



Universidad
de La Laguna

**ESTUDIO SOBRE LA EFICACIA DE LAS TÉCNICAS DE
MEDIACIÓN, REINTENCIONALIZACIÓN Y
RELATIVIZAR, EN EL CAMBIO DE PERCEPCIÓN
SOBRE EL CONFLICTO.**

**MÁSTER INTERUNIVERSITARIO EN INTERVENCIÓN Y
MEDIACIÓN FAMILIAR, SOCIAL Y COMUNITARIA**

Trabajo Fin de Máster

Curso 2019-20

Paola Andrea Gómez Narváez

Tutor:
Manuel Rosales Álamo

Indice

Tabla de contenido

<i>Resumen</i>	3
<i>Abstract</i>	4
1. Introducción	5
2. Marco Teórico	6
3. Objetivos	16
4. Hipótesis	16
5. Método	17
5. Resultados	23
6. Discusión y Conclusiones	27
8. Anexos	30

Resumen

La eficacia de las técnicas de mediación ha sido poco explorada. Diversas investigaciones científicas abordan la eficacia del proceso de mediación en general, donde el éxito del mismo radica en la consecución final de un acuerdo. Sin embargo, se presta poca atención al importante papel que juegan las técnicas en el proceso.

La presente investigación, tuvo como objetivos estudiar la eficacia de las técnicas de mediación, Reintencionalización y Relativizar, en el cambio de la percepción de 34 participantes (distribuidos en dos grupos: Grupo experimental y grupo control), sobre el conflicto y sobre la otra persona involucrada en el mismo.

Para ello se realizaron dos sesiones de 1 hora aproximadamente con una semana de distancia entre una y otra. En la primer sesión se realizó la evaluación pre y el relato por parte del participante, del conflicto. En la segunda sesión se aplica un procedimiento estratégico configurado por técnicas de mediación y la evaluación pos.

Para dichas evaluaciones se utilizaron dos instrumentos, el CSRI Kurdek (1994) o Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos, el cual tiene como finalidad la identificación del participante en uno de los cuatro tipos de estrategias de resolución de conflictos: Agresividad, Evasión – Evitación, Complaciente y Solución Positiva de Problemas. Y el EPEC (Rosales, en prensa) (Cuestionario de Evaluación de las Percepciones Interpersonales en Situaciones de conflicto. Este cuestionario evalúa los cambios en la percepción del participante, las atribuciones y la empatía.

Los resultados del estudio arrojaron que no hubo datos relevantes en el cambio de la autopercepción del estilo de gestión del conflicto hacia uno más propositivo. Sin embargo, se encontraron datos significativos al comparar los resultados entre sexos. Por otro lado, se identificó una influencia de las técnicas de mediación, en el cambio de percepción de la persona sobre el conflicto, encontrando puntuaciones significativas en las categorías: 1. Patrón de culpabilización del otro, 1.1 Atribución por intencionalidad, 2. patrón de inmodificabilidad del otro y 2.2 atribución desempatía.

Palabras clave: Mediación, técnicas, percepción, empatía, estilos de gestión de conflictos, atribuciones.

Abstract

The efficacy of mediation techniques has been little explored. Various scientific investigations address the effectiveness of the mediation process in general, where its success lies in the final achievement of an agreement. However, little attention is paid to the important role that techniques play in the process.

The present research aimed to study the effectiveness of the techniques of mediation, Reintentionalization and Relativize, in changing the perception of 34 participants (distributed in two groups: experimental group and control group), about the conflict and about the other person involved in it.

For this, two sessions of 1 hour approximately with a week of distance between one and the other were carried out. In the first session, the pre-evaluation and the report by the participant of the conflict was carried out. In the second session, a strategic procedure configured by mediation techniques and pos evaluation is applied.

For these evaluations, two instruments were used, the CSRI Kurdek (1994) or Inventory of Conflict Resolution Styles, which aims to identify the participant in one of the four types of conflict resolution strategies: Aggression, Evasion - Avoidance , Willing and Positive Problem Solving. And the EPEC (Rosales, in press) (Questionnaire for the Evaluation of Interpersonal Perceptions in Conflict Situations. This questionnaire evaluates the changes in the participant's perception, attributions and empathy.

The results of the study showed that there were no relevant data in the change of the self-perception of the conflict management style towards a more proactive one. However, significant data were found when comparing the results between genders. On the other hand, an influence of mediation techniques was identified in the change of perception of the person about the conflict, finding significant scores in the categories: 1. Pattern of blaming the other, 1.1 Attribution for intentionality, 2. pattern of unchangeability of the other and 2.2 attribution of empathy.

Keywords: Mediation, techniques, perception, empathy, conflict management styles, attributions.

1. Introducción

La mediación es un proceso de resolución de conflictos mediante el cual, un tercero neutral e imparcial (conocido como persona mediadora), facilita vías de comunicación entre las partes a través de técnicas que conducen a un cambio de la percepción sobre el conflicto, y, por ende, la construcción de un acuerdo final, sostenible en el tiempo, en el que ambas partes quedan satisfechas.

De acuerdo con Rahman, A. (2012). *“La mediación sirve para varios propósitos, incluyendo brindar a las partes la oportunidad de definir y aclarar problemas, comprender diferentes perspectivas, identificar intereses, explorar y evaluar la posible solución y llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio, cuando se desee”*. (p. 224).

De esta manera, las personas son empoderadas y capacitadas en conocimiento y herramientas, que les permitirán afrontar futuros conflictos de maneras asertivas; convirtiendo a la mediación, en un importante instrumento para el trabajo con familias y comunidades (Rahman, 2012, p. 225).

Sin embargo y, a pesar de la relevancia que tiene la mediación en el ámbito familiar, social y comunitario, la investigación en mediación y sobre todo en la eficacia de sus respectivas técnicas en el cambio de percepción y en el estilo de gestión de conflicto es escasa y presenta vacíos y falta de diferenciación conceptual como se puede evidenciar dentro del marco teórico del presente trabajo.

Al realizar búsquedas de investigaciones sobre el tema, es mucho más fácil encontrarse con un despliegue de artículos que abordan la mediación, desde una mirada jurídica y la eficacia o efectividad de la mediación, de una manera general, centrándose en aspectos de su procedimiento y no de sus técnicas en sí.

Es por esta razón que la presente investigación tiene relevancia y utilidad en el estudio de la mediación y su eficacia en la resolución de conflictos, logrando concretar en sus resultados, a través de la aplicación de los instrumentos EPEC y CSRI (KURDEK), si existe influencia por parte de las técnicas de mediación, en el cambio de percepción frente al conflicto y el estilo de gestión del conflicto hacia uno más propositivo.

De esta manera, este estudio se convierte en uno de los primeros acercamientos en este campo, buscando ser un motivante para futuros investigadores.

