos formativos, los participantes deben cumplimentar el cuaderno de ejercicios, remitírselo por correo electrónico a la Investigadora Principal y cumplimentar el cuestionario de satisfacción para, finalmente, obtener un certificado de la formación realizada. Toda la información referida al entrenamiento está ubicada en la siguiente web diseñada para este proyecto: <https://www.ucm.es/proyectocomunicar>. A

fecha de la presentación de este informe se continúan recibiendo entrenamientos completados por los estudiantes, sin embargo en los resultados sólo se incorporarán los resultados referidos a los 20 primeros estudiantes que han completado el entrenamiento para poder entregar el informe en el plazo requerido.

Análisis de datos

En primer lugar, se calcularon los estadísticos descriptivos (i.e., medias, desviaciones típicas y porcentajes) para la caracterización de la muestra y las habilidades de comunicación y gestión de conflicto de los estudiantes de la UCM. Además, se calcularon los coeficientes de correlación de Pearson para determinar las posibles relaciones entre las habilidades de comunicación de los estudiantes y sus estilos de resolución de conflictos.

Atendiendo a la baja representación en la muestra de las áreas de conocimiento de artes y humanidades, ciencias e ingeniería, no fue posible realizar comparaciones estadísticamente robustas sobre las habilidades de comunicación y resolución de conflictos entre los estudiantes de las cinco áreas de conocimiento. Sin embargo, dada la relevancia de estas habilidades para los futuros profesionales del área de Ciencias de la salud, se optó por establecer comparaciones entre los estudiantes de esta área de conocimiento frente a los de otras áreas mediante *t* de Student para muestras independientes.

Con el fin de evaluar el efecto del entrenamiento en las habilidades de comunicación y resolución de conflictos de los estudiantes que realizaron el entrenamiento, se llevaron a cabo pruebas de *t* de Student para muestras relacionadas, comparando las puntuaciones medias preentrenamiento y postentrenamiento en cada una de las escalas.

El tamaño del efecto para todas las comparaciones se evaluó generalmente con la *d* de Cohen, si bien en las comparaciones intergrupales se utilizó la *g* de Hedges en aquellos casos en los que no se cumplía el supuesto de la homogeneidad de varianzas entre los grupos. De acuerdo con Cohen (1998), tamaños del efecto entre 0,20 y 0,49 serían indicativos de un efecto pequeño; valores entre 0,50 y 0,79 de un efecto moderado; y valores mayores de 0,80 un efecto grande.

Finalmente, se calcularon los estadísticos descriptivos (i.e., medias, desviaciones típicas y porcentajes) para analizar la satisfacción de los participantes con el entrenamiento.

3. RESULTADOS,

Caracterización de la muestra

La muestra que realizó la evaluación exploratoria inicial estuvo compuesta mayoritariamente por mujeres (82,6%), con una identidad de género femenina (80,6%) y una edad media de 21,38 años (DT=5,05). La mayoría de los participantes estaban solteros (67,1%), no trabajaban (78,95%) y convivían familiares (73,03%). Finalmente, cabe destacar que el 93,8% de la muestra refería no haber recibido nunca algún tipo de formación en habilidades de comunicación. En la Tabla 1 se presentan las características sociodemográficas completas de la muestra inicial.

Tabla 1
Características sociodemográficas de los participantes que realizaron la evaluación exploratoria (n=304).

<i>Variables</i>	<i>% (n)</i>
Sexo	
Mujer	82,57 (251)
Hombre	17,43 (53)
Género	
Femenino	80,59 (245)
Masculino	16,78 (51)
No binario	1,97 (6)
Masculino transgénero	0,66 (2)
Estado civil	
Soltero	67,11 (204)
En pareja	32,57 (99)
Viudo	0,33 (1)
Trabaja actualmente	
Sí	21,05 (64)
No	78,95 (240)
Con quién convive	
Familiares	73,03 (222)
Compañeros piso/colegio mayor o parejas	25,66 (78)
Nadie	1,31 (4)
Formación previa	
No	93,75 (285)
Sí	6,25 (19)

Por su parte, como puede apreciarse en la Tabla 2, las características de la muestra de estudiantes que participaron en el entrenamiento eran muy similares a la que participó en la evaluación exploratoria. Así, también estuvo compuesta mayoritariamente por

mujeres (75%), con una identidad de género femenina (75%) y una edad media de 22,75 años (DT=3,62). La mayoría de los participantes estaban solteros (83,3%), no trabajaban (83,3%) y convivían con familiares (66,7%). Además, ninguno de los participantes había recibido formación previa en habilidades de comunicación y gestión de conflictos.