2. Marco Teórico

A manera de contextualización en el presente estudio, es importante en primera instancia aclarar conceptos pertinentes dentro de la investigación y conocer los antecedentes históricos, teóricos y conceptuales de las técnicas de mediación, incluyendo los estilos de resolución de conflictos y el abordaje de la empatía en la Psicología. De esta manera, precisar en mayor medida el objeto principal de investigación, la perspectiva desde la cual se aborda y la relación existente entre; las técnicas de mediación, los estilos de resolución de conflictos y la empatía, los cuales son las categorías de análisis de este estudio.

Para ello, se abordan a continuación los conceptos de técnica (por ser el tema central de investigación), procedimiento estratégico y su valor dentro del estudio. Además, el Enfoque Narrativo de Michael White y la Terapia Familiar Estructural de Salvador Minuchin, los cuales se constituyen como modelos de Terapia Psicológica y de los cuales se desprenden las técnicas de mediación. Finalmente, se abordan Las Teorías de las Atribuciones, la Empatía, los Estilos de Resolución de Conflictos y el estudio de la eficacia de las técnicas de mediación, en la investigación científica.

Un procedimiento estratégico, son un conjunto de técnicas a implementarse bajo un orden y circunstancias específicas, para obtener los mismos resultados en cada caso. Una técnica de mediación, a su vez, son un conjunto de acciones puntuales y concretas que tienen un formato y funciones específicas. Rosales (en prensa).

Este conjunto de acciones, más que llegar al acuerdo final buscan cambiar las percepciones que tienen las partes sobre el conflicto, la narración sobre el mismo y por ende la comunicación en general, lo cual, tiene influencia directa sobre el cambio de las emociones y el significado que atribuyen al conflicto.

Como consecuencia de ello, se produce una transformación de la relación y la interacción compartida por ambos, en una forma más empática y comprensiva; y un aprendizaje y crecimiento personal que facilita el proceso de negociación y acuerdos. De allí radica la importancia de las técnicas dentro del proceso de mediación.

Sus orígenes se pueden encontrar en la psicología, específicamente en los trabajos de autores como White y Epston (1993), John M. Winslade y Gerald D. Monk (2007), y Minuchin y

Fishman (1981). Se procede a realizar un breve recorrido sobre ellos, iniciando con la terapia narrativa.

La Terapia Narrativa, es un modelo de terapia familiar basado en el uso del método interpretativo. Este método sostiene que; el significado que las personas atribuyen a los hechos es lo que determina su comportamiento.

Un fundamento esencial de este modelo, descrito por White y Epston (1993), es la “*Analogía del Texto*”, (pensamiento fundamental de las Ciencias Sociales), la cual concluye que no podemos tener un conocimiento directo del mundo, por consiguiente, todo lo que las personas saben de la vida, lo saben a través de las experiencias vividas. Además, plantea que para entender nuestras vidas y expresarnos a nosotros mismos, esas experiencias deben relatarse, y, que es precisamente el hecho de relatar, lo que determina la interpretación y el significado que se atribuirá a la experiencia.

Esto quiere decir que las personas organizan su experiencia, la representan y le dan sentido, a través del relato que surge en la interacción con otros; dando el poder a dichos relatos, de moldear sus propias vidas y las relaciones con los demás.

Teniendo en cuenta lo anterior, los autores plantean que; los problemas por los cuales las personas acuden a terapia surgen cuando las narraciones dentro de las que relatan su experiencia, y/o, dentro de las que su experiencia es relatada por otros, no representan suficientemente sus vivencias o son contradictorias con su interpretación de estas.

Es por esta razón que proponen dentro de lo que ellos llaman “Conversación terapéutica”, la externalización del problema como mecanismo para ayudar a las personas a apartarse de él. “*El problema se convierte en una entidad separada, externa por tanto a la persona o a la relación a la que se atribuía*”. (White y Epston, 1993, p. 25). De esta manera, facilita la identificación, generación y posterior representación de relatos alternativos, con nuevos significados, más útiles y satisfactorios. Es así como surge una de las técnicas más relevantes dentro de la mediación, “La Externalización”.

Otros exponentes notables dentro de la Terapia Narrativa son; John M. Winslade y Gerald D. Monk (2007), quienes describen a este enfoque como un método breve de orientación, y resaltan el papel que juegan las historias contadas por otras personas, para influenciar la percepción de sí mismo.

En consecuencia, introducen el concepto de “Discurso”; que hace alusión al fenómeno social, que caracteriza los modos de hablar de un contexto social específico. Estos discursos pueden ser dominantes, en tanto se mantienen en el tiempo, imponiéndose y limitando la visión de las personas, de sus propias habilidades, capacidades y recursos.

Además, retoman el trabajo de White (1992) sobre la Deconstrucción, una estrategia que tiene precisamente como función deconstruir los discursos culturales dominantes del contexto social en el que se desenvuelve la persona, construir historias alternativas con las cuales la persona se sienta identificado, y, abrir nuevas posibilidades para la búsqueda de cambios en sus vidas, lo cual, se convierte en uno de los fines principales del modelo de mediación Circular Narrativo de Cobb, 1991 y Soares, 1996.

Finalmente, estos autores ofrecen un proceso de orientación alternativo a la terapia tradicional, para posibilitar el cambio en la narrativa de la persona, sobre el problema:

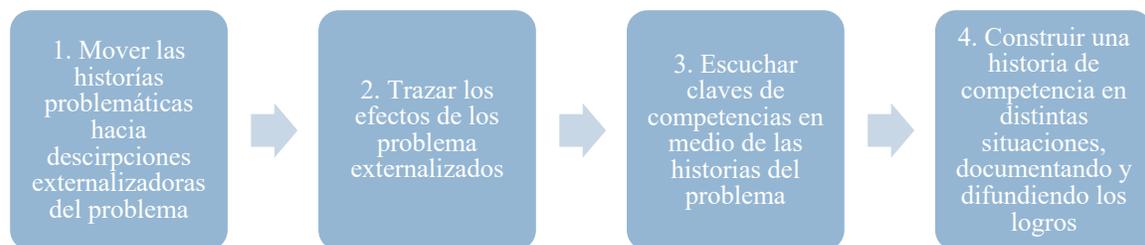


Tabla N° 1. Pasos a seguir en la sesión de orientación. Basada en la teoría de Winslade y Monk (2007).

Otro importante antecedente de las técnicas de mediación, es la Terapia Familiar Estructural de Salvador Minuchin. El enfoque de psicoterapia estructural, busca producir de manera intencional una crisis que movilice la homeostasis del sistema familiar y produzca una reestructuración y, por ende, una reorganización de las dinámicas de sus integrantes y sus posiciones, a partir de un proceso terapéutico constituido por 3 estrategias principales y sus respectivas técnicas, las cuales fueron descritas por Minuchin y Fishman (1981), convirtiéndose en un marco de referencia dentro de la mediación y una estructura base para sus técnicas. Estas estrategias se exponen a continuación.