Tabla 2

Características sociodemográficas de los participantes en el entrenamiento (n=20).

<i>Variables</i>	<i>% (n)</i>
Sexo	
Mujer	75 (15)
Hombre	25 (5)
Género	
Femenino	75 (15)
Masculino	25 (5)
Estado civil	
Soltero	83,3 (17)
En pareja	16,7 (3)
Trabaja actualmente	
Sí	16,7 (3)
No	83,3 (17)
Estudios cursados actualmente	
Grado	91,7 (18)
Máster Universitario	8,3 (2)
Con quién convive	
Familiares	66,7 (13,3)
Compañeros piso/colegio mayor o parejas	25 (5)
Nadie	8,3 (1,6)
Formación previa	
No	100 (20)
Sí	0 (0)

Habilidades de comunicación y gestión de conflictos en los estudiantes de la UCM

En la Tabla 3 se recogen las puntuaciones medias de los estudiantes de la UCM en el uso de habilidades de comunicación y resolución de conflictos. En lo que respecta a las habilidades de comunicación, en general, las puntuaciones medias de los estudiantes en las distintas escalas del HABICOM apuntan a que éstos tienen una buena percepción de sus habilidades de comunicación, destacando especialmente las puntuaciones medias más altas en las escalas de empatía, escucha, comunicación no verbal y generar motivación. En cambio, muestran puntuaciones medias ligeramente más bajas en las escalas de expresión emocional, comunicación abierta y auténtica, transmisión informativa y expresión oral.

Por su parte, en lo referente a los estilos de resolución de conflictos, los estudiantes tienen la percepción de adoptar en mayor medida un estilo cooperativo y evitativo en la resolución de conflictos con sus compañeros, mientras que perciben un menor uso de los estilos complaciente y dominante.

Tabla 3

Percepción de los estudiantes de la UCM sobre el uso de habilidades de comunicación y estilos de resolución de conflictos (n=304).

<i>Factor</i>	<i>M(DT)</i>
Habilidades de Comunicación	
Generar motivación	3,93 (0,580)
Comunicación no verbal	3,97 (0,669)
Empatía	4,28 (0,550)
Expresión emocional	3,80 (0,701)
Expresión oral	3,61 (0,796)
Transmisión informativa	3,53 (0,685)
Comunicación abierta y auténtica	3,62 (0,626)
Escucha	4,03 (0,618)
Estilos de resolución de conflictos	
Dominante	2,85 (0,686)
Complaciente	3,19 (0,527)
Evitativo	3,53 (0,644)
Cooperativo	3,96 (0,439)

Relación entre las habilidades de comunicación y los estilos de resolución de conflictos en los estudiantes de la UCM

En la Tabla 4 se presentan las correlaciones observadas entre las habilidades de comunicación y gestión de conflictos. Así, el estilo cooperativo de resolución de conflictos muestra altas y significativas correlaciones positivas a un nivel de $p < 0,01$ con todas las habilidades de comunicación evaluadas con el HABICOM, destacando especialmente las establecidas con las escalas de empatía, generar motivación y expresión emocional. Por su parte, el estilo dominante de resolución de conflictos también correlacionaba positivamente a un nivel de $p < 0,01$ con la escala de transmisión informativa, así como a un nivel de $p < 0,05$ con las escalas de comunicación no verbal, expresión emocional, expresión oral y comunicación abierta y auténtica.

Tabla 4

Correlaciones entre las habilidades de comunicación y gestión de conflictos de los estudiantes de la UCM (n=304).