1. Estrategia de cuestionamiento del síntoma: Se cuestiona la concepción que la familia tiene del problema, buscando un reencadre del hecho de individualizar el síntoma en una única persona, bajo la implementación de 3 técnicas:

- ⇒ Escenificación: se pone en escena las interacciones “disfuncionales” de la familia, permitiendo observar su realidad, su comunicación verbal y no verbal, reglas, pautas, etc, para proponer modalidades diferentes de interacción.
 - ⇒ Enfoque: Se seleccionan elementos que parecen pertinentes para el cambio terapéutico, como; logros, fortalezas, habilidades, competencias, cualidades, evitando centrarse en otros temas que son también importantes, pero desvian del proposito principal.
 - ⇒ Logro u obtención de intensidad: Destinada a intensificar el mensaje; destacando la frecuencia y modalidades con que se produce una interacción disfuncional.
2. Estrategia de cuestionamiento de la estructura familiar: Se cuestionan las posiciones, apegos, proximidad entre los miembros, coaliciones, alianzas, conflictos y sus mecanismos de resolución, a través de las siguientes técnicas:
- ⇒ Fijación de fronteras: destinada a modificar la participación de los miembros del sistema. Es decir, crear fronteras entre dos personas en caso de que existan interacciones diádicas disfuncionales, y estas se mantengan.
 - ⇒ Desequilibramiento: Busca modificar la jerarquía de los subsistemas, distribuyendo el poder en el centro de la familia.
 - ⇒ Enseñanza de la complementariedad: se busca cuestionar la idea integra de jerarquía lineal, apuntando a modificar la relación jerárquica entre los miembros de la familia
3. Estrategia de cuestionamiento de la realidad familiar: su implementación busca cuestionar los constructos alrededor del sistema familiar. La realidad consciente de estas personas es demasiado estrecha, hay un mundo inconsciente que deben explorar, y, esta exploración, es motivada por 3 técnicas que se procede a mencionar:
- ⇒ Constructos cognitivos: Todo cambio en la estructura de la familia modificará su visión del mundo y viceversa, atrayendo nuevas modalidades de interacción. Las técnicas para modificar la realidad de la familia se agrupan en tres categorías principales:

- a. Utilización de símbolos universales: las intervenciones se presentan como si estuviesen apoyadas en una institución o acuerdo más amplio del ámbito familiar, pareciendo que se hace referencia a la realidad objetiva.
 - b. Verdades familiares: se usan las justificaciones de la familia, su concepción del mundo y metáforas que simbolizan su realidad; para inducir nuevas y diferentes direcciones. Esta técnica corresponde al segundo nivel de la topología de Berger y Luckman citado por Minuchin y Fishman (1981).
 - c. Consejo profesional o especializado: la finalidad es presentar una explicación diferente de la realidad de la familia, basada en la experiencia, datos y/o conocimiento del profesional.
- ⇒ Intervenciones paradójicas: Son paradojas utilizadas únicamente cuando se evidencia un grado de resistencia al cambio, en la parte del sistema que el sintoma regula, con la finalidad de evitar una lucha por el poder entre la familia y el terapeuta.
- ⇒ Insistencia en los lados fuertes de la familia: Esta técnica funciona bajo la concepción de que toda familia contiene elementos positivos, por lo cual insiste en descubrirlos para combatir disfunciones de la familia.

Teniendo en cuentas las diferentes estrategias y técnicas abordadas hasta este punto, sus estructuras y diferentes finalidades, se procede a presentar 3 elementos clave dentro del proceso de mediación, a través de los cuales se ha valorado la eficacia de las técnicas en el presente estudio, debido a que pueden ser determinantes en el éxito o fracaso del mismo y de sus técnicas en sí.

El primer elemento son las Atribuciones. Es decir, la intención que dan las personas al comportamiento del otro.

Analizar este concepto en el estudio de la eficacia de las técnicas de mediación, es de gran importancia debido a que hacer atribuciones sobre el comportamiento de otras personas y sobre el propio, es una conducta humana muy frecuente que tiene influencia directa sobre el estado de ánimo y el comportamiento (Bertoglia, 2005, p. 39). Esto provoca consecuentemente que actuemos de manera sesgada o bajo supuestos erróneos en situaciones cotidianas, lo que puede

ocurrir en una situación de conflicto con otra persona. Para abordar este elemento, es necesario hacerlo a partir de la Teoría de las Atribuciones.

Los inicios de esta teoría provienen de los trabajos realizados por Heider (1958). Su planteamiento explica que nuestras conductas están determinadas por la manera en la que percibimos los hechos y no por el modo en que realmente ocurren. Esto quiere decir que las acciones que emprendemos, están fundamentadas en nuestra percepción de las situaciones y la forma en que las interpretamos y entendemos y a esto lo denominó una atribución. (Bertoglia, 2005, p. 39).

Las causas que se atribuyen a una conducta pueden ser de tipo personal o situacional. Se habla de causas personales o internas cuando estas, se encuentran en la persona misma, en sus habilidades, motivaciones, capacidades etc. Por el contrario, las causas situacionales o externas hacen referencia precisamente a las situaciones y/o ambiente, de lo cual la persona no tiene control.

Existen dos teorías o planteamientos importantes que respaldan la teoría de las atribuciones. La primera de ellas se conoce con el nombre de Teoría de las inferencias correspondientes; Jones y Davis, 1965, en Morales (1999) (citado en Bertoglia, 2005, p. 39-40), la cual establece que las atribuciones de tipo interno o personales, son útiles para predecir la conducta.

La segunda es la Teoría del locus de control, desarrollada por Rotter en Morales (1999) (citado en Bertoglia, 2005, p. 40). Su planteamiento central establece que:

“Si una persona percibe la obtención de un refuerzo como contingente con la conducta realizada, tiene una creencia de control interno; en cambio, si percibe el refuerzo como consecuencia de la participación de factores externos no controlables por él, desarrolla una creencia de control externo”. (Bertoglia, 2005, p. 40).

Esto quiere decir que, por una parte la persona puede concebirse así mismo como el responsable de su rendimiento (**control interno**); por otra parte la persona puede ver como responsable de su rendimiento a otros o a las circunstancias (**control externo**). (García, 2006, p. 223).

La importancia de este elemento en la mediación radica en el hecho de que, si una persona posee un locus de control interno o atribución de tipo interno, es más probable que la persona asuma su parte de la responsabilidad en la situación. Por el contrario, si la persona posee un locus

de control externo, es más difícil que asuma su responsabilidad en la situación y más probable que mantenga una posición rígida e inflexible frente a la búsqueda de una solución.

El segundo elemento clave dentro del proceso de mediación es La Empatía. No obstante, antes de conocer su importancia dentro de este proceso y sus técnicas, es necesario conocer su definición.

La Empatía es un concepto que también ha sido conceptualizado por diversos autores y desde diferentes enfoques. El debate que se generó alrededor de dicho concepto en los primeros años de su surgimiento, fue sobre su origen. Si esté es meramente cognitivo o emocional.

Para los fines del presente trabajo se tomará la definición de Empatía aportada por Davis (1980, 1983), la cual tuvo gran aceptación académicamente por presentarse bajo un enfoque integrador de los diversos conceptos existentes, conservando la visión de la empatía en su naturaleza cognitiva, pero enlazándola a la versión emocional. (Muñoz & Chaves, 2013, p. 127).

Davis (1996), describe la empatía como un “conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar del otro y respuestas afectivas y no afectivas”. Fernández et al., (citado en Muñoz & Chaves, 2013, p. 128). Los diversos componentes de la empatía de acuerdo con el modelo de Davis son:

- 1. Componentes cognitivos:** Los cuales buscan interpretar y comprender la emoción de otros. Sus elementos son:
 - a. Toma de Perspectiva:** Implica buscar una lógica comprensiva a la situación emocional de los otros (comprender la causa, intensidad y posibles alternativas de solución a lo que les sucede). (Muñoz & Chaves, 2013, p. 127).
 - b. Fantasía:** Apuesta cognitiva de representarse en la situación de otros. (Muñoz & Chaves, 2013, p. 127).
- 2. Componentes emotivos:**
 - a. Preocupación empática:** Sentimientos de compasión, preocupación y cariño ante el malestar de otros. Son sentimientos orientados al otro, que pueden derivar en comportamientos de ayuda. (Muñoz & Chaves, 2013, p. 127).
 - b. Malestar personal o Distrés:** Reacciones emocionales de ansiedad y malestar que experimenta la persona al observar las vivencias negativas de los demás. Son sentimientos orientados hacia la propia persona, que generalmente producen una reacción de huida en la acción hacia el otro. (Muñoz & Chaves, 2013, p. 128).

La relación de este concepto con la eficacia del proceso de mediación y sus respectivas técnicas, puede ser comprendido a partir de la siguiente cita:

“Según Perrone-McGovern et al. (2014) cuando los individuos tienen la capacidad de entender los puntos de vista y sentimientos del otro, es más fácil aproximarse al conflicto de una manera más prosocial. Según afirman, la empatía puede ayudar a obtener un entendimiento más sólido de la perspectiva del otro antes de reaccionar en una situación de conflicto, permitiendo el uso de una estrategia más activa y constructiva de solución de problemas”. (Luna, 2017, p. 7).

Es decir que la Empatía tiene un rol valioso en la implementación de estrategias “activas y constructivas de solución de problemas”. De allí surge la relevancia que tiene el tercer elemento clave del proceso de mediación: Los Estilos de Resolución de Conflictos.

Según Vargas, et al. (1978), el planteamiento mayormente conocido sobre La Teoría de los Estilos de Resolución de Conflictos, es el propuesto por Blake y Mouton (1964), quienes establecieron la existencia de cinco estilos de resolución de conflictos: Confrontación, Compromiso, Facilitación, Presión y Retirada.

La Confrontación parte del presupuesto de que los conflictos siempre están presentes y que no son negativos, por el contrario pueden ser una fuente para la creatividad, el desarrollo y el surgimiento de nuevas ideas. Además, propone que las personas deben ser oídas, se les debe permitir expresarse y de esta manera tomar las acciones necesarias. El conflicto se acepta abiertamente, se buscan sus causas y se trabaja directamente sobre las áreas de conflicto. (Vargas et al., 1978, p. 54).

En cuanto al Compromiso, es un tipo de gestión del conflicto donde la persona considera que no es prudente la confrontación, ya que puede haber una parte que salga perdiendo y el interés principal es estar bien con las personas. Por lo tanto cuando hay conflicto, deja enfriar las emociones del momento y busca como medio de solución, dividir las diferencias entre los intereses en conflicto, toma algo de una parte para que de esta manera cada uno gane algo. Sabe que esto no es lo mejor pero sí lo más aceptable. (Vargas et al., 1978, p. 54).

Por otra parte La Facilitación, es un estilo que busca que haya relaciones armoniosas entre las personas, priorizando la amistad y el "buen ambiente". Por lo tanto se evitan los desacuerdos, las emociones negativas, los rechazos y las frustraciones. Cree que no se deben presentar

desacuerdos ni peleas. Se "suaviza" o "mitiga" el conflicto por medio de la persuasión, restando gravedad a la situación. Se presentan argumentos y razones pero si no son aceptadas se retiran;. Cuando el conflicto estalla o se agrava no sabe por qué y se engaña acentuando lo positivo por encima de lo negativo. (Vargas et al., 1978, p. 54).

La Presión afirma que el conflicto es inevitable y siempre se puede presentar pero no es necesario conseguir un acuerdo. Este supuesto propicia el desarrollo de una actitud de competencia directa en la que se busca imponer la propia voluntad y un estado de ganar -perder. La persona buscará que el conflicto no surja reprimiéndolo tan pronto como aparezcan los primeros síntomas y hará uso del poder o de la autoridad para imponer una solución. (Vargas et al., 1978, p. 54, 61).

Finalmente, el tipo de gestión del conflicto denominado "Retirada", implica aceptar como inevitable las situaciones conflictivas, pero se busca actuar como un observador de los acontecimientos más que como una parte involucrada en los mismos. Cuando es posible se retira de la situación o busca conservar estricta neutralidad; por lo tanto, evita el conflicto, deja que el tiempo resuelva las cosas o da respuestas que no implican compromiso. (Vargas et al., 1978, p. 61).

Como se puede observar, el estilo de gestión de conflicto que desarrolla la persona, tiene relación directa con las ideas preconcebidas que posee sobre los conflictos y la utilidad o significación que tiene para el mismo. Dependiendo de estas ideas, habrá o no, apertura al cambio en un sentido más constructivo y conciliador.

Con base en las diferentes teorías abordadas dentro de este marco teórico, se han construido los fundamentos base del proceso de mediación y de cada una de las técnicas que intervienen en él. Sin embargo, el estudio de la eficacia de estas técnicas, tal como se mencionó anteriormente, ha sido poco explorada y presenta vacíos y falta de diferenciación conceptual.

Una evidencia de ello es el estudio realizado por Hasan M., Alzaghri N. y Srour I. (2018), "*Mediation Tactics and Effectiveness in Dispute Resolution*", donde uno de sus objetivos fue; identificar a partir de una revisión de literatura, las tácticas comunes utilizadas en mediación para garantizar una solución sostenible, y, por consiguiente, una mediación exitosa.