	Dominante	Complaciente	Evitativo	Cooperativo
Generar motivación	0,091	0,048	0,085	0,513**
Comunicación no verbal	0,137*	-0,108	-0,076	0,350**
Empatía	-0,094	0,131*	0,112	0,519**
Expresión emocional	0,144*	-0,065	-0,096	0,485**
Expresión oral	0,118*	-0,075	-0,091	0,293**
Transmisión informativa	0,201**	-0,055	-0,025	0,329**
Comunicación abierta y auténtica	0,115*	-0,074	-0,075	0,429**
Escucha	0,054	0,035	0,091	0,324**

Nota. * $p < 0,05$. ** $p < 0,01$

Diferencias en las habilidades de comunicación y gestión de conflictos entre estudiantes de Ciencias de la Salud y otras áreas de conocimiento

Como puede observarse en la Tabla 5, las comparaciones entre los estudiantes en virtud del área de conocimiento solo revelaron diferencias significativas entre los grupos en una de las escalas. Así, aparentemente los estudiantes de Ciencias de la salud perciben su comunicación como significativamente más abierta y auténtica ($M=3,66$, $DT=0,63$) que los estudiantes de otras áreas de conocimiento ($M=3,52$, $DT=0,60$), $t(302)=1,83$, $p < 0,05$. Encontrándose, además, un tamaño del efecto pequeño en lo que respecta a tales diferencias.

Tabla 5

Diferencias en las habilidades de comunicación y gestión de conflictos entre los estudiantes en función del área de conocimiento.

Factor	Ciencias de la salud (n=221)		Otras áreas (n=83)		Estadístico	p	TE
	M	DT	M	DT			
Generar motivación	3,93	0,55	3,93	0,65	$t(302)=-0,001$	0,499	$d=-0,020$
Comunicación no verbal	3,96	0,64	4,01	0,73	$t(131,77)=-0,51$	0,306	$g=-0,084$
Empatía	4,29	0,54	4,27	0,57	$t(302)=0,314$	0,377	$d=0,057$
Expresión emocional	3,82	0,69	3,78	0,73	$t(302)=0,452$	0,326	$d=0,036$
Expresión oral	3,63	0,76	3,57	0,88	$t(302)=0,603$	0,273	$d=0,124$
Transmisión informativa	3,52	0,64	3,54	0,78	$t(126,83)=-0,127$	0,449	$g=0,010$

Comunicación abierta y auténtica	3,66	0,63	3,52	0,60	$t(302)=1,83$	0,034	$d=0,247$
Escucha	4,04	0,62	4,02	0,61	$t(302)=0,171$	0,432	$d=0,007$
Estilos de resolución de conflictos							
Dominante	2,85	0,69	2,85	0,66	$t(302)=-0,020$	0,492	$d=0,048$
Complaciente	3,20	0,51	3,17	0,55	$t(302)=0,414$	0,340	$d=0,044$
Evitativo	3,54	0,62	3,50	0,69	$t(302)=0,448$	0,327	$d=0,029$
Cooperativo	3,97	0,43	3,94	0,44	$t(302)=0,548$	0,292	$d=0,058$

Nota. TE=Tamaño del efecto

Efectos del entrenamiento online sobre las habilidades de comunicación y resolución de conflictos

Tal y como se refleja en la Tabla 6, los resultados de las comparaciones entre las medidas pre- y post- entrenamiento revelan diferencias significativas en la percepción de los estudiantes sobre seis de las ocho habilidades de comunicación evaluadas. Así, se observan efectos significativos con tamaños del efecto grandes en las escalas de expresión emocional ($t_{(11)}=3,03$, $p=0,006$, $d=0,87$), transmisión informativa ($t_{(11)}=3,74$, $p=0,002$, $d=1,08$), comunicación abierta y auténtica ($t_{(11)}=2,85$, $p=0,008$, $d=0,82$) y escucha ($t_{(11)}=3,26$, $p=0,004$, $d=0,94$), siendo las puntuaciones medias en estas escalas mayores en el post-entrenamiento (expresión emocional: $M=4,14$, $DT=0,540$; transmisión informativa: $M=4,00$, $DT=0,622$; comunicación abierta y auténtica: $M=3,88$, $DT=0,646$; escucha: $M=4,47$, $DT=0,361$) que en el pre-entrenamiento (expresión emocional: $M=3,78$, $DT=0,574$; transmisión informativa: $M=3,48$, $DT=0,794$; comunicación abierta y auténtica: $M=3,40$, $DT=0,677$; escucha: $M=4,00$, $DT=0,492$). Además, también se observan efectos significativos con tamaños del efecto moderados en las escalas de generar motivación ($t_{(11)}=2,16$, $p=0,027$, $d=0,62$) y comunicación no verbal ($t_{(11)}=2,41$, $p=0,017$, $d=0,70$) que, de nuevo, suponen un incremento en las puntuaciones medias en el post-entrenamiento (generar motivación: $M=4,38$, $DT=0,439$; comunicación no verbal: $M=4,08$, $DT=0,522$) frente al pre-entrenamiento (generar motivación: $M=4,10$, $DT=0,446$; comunicación no verbal: $M=3,77$, $DT=0,525$).

En lo que respecta a los estilos de resolución de conflictos, se observan efectos significativos del entrenamiento con tamaños del efecto grandes en las escalas de estilo evitativo ($t_{(11)}=-3,46$, $p=0,003$, $d=-1,00$) y cooperativo ($t_{(11)}=3,28$, $p=0,004$, $d=0,95$). Si bien, en el caso del estilo evitativo las puntuaciones medias disminuyen entre la evaluación pre-entrenamiento ($M=3,74$, $DT=0,754$) y el post-entrenamiento ($M=3,22$, $DT=0,609$), mientras que en el estilo cooperativo se observa un incremento entre el pre-entrenamiento ($M=3,99$, $DT=0,321$) y el post-entrenamiento ($M=4,30$, $DT=0,428$).

Tabla 6

Diferencias en las habilidades de comunicación y gestión de conflictos entre la evaluación pre y post (n=20)

Factor	Pre		Post		t(11)	p	d
	M	DT	M	DT			
Habilidades de comunicación							
Generar motivación	4,10	0,446	4,38	0,439	2,16	0,027	0,62
Comunicación no verbal	3,77	0,525	4,08	0,522	2,41	0,017	0,70
Empatía	4,42	0,417	4,67	0,431	1,69	0,059	0,49
Expresión emocional	3,78	0,574	4,14	0,540	3,03	0,006	0,87
Expresión oral	3,71	0,804	3,96	0,620	1,62	0,066	0,47
Transmisión informativa	3,48	0,794	4,00	0,622	3,74	0,002	1,08
Comunicación abierta y auténtica	3,40	0,677	3,88	0,646	2,85	0,008	0,82
Escucha	4,00	0,492	4,47	0,361	3,26	0,004	0,94
Estilos de resolución de conflictos							
Dominante	2,57	0,723	2,40	0,519	-1,18	0,131	-0,34
Complaciente	3,19	0,615	3,17	0,420	-0,17	0,433	-0,05
Evitativo	3,74	0,754	3,22	0,609	-3,46	0,003	-1,00
Cooperativo	3,99	0,321	4,30	0,428	3,28	0,004	0,95

Nota. TE=Tamaño del efecto

Satisfacción con el entrenamiento

En relación con la satisfacción de los participantes con el entrenamiento, las puntuaciones medias en los ítems diseñados para su evaluación apuntan a una alta satisfacción con los contenidos, metodología y utilidad del entrenamiento. Así, los participantes valoran de manera especialmente positiva la utilidad del entrenamiento para su formación profesional (M=4,83, DT=0,389) y en su entorno académico (M=4,67, DT=0,651). De manera global, el entrenamiento fue valorado por el 83,4% de los participantes como excelente o bueno. Además, se recibieron numerosos comentarios cualitativos por parte de los estudiantes que realizaron el entrenamiento, para mostrarse agradecidos por la posibilidad ofrecida de mejorar las habilidades de comunicación.

4. DISCUSIÓN/CONCLUSIONES.

El presente estudio plantea un análisis exploratorio de las habilidades de comunicación y gestión de conflictos en una muestra de estudiantes de la UCM, así como el diseño, aplicación y evaluación de un entrenamiento breve específicamente dirigido a tales habilidades en estudiantes universitarios. En general, los resultados apuntan a que los estudiantes evaluados tienen una percepción bastante positiva de sus habilidades de comunicación y gestión de conflictos, no encontrándose grandes diferencias en función del área de conocimiento en la que cursan sus estudios. A pesar de ello, un entrenamiento breve y online como el diseñado para este proyecto parece promover mejoras significativas en tales habilidades que justificaría su implementación general entre los estudiantes.