Dentro de las tácticas efectivas de mediación mencionadas en este estudio se encuentran; crear un ambiente de confianza, abordar el núcleo de la disputa y usar un enfoque integrador avanzado para la determinación de la solución. Además de mencionarse la imparcialidad (tratar a

todos por igual), neutralidad (no tomar partido) y comprensión de los principios del conflicto, de la negociación y la mediación, como tácticas transversales a todo el proceso de mediación.

No obstante, durante el estudio los autores utilizan diversos conceptos como; normas, competencias, habilidades y atributos, para hacer referencia a dicho conjunto de tácticas; evidenciándose una desorganización y/o una falta de conceptualización y diferenciación de estas terminologías. A su vez, estas “tácticas” descritas por los autores, hacen alusión en todo caso a pasos o etapas del proceso de mediación, y no a acciones específicas.

También, Boyle A. (2017), en su estudio; “*Effectiveness in Mediation: A New Approach*”, realizó un análisis de contenido de 38 estudios empíricos que examinaban las técnicas de mediación, y su vínculo con la efectividad de la mediación.

Para obtener un análisis de tipo comparativo, se clasificó la efectividad en simple y compleja; La efectividad simple hace referencia a si se alcanza un acuerdo dentro de la mediación, y, la efectividad compleja tiene en cuenta la satisfacción de los participantes, tasas de cumplimiento, naturaleza de los acuerdos, y mejora en la relación posterior a la disputa de los participantes.

Los resultados del estudio demuestran una falta de definición de la efectividad dentro de la mediación, y de su medición misma, donde el hecho de alcanzar un acuerdo como predictor de la efectividad, es mucho más explorado que otros aspectos pertenecientes a la categoría de efectividad compleja. Además, un segundo resultado arrojado por este estudio fue; la falta de investigaciones sobre la influencia del mediador en el logro de la efectividad de la mediación.

De aquí radica la relevancia que tiene esta investigación para el estudio de la mediación, la cual pretende comprobar la eficacia de 2 técnicas de mediación; Reintencionalización y Relativizar, y como estas influyen en el desarrollo de un estilo de gestión del conflicto más propositivo, así como en los cambios en la percepción sobre la otra persona con la que mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y empático. A continuación se describen de manera más amplia los objetivos general y específicos de la presente investigación.

Cabe anotar que las técnicas Reintencionalización y el Relativizar, han sido construidas a partir de la necesidad que surge de dar un orden y una conceptualización a 2 tipos de acciones que aparecen en la literatura bajo denominaciones diversas, para ser sistematizadas con fines del presente estudio bajo la denominación de técnicas.

3. Objetivos

Objetivo General

Estudiar la eficacia de un procedimiento estratégico que incluye las técnicas de mediación Reintencionalización y Relativizar, para desarrollar ajustes en el estilo de gestión del conflicto hacia uno más propositivo, así como cambios en la percepción sobre la otra persona con la que mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y empático.

Objetivos Específicos

1. Estudiar la eficacia del procedimiento estratégico que incluye las técnicas de mediación Reintencionalizar y Relativizar para cambiar la autopercepción del estilo de gestión del conflicto hacia uno más propositivo.
2. Estudiar la eficacia del procedimiento estratégico que incluye las técnicas antes señaladas para cambiar la percepción sobre la otra persona con la que mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y empático.

4. Hipótesis

De acuerdo con el apartado anterior, se plantean las siguientes hipótesis frente a los resultados del estudio:

1. Las técnicas de mediación Reintencionalizar y Relativizar, contribuyen en el cambio de autopercepción del estilo de gestión del conflicto hacia uno más propositivo.
2. El procedimiento estratégico que incluye las técnicas de mediación Reintencionalizar y Relativizar, influye significativamente en el cambio de percepción sobre la otra persona con la que mantenía el conflicto, en un sentido más constructivo y empático.

5. Método

La presente investigación exploratoria se desarrolla bajo un método cuantitativo, debido a su metodología empírica y experimental, la cual busca comprobar la eficacia de 2 técnicas de mediación, a partir del siguiente diseño:

Participantes

La muestra está compuesto por 34 personas distribuidas en dos grupos: Grupo experimental y grupo Control, el cual no recibe la intervención, por el contrario, se le aplica un contenido meramente informativo sobre la tecnología, permitiendo discriminar entre los efectos causados por la intervención y los originados por otras variables.

GRUPO EXPERIMENTAL		GRUPO CONTROL	
Entre 20 y 40 años		Entre 20 y 40 años	
Mujeres	10	Mujeres	5
Hombres	8	Hombres	2
Entre 41 y 61 años		Entre 41 y 61 años	
Mujeres	5	Mujeres	1
Hombres	1	Hombres	2
Total	24	Total	10

Tabla N° 2. Categorías de distribución de la muestra participante en la investigación.

Lo anterior quiere decir que un 68% de participantes (25 participantes) son personas de 18 a 40 años y un 32% de personas (10 participantes) de 41 a 61 años. La tabla también refleja la cantidad de personas por sexo. El 62% pertenece al sexo femenino (21 mujeres) y el 38% al masculino (13 hombres).

Otros datos demográficos relevantes de la muestra son los que se ilustran a continuación:

<i>Dato demográfico</i>	Categorías	Porcentaje
	Soltero/a	56%

<i>Estado civil</i>	Casado/a	20%
	Pareja de hecho	9%
	Separado/a	6%
	Divorciado/a	6%
	Viudo/a	3%
<i>Nivel de estudios de los participantes</i>	Básico	6%
	Intermedio	12%
	Superior	82%
<i>Nacionalidad</i>	España	73%
	Colombia	15%
	Venezuela	3%
	Italia	3%
	Argentina	6%

Tabla N° 3. Datos demográficos relevantes en la investigación.

Criterios de Inclusión:

- Haber tenido un (1) conflicto con una (1) persona, que no se haya resuelto. Sin discriminación de tiempo.
- Que este conflicto haya tenido alta intensidad y/o afectación emocional.
- Ser mayor de edad (18 años).
- Disposición para la participación voluntaria en el presente estudio.

Criterios de Exclusión:

- Haber realizado intentos de resolución de dicho conflicto por medios externos y/o reglados como la mediación, negociación, arbitraje, psicoterapia, etc.

Tipo de Muestreo:

Muestreo no probabilístico por conveniencia: “*Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador*”. (Otzen & Manterola, 2018, p. 230).