Los datos indican una percepción positiva de los estudiantes evaluados en lo que respecta a la frecuencia con la que usan las distintas habilidades de comunicación evaluadas, los cuales son congruentes con los resultados obtenidos por Hernández-Jorge y De la Rosa (2017) en una muestra de 418 estudiantes de la Universidad de La Laguna en la que se utiliza la misma escala de evaluación. Así, en ambos casos, los estudiantes obtienen puntuaciones medias en las distintas escalas por encima de tres puntos en una escala de cinco. De hecho, las habilidades que los estudiantes refieren utilizar con mayor y menor frecuencia en dicho estudio se corresponden de manera casi equivalente con las encontradas en el presente estudio. En concreto, los estudiantes de la UCM destacan especialmente en la utilización de habilidades vinculadas a la empatía, la escucha, la comunicación no verbal y la capacidad para generar motivación en el interlocutor. En cambio, parecen presentar mayores debilidades en lo referente a la expresión emocional, la comunicación abierta y auténtica, la transmisión informativa y la expresión oral.

En lo referente a los estilos de resolución de conflictos, los estudiantes de la UCM evaluados perciben que adoptan en mayor medida un estilo cooperativo y evitativo en la resolución de conflictos con sus compañeros, mientras que creen utilizar con menor frecuencia los estilos complaciente y dominante. Estos datos también están en consonancia con otro estudio llevado a cabo en la Facultad de Trabajo Social de la UCM (Dorado et al., 2015), en el que los estudiantes de cuarto y primer curso de esa especialidad parecían mostrar en mayor medida estilos más cooperativos, de compromiso y colaboración asertiva. Además, en el caso de los estudiantes de primer curso evaluados en tal estudio, también destacaba en segundo lugar el estilo evitativo

de manejo de conflictos. Sin embargo, otras investigaciones con estudiantes etíopes de distintas disciplinas (Bazezew & Neka, 2017) y estudiantes de medicina de los Estados Unidos (Gunasingha, 2023), encuentran una mayor adopción de los estilos evitativo y complaciente, respectivamente. En este sentido, es posible que factores culturales puedan afectar en cierta medida a los estilos de resolución de conflictos desarrollados por los estudiantes.

Asimismo, los resultados de este estudio parecen confirmar la relación planteada por Rahim (2023) entre la gestión diplomática de los conflictos y las habilidades de comunicación tal y como se desprende de la estrecha relación entre el estilo cooperativo de resolución de conflictos y todas las habilidades de comunicación y, especialmente, con la empatía, la capacidad de generar motivación en el interlocutor y la expresión emocional. Asimismo, sorprenden en cierta medida las relaciones halladas entre el estilo dominante de resolución de conflictos y las habilidades de los estudiantes para la comunicación verbal, la expresión emocional, la expresión oral y la comunicación abierta y auténtica. No obstante, podría plantearse que las personas que adoptan un estilo dominante podrían servirse también de manera instrumental de tales habilidades para cumplir los propios objetivos o intereses, ignorando las necesidades y expectativas de la otra parte. No en vano, cabe destacar la tendencia observada en relación con que una mayor adopción de este estilo de resolución de conflictos se relacione con una menor empatía en el contexto comunicativo. Mientras que, en el caso de los estilos complaciente y evitativo, que se caracterizan en mayor medida por la inhibición en la interacción interpersonal, quizás el uso de habilidades de comunicación pierda relevancia.

Por otro lado, no se confirma la hipótesis inicial en virtud de la cual los estudiantes de ciencias de la salud tendrían en general mejor manejo en habilidades de comunicación y resolución de conflictos frente a estudiantes de otras áreas, encontrándose puntuaciones significativamente mejores con un tamaño del efecto pequeño en comunicación abierta y auténtica. Esto sorprende especialmente si tenemos en cuenta la importancia de la interacción interpersonal en el futuro profesional de estos estudiantes que, a su vez, ha motivado que la mayoría de los estudios publicados en este ámbito se circunscriban a estudiantes de estas disciplinas. De hecho, aunque sería lógica la incorporación de este tipo de habilidades en los currículos académicos, sólo un 5,4% de los estudiantes de ciencias de la salud de nuestro estudio refieren haber recibido algún tipo de formación previa en este sentido. Estos resultados, además, se contraponen a los hallazgos de Hernández-Jorge y De la Rosa (2017) en relación a una utilización significativamente mayor de todas las habilidades de comunicación

evaluadas en nuestro estudio por parte de los estudiantes de “carreras de apoyo” (i.e., aquellas en las que el objetivo profesional de la disciplina es orientar a otras personas en su mejora personal y profesional y para cuyo desempeño se requiere la comunicación y un trato continuo y directo con los usuarios) frente a estudiantes de otras carreras. Si bien es cierto que en el citado estudio los estudiantes considerados dentro de la categoría de “carreras de apoyo” son fundamentalmente estudiantes de grado y máster en psicología, logopedia e intervención social que son comparados con estudiantes de carreras de ingeniería y matemáticas. Mientras que, en nuestro estudio, estas últimas carreras tenían una representación mínima en la muestra objeto de estudio.

Finalmente, resultan especialmente relevantes los efectos significativos del entrenamiento breve sobre la percepción de los estudiantes acerca del uso de casi todas las habilidades de comunicación evaluadas. Así, tras realizar el entrenamiento los estudiantes se ven más capaces de transmitir información; escuchar; expresar sus emociones; comunicarse de forma abierta y auténtica; motivar a otros y comunicarse de manera no verbal. Estos resultados son consistentes con los cambios intragrupo hallados por Hernández-Jorge y De la Rosa (2018) en 85 estudiantes universitarios de logopedia y dos másteres oficiales de psicología de la Universidad de La Laguna que participaron en un programa de habilidades de comunicación con 9 horas de información teórica y 9 horas de sesiones presenciales con unos contenidos generales similares a los tratados en nuestro entrenamiento. Si bien, en dicho estudio en general el tamaño del efecto del entrenamiento sobre las distintas variables era pequeño o moderado y no se encontraron cambios significativos en la percepción de los estudiantes sobre su habilidad para la expresión emocional, pero sí en la empatía. De manera que, aunque resulta necesario probar el efecto del entrenamiento diseñado para el presente proyecto en una muestra más amplia y con un grupo control que permita la evaluación de su eficacia, los resultados del entrenamiento propuesto en este proyecto son prometedores, más aún si consideramos las ventajas que en términos de efectividad puede tener un entrenamiento breve, en formato online y con una metodología asíncrona, frente a otro tipo de entrenamientos que requieren más recursos como el mencionado previamente.

No obstante, el presente estudio no está exento de limitaciones. En primer lugar, la generalización de los resultados presentados a todos los estudiantes de la UCM se ve limitada por la utilización de sendas muestras de conveniencia, con un tamaño limitado y conformadas fundamentalmente por mujeres, con una identidad de género femenina y que, en su mayoría estudian carreras del área de Ciencias de la salud. Asimismo, el carácter transversal del estudio, la falta del seguimiento a largo plazo de los efectos del

entrenamiento y la no utilización de un grupo control de comparación limitan también en gran medida el alcance de las conclusiones que se pueden extraer de este estudio. Además, la medida de las habilidades y los efectos del entrenamiento únicamente mediante medidas de autoinforme dirigidas a evaluar la percepción de los estudiantes sobre sus propias habilidades de comunicación y resolución de conflictos, están sujetas a sesgos que podrían solventarse con la incorporación de medidas adicionales que aporten una mayor objetividad.

A pesar de tales limitaciones, los resultados obtenidos subrayan la importancia de las habilidades de comunicación y resolución de conflictos en contextos universitarios. De manera que, parece necesaria la incorporación en el contexto universitario de actividades formativas curriculares y extracurriculares en estas habilidades que faciliten el desarrollo personal y profesional de los estudiantes. Así, atendiendo a los resultados obtenidos, el presente trabajo de investigación ofrece una formación breve que puede servir de base para futuras iniciativas en este sentido.

Los resultados obtenidos en este proyecto se pretenden difundir en el XIII congreso Iberoamericano de Psicología que se celebra el próximo mes de septiembre.