Instrumentos:

1. EPEC:

El EPEC o cuestionario de Evaluación de las Percepciones Interpersonales en Situaciones de Conflicto (Rosales. en prensa), es un instrumento que consta de 24 ítems que buscan conocer la percepción del participante sobre un conflicto personal, a partir de 3 categorías generales y 6 específicas. Cada uno de los ítems es valorado por el participante en una escala de 1 a 5, donde a más puntuación, más de acuerdo está el participante con el enunciado. Las categorías de evaluación del cuestionario planteadas por Rosales (en prensa) son las siguientes:

Categoría Global Percepción constructiva y empática del otro: *A mayor puntuación indica percepciones menos constructivas y empáticas de la otra persona*

Categoría general 1 Patrón de culpabilización del otro: *Es un patrón de respuesta que denota una atribución al otro en forma de culpabilización ya sea por sus intenciones o acciones y que no hay nada que atenúe su culpabilidad. Es una atribución de la internalidad del otro.*

- a. Categoría específica 1.1 Atribución por intencionalidad:*** *En qué medida se atribuye el conflicto o sus consecuencias a lo que “buscaba” y a las intenciones maliciosas y negativas, de la otra persona.*
- b. Categoría específica 1.2 Atribución causal directa:*** *En qué medida se atribuye el conflicto o sus consecuencias de manera directa a las acciones o errores del otro y no ver justificación o atenuante al comportamiento del otro en el conflicto.*

Categoría general 2 Patrón de Inmodificabilidad del otro: *Es un patrón de respuesta que denota una atribución del conflicto a las características de carácter o emocionales que son estables y no cabe esperar que las cambie.*

- a. **Categoría específica 2.1 Atribución caracterial:** *En qué medida se atribuye el conflicto o sus consecuencias a la forma de ser, características personales, forma de comportarse o actitudes de la otra persona.*
- b. **Categoría específica 2.2 Atribución de desempatía:** *Se atribuye que la otra persona carece de empatía y no siente el dolor o el sufrimiento que si siento “yo” (persona que contesta el cuestionario).*

Categoría general 3: Patrón de autobeneficiación: *Es un patrón de respuesta que denota un pensamiento de autoexculpación del “yo” en el conflicto y la imposibilidad de hacer algo. Se percibe que la propia actuación fue correcta y no hubo posibilidad de hacer nada que cambiará la situación. No fue controlable.*

- a. **Categoría específica 3.1 Auto exculpación:** *La persona que contesta el cuestionario percibe que su actitud o comportamiento fue adecuado o correcto en el conflicto.*
- b. **Categoría específica 3.2 Imposibilidad:** *La persona que contesta el cuestionario percibe que, prácticamente, no hay, ni hubo posibilidad de hacer algo para resolver o encausar el conflicto.*

2. CSRI (KURDEK):

El CSRI o Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos, fue diseñado por Kurdek (1994). Su versión original fue constituida como un autoinforme para la evaluación de la resolución del conflicto en la pareja. (Rojas et al., 2019). Su finalidad es la identificación de cuatro estrategias:

1. “Solución positiva de conflictos, que implica compromiso y negociación (se centra en el problema y lo resuelve constructivamente, tratando de encontrar alternativas aceptables para ambos)”. (Rojas et al., 2019 p. 16).
2. “Implicación directa en el conflicto, caracterizada por ataques personales y pérdida de control (explota y ataca al compañero, con insultos e insinuaciones, dice cosas que él o ella no quieren decir)”. (Rojas et al., 2019 p. 16).
3. “Evitación o retirada, en tanto que no se aborda un tema problemático (pone barreras a la comunicación, se cierra, se niega a hablar y se distancia físicamente de la pareja, el o ella está en silencio durante largos períodos de tiempo, habla con otras personas que están

fuera de la conversación, es distante y actúa como si él o ella no estuviese interesado en la conversación)”. (Rojas et al., 2019 p. 16).

4. “Conformismo, cuando la persona cede ante el conflicto y no defiende su punto de vista (actitudes de una persona que no se siente a gusto con él mismo cuando su posición es evidente en una situación de conflicto; se siente demasiado sumiso, no defiende su posición, y siente poca inclinación a expresarlo en el evento)”. (Rojas et al., 2019 p. 16-17).

Procedimiento:

La investigación se organizó con 2 grupos: experimental y control, en dos sesiones de 1 hora cada una aproximadamente. Estas sesiones fueron realizadas con una semana de distancia, entre una y otra, a través de videollamada de la plataforma Skype, por una mediadora distinta a la profesional que realiza la investigación.

Es importante resaltar que se asignó a cada participante un número para ser utilizado como identificación en el cuestionario, en lugar de su nombre, de esta manera garantizar la confidencialidad y el anonimato.

Previo a las sesiones, se envió a través de email (Anexo 1) un documento sobre la protección de los datos del participante y consentimiento informado, para ser devuelto con la debida confirmación de participación voluntaria (Anexo 2). Seguidamente se programaron las 2 fechas en las que se realizaron las sesiones y se confirmaron los usuarios de skype de los participantes, para las respectivas videollamadas.

Sesión 1

En primera instancia, la mediadora se presentó y explicó al participante el objetivo de la investigación y su respectivo procedimiento. Además, preguntó sobre la edad, género, estado civil, nivel de estudios y nacionalidad. Simultáneamente, la mediadora registraba esta información.

Después, pidió al participante relatar un conflicto para ser tratado e intervenido en el proceso, identificando si éste conflicto seguía vigente, hace cuanto ocurrió, si se había intentado

solucionar mediante algún medio formal y finalmente en una escala de 1 a 10, valorar el impacto y/o afectación emocional que tuvo para el participante dicha situación.

Posteriormente, la mediadora aplicó los test de evaluación inicial o de pre intervención EPEC (Anexo 3) y CSRI (KURDEK) (Anexo 4), brindando una explicación sobre la escala de respuestas, resolviendo dudas y pidiendo completa honestidad en sus respuestas.

Sesión 2

En la segunda sesión se realizó la respectiva intervención estructurada a partir del procedimiento estratégico. Inicialmente la mediadora explicó el procedimiento a seguir, retomando el conflicto abordado con anterioridad.

Las técnicas centrales que se pusieron en práctica en este procedimiento estratégico son la Reintencionalización y la Relativización (Rosales en Prensa). Además se utilizaron otras técnicas de apoyo: Normalización, Parafraseo, Preguntas circulares y la Síntesis de proceso (Rosales en Prensa). De manera más concreta se describen a continuación:

1. Inicialmente, se aplica de modo introductorio la técnica de preguntas circulares, las cuales tienen un formato de pregunta abierta que invita a la persona a situarse en la perspectiva de otra persona. Este tipo de preguntas permiten desarrollar y comprender otras perspectivas sobre los comportamientos, las relaciones, las percepciones y los significados de los implicados (Rosales en prensa). La finalidad de su aplicación en este estudio es orientar al participante a una reintencionalización del conflicto y promover el pensamiento empático.
2. En segundo lugar, se utilizó la técnica de Relativizar, la cual consiste en “buscar excepciones o contradicciones en las narrativas y establecer especificaciones de los límites de los comportamientos y acciones” (Rosales en prensa). Esta técnica considera que hay que “observar los “siempre”, “nunca”, “ninguna”, “nada”, “todo” y los “sesgos” (Rosales en prensa). Además, pretende inferir mediante preguntas. Busca confrontar la expresión para invitar a la persona a analizar su propio discurso, cambiarlo o aclararlo” (Rosales en prensa). Mediante esta técnica se intenta que, dentro de la narrativa, se admita que la situación no ha sido predominante en el tiempo, ni en el espacio y, que el participante entienda que existen excepciones que pueden facilitar un reencuentro.