5. PROPUESTA DE POLÍTICAS DERIVADAS DEL PROYECTO.

El proyecto descrito en este documento ha arrojado información que permite establecer diferentes propuestas que se han ido mencionando en apartados anteriores pero que se plasman a continuación de forma más específica:

- Se considera que sería de gran utilidad dar a conocer a los estudiantes la posibilidad de mejorar su competencia en la resolución de conflictos, a través de las habilidades de comunicación.
- Parece relevante transmitir a los estudiantes que la mejora de las habilidades de comunicación para la gestión de conflictos tiene un impacto que va más allá del contexto universitario y que en algunos contextos laborales es especialmente importante un buen manejo de estas competencias.
- Es necesario facilitar un espacio de aprendizaje que permita a los estudiantes detectar los estilos de comunicación que manejan en la gestión de conflictos y aprender los estilos que resultan más indicados en la resolución de conflictos. Esta propuesta está parcialmente cubierta con el propio proyecto desarrollado, puesto que el programa de entrenamiento ha quedado ubicado en un espacio web en abierto a disposición de los

estudiantes. Sin embargo, es necesario seguir trabajando en el proyecto desarrollado para mejorar la versión inicial del entrenamiento, así como continuar ampliando los contenidos formativos.

- Sería conveniente ofrecer la posibilidad de evaluar el aprendizaje que desarrollan mediante el entrenamiento en habilidades. Así como conocer las áreas fuertes y débiles en relación con las habilidades de comunicación.

6. REFERENCIAS.

- Bazezew, A., & Neka, M. (2017). Interpersonal conflicts and styles of managing conflicts among students at Bahir Dar University, Ethiopia. *Journal of Student Affairs in Africa*, 5(1), 27-39.
- Ben Cherifa, D., Saguem, B. N., Chelbi, S., Braham, A., Ben Nasr, S., & Ben Saad, H. (2022). Predictors of assertive behaviors among a sample of first-year tunisian medical students. *Libyan Journal of Medicine*, 17(1). <https://doi.org/10.1080/19932820.2022.2095727>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2^a ed., rev). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- De Dreu, C. K. W., Harinck, F., & Van Vianen, A. E. M. (1999). Conflict and performance in groups and organizations. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, Vol. 14, pp. 369–414. John Wiley & Sons Ltd.
- Dincyurek, S., & Civelek, A. H. (2008). The determination of the conflict resolution strategies of university students that they use when they have conflicts with people. *The Behavior Analyst Today*, 9(3-4), 215–233.
- Dorado, A., Hernández, G., & Lorente, J. C. (2015). Study on the constructive conflict management in students of the department of social work at the Complutense University of Madrid. *Cuadernos De Trabajo Social*, 28(2), 245–256. <https://doi.org/10.5209/rev CUTS.2015.v28.n2.49269>
- Gunasingha, R. M. K. D., Lee, H.-J., Zhao, C., & Clay, A. (2023). Conflict resolution styles and skills and variation among medical students. *Bmc Medical Education*, 23(1), 246–246. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04228-x>

- Hargie, O. (Ed.). (2018). *The Handbook of Communication Skills* (4th ed.). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781315436135>
- Hernández-Jorge, C. M., & De la Rosa, C. M. (2017). Habilidades comunicativas en estudiantes de carreras de apoyo frente a estudiantes de otras carreras. *Apuntes de Psicología*, 35 (2), 93-104.
- Iksan, Z. H., Zakaria, E., Meerah, T. S. M., Osman, K., Lian, D. K. C., Mahmud, S. N. D., & Krish, P. (2012). Communication skills among university students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 59, 71–76.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.247>
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1996). Conflict resolution and peer mediation programs in elementary and secondary schools: a review of the research. *Review of Educational Research*, 66(4), 459–506.
- Kafel, S. (2020). *Peer conflict resolution skills to secondary school students to effectively decrease bullying behaviors: A systematic review of the literature* [Disertación doctoral, Ashford University]. ProQuest Information & Learning.
- Lowe, C., Erby, L., Joseph, G., Biesecker, B., & Roter, D. L. (2023). Acceptability of an online communication training intervention for genetic counseling students. *Journal of Genetic Counseling*, (20231005). <https://doi.org/10.1002/jgc4.1790>
- Morozova, M., Fasolko, T., Poliuha, V., Veselska, L., & Bagration, K. P. (2022). Formación de habilidades blandas en comunicación y resolución de conflictos en estudiantes. *Apuntes Universitarios*, 12(3), 236–252.
<https://doi.org/10.17162/au.v12i3.1113>
- Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368–376. <https://doi.org/10.2307/255985>
- Rahim, M.A. (2023). *Managing Conflict in Organizations* (5th ed.). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781003285861>
- Yang, J., & Kim, S. (2022). An online communication skills training program for nursing students: A quasi-experimental study. *PloS one*, 17(5), e0268016.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0268016>