3. Se propone al participante que se ponga en el lugar del otro, conducente a reintencionalizar y promover el pensamiento empático. La Reintencionalización es una técnica que busca promover en las personas mediadas, cambios de significado sobre el comportamiento del otro, explicando que, detrás de algunos hechos u acciones, puede haber una voluntad o intención positiva, o, al menos, no negativa (Rosales en prensa). Por consiguiente, su función es reducir en la persona mediada, actitudes y sentimientos negativos, aportándole una nueva faceta positiva y valorativa del otro.
4. Posteriormente se pide al participante que realice una síntesis reflexiva sobre el conflicto y la otra persona.
5. Se finaliza la sesión con la utilización de una propuesta de normalización y de una síntesis proceso:

La Normalización es una técnica que busca objetivar, humanizando frases o comentarios que debido a las emociones, causan interpretaciones de las situaciones o comportamientos de manera especialmente negativa. No es compadecer, no es quitar importancia, ni minimizar el contenido emocional, por el contrario su finalidad es cambiar la percepción de las situaciones del conflicto como algo normal y humano. Cambiar la magnitud negativa de las situaciones o comportamientos (Rosales en Prensa).

Siguiendo esta línea, la Síntesis de proceso consiste en sintetizar y/o resumir lo que los implicados han aportado, “positivizando” el proceso. Es útil como punto de referencia para que los implicados hagan nuevas aportaciones (Rosales en Prensa).

Al finalizar esta primera parte de la segunda sesión, la mediadora realiza nuevamente a manera de entrevista, los test EPC y CSRI KURDEK. Se recordaron las instrucciones de respuestas básicas de los mismos. Al finalizar la intervención, se pidió al participante que valorara en una escala de 1 a 10, el impacto y/o afectación emocional que tenía en el momento de la sesión dicho conflicto, para el participante.

5. Resultados

El presente apartado expone los resultados obtenidos en cada uno de los instrumentos aplicados a los participantes, distribuidos por su correspondiente objetivo e hipótesis.

Para la verificación de datos significativos en el estudio, se utilizó el aplicativo SPSS, con el cual se realizó inicialmente una prueba de exploración de bondad de ajuste, la cual, busca verificar qué tipo de distribución siguen los datos y, de esta manera, qué tipo de pruebas de correlación es posible realizar, ya sea paramétricas o no paramétricas. (Romero, 2016, p. 36). En este caso la prueba de bondad de ajuste aplicada fue la Shapiro-Wilks, debido a que ésta, responde a muestras iguales o inferiores a 50 participantes.

Dicha prueba arrojó que la muestra participante en el presente estudio, no se ajusta al diseño de una muestra normal, por lo tanto es una muestra no paramétrica. Es decir que la muestra no cumple con parámetros o criterios en su distribución. Por consiguiente, para la realización e identificación de datos significativos entre variables se utilizaron las pruebas Wilcoxon y Mann-Whitney.

La prueba Wilcoxon busca comparar dos variables en una misma muestra. Por el contrario la prueba Mann-Whitney, compara una misma variable en dos grupos diferentes. En este caso en el grupo experimental y grupo control. A través de estas pruebas se obtienen los siguientes resultados por cada una de las hipótesis planteadas:

Hipótesis 1: Las técnicas de mediación Reintencionalizar y Relativizar, contribuyen en el cambio de la autopercepción del estilo de gestión del conflicto hacia uno más propositivo.

Para dar respuesta a esta primera hipótesis, se realizó la prueba comparativa Mann-Whitney, a los resultados directos obtenidos del CSRI (KURDEK), el cual evalúa los estilos de gestión de conflicto. Esta prueba se aplicó a los resultados obtenidos antes y después de la intervención, del grupo experimental y grupo control.

Como resultado de la aplicación de esta prueba, no se encontraron datos significativos al comparar los resultados obtenidos en ambos grupos. Cabe aclarar que un dato significativo hace referencia a una puntuación de 0,050 o menor a esta.

CATEGORIA	SIGNIFICACIÓN
<i>Solución positiva de conflictos</i>	0,204
<i>Agresividad</i>	0,333

<i>Evitación / evitación</i>	0,609
<i>Complacencia</i>	0,431

Tabla N° 4. Resultados de la aplicación de la prueba Wilcoxon a los resultados directos obtenidos del CSRI (KURDEK) en el grupo control.

Sin embargo, se encontró un resultado relevante al comparar los resultados entre sexos. En general, las mujeres obtuvieron puntuaciones más bajas en la prueba. Es decir, un promedio final menor al de los hombres. Sobresaliendo la categoría de Evasión/Evitación, en la cual las mujeres obtuvieron menores una significación de 0,015.

VARIABLE	Rango promedio	
	Mujeres	Hombres
Estilo de gestión del conflicto	<i>11,60</i>	<i>14,00</i>

Tabla N° 5. Comparativa entre rango promedio de mujeres y hombres.

Hipótesis 2: El procedimiento estratégico que incluye las técnicas de mediación Reintencionalizar y Relativizar, influye significativamente en el cambio de percepción sobre la otra persona con la que mantenía el conflicto, en un sentido más constructivo y empático.

Para dar respuesta a esta segunda hipótesis, se realizó la prueba comparativa Mann-Whitney a los resultados del grupo experimental y grupo control en la prueba EPEC, la cual evalúa la percepción constructiva y empática sobre el otro:

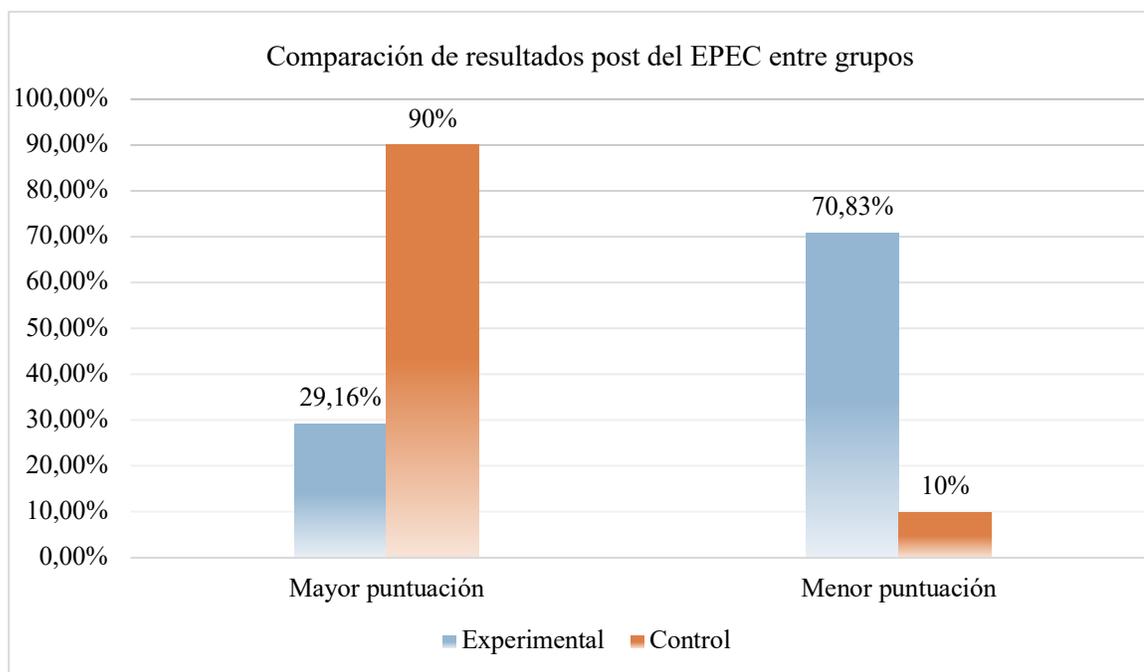


Tabla N° 6. Comparación de resultados pos de la prueba EPEC entre grupo experimental y grupo control, respecto al pre.

Como se puede observar, el grupo experimental obtuvo puntuaciones globales mayores en la evaluación pos. Por el contrario, el grupo control obtuvo puntuaciones menores en la evaluación pos, respecto a las puntuaciones obtenidas en la evaluación pre o evaluación inicial.

De igual forma, se realizó la prueba Wilcoxon a los resultados pre y pos de los grupos experimental y control en la prueba EPEC.

Los resultados arrojaron una significación de 0,002 en la categoría global del grupo experimental, obtenida a partir de los datos significativos encontrados en las siguientes categorías:

CATEGORIA	SIGNIFICACIÓN
CATEGORÍA 1: Patrón de culpabilización del otro	0,008
CATEGORÍA 1.1: Atribución por intencionalidad	0,007
CATEGORÍA 2: Patrón de inmodificabilidad del otro	0,007
CATEGORÍA 2.2: Atribución desempatía	0,004

Tabla N° 7. Resultados del EPEC con alta significación en el estudio.

6. Discusión y Conclusiones

Cabe recordar que los fines de este estudio buscan determinar si las técnicas de mediación Reintencionalizar y Relativizar, contribuyen en el cambio del estilo de gestión del conflicto hacia uno más propositivo, y, además, si tienen influencia en el cambio de percepción frente al conflicto en un sentido más constructivo y empático.

Frente a la hipótesis sobre el cambio en la autopercepción en el estilo de gestión de conflicto, y de acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba CSRI (KURDEK), no se encontraron datos relevantes para el estudio. Esto quiere decir que no se encontró influencia de las técnicas de mediación, sobre las categorías de: Solución positiva del conflicto, Agresividad, Evasión/Evitación y Complaciente, las cuales responden al estilo de gestión de conflicto de la persona.

Un resultado relevante que arrojó el estudio, fueron las puntuaciones significativas en las mujeres. El promedio de puntuaciones bajas en el pos respecto a la evaluación pre, fue mayor en las mujeres que en los hombres. Específicamente en la categoría de Evasión/Evitación.

Teniendo en cuenta que, las puntuaciones bajas dan cuenta de un grado mayor de cambio del participante, en la autopercepción sobre el estilo de gestión de conflicto, se puede decir que las técnicas de mediación en las mujeres, contribuyen al cambio en las conductas de evitación del problema como lo son los silencios, o evitar hablar, ignorar, desconectarse de la situación y distanciarse.

En cuanto a la segunda hipótesis sobre la influencia de las técnicas de mediación Reintencionalizar y Relativizar en la percepción frente al conflicto en un sentido más constructivo y empático y los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba EPEC, se encontró que el grupo experimental obtuvo una importante disminución de los puntajes obtenidos en el pos, respecto a los resultados obtenidos en la evaluación pre. Esto refleja una influencia de las técnicas de mediación en el cambio de percepción de la persona sobre el conflicto.

Esto quiere decir que los integrantes del grupo experimental, al término de la intervención, desarrollaron una percepción más constructiva y empática de la otra persona implicada en el conflicto.

Otros resultado relevante en la investigación, fueron las puntuaciones significativas obtenidas en las siguientes 2 categorías y sub categorías de dicho instrumento.

Categoría 1: Patrón de culpabilización del otro y categoría 1.1: Atribución por intencionalidad. Este resultado implica una menor atribución de culpa sobre la iniciación del conflicto y sus consecuencias al otro y a sus características personales. Encontrando menos rasgos negativos en la persona y permitiéndose comprender las razones por las cuales actúo como lo hizo.

Categoría 2: patrón de inmodificabilidad del otro y categoría 2.2: atribución desempatía. Las puntuaciones significativas en estas categorías reflejan una posición más implicativa de los participantes en la situación. Donde se mitigaron los sentimientos de autoexculpación del “yo” y de victimización. Asumiendo parte en el mantenimiento del conflicto y concibiendo la posibilidad de resolverlo.

Por el contrario, el grupo control (el cual no recibió la intervención), obtuvo puntuaciones que se mantuvieron y otras que aumentaron en la evaluación pos, respecto a la evaluación pre. Lo que comprueba la eficacia de las técnicas de mediación; Reintencionalización y Relativizar, en el cambio de percepción frente al conflicto, en la empatía y las atribuciones.

A manera de conclusión, podemos decir que las técnicas de mediación; Reintencionalización y Relativizar, tienen influencia en el cambio de percepción sobre la otra persona con la que se mantiene el conflicto, en un sentido más constructivo y empático.

Sin embargo, frente al cambio en el estilo de gestión del conflicto hacia uno más propositivo, no se obtuvieron resultados relevantes en la investigación. Por esta razón, se recomienda para futuras investigaciones, profundizar sobre esta área.

También, realizar comparaciones entre las diferentes escalas de medición. De esta manera, determinar si existen diferencias en la eficacia de las técnicas, de acuerdo a la nacionalidad, nivel educativo, edad y estado civil.

7. Referencias Bibliográficas

Bertoglia, L. (2005). La Conducta de Ayuda desde la Perspectiva Atribucionista. *Psicoperspectivas*, 4, 37-53.

- Boyle, A. (2017). *Effectiveness in Mediation: A New Approach*. University of Newcastle. Callaghan, Australia.
- Cadena, P. et al. (2017). Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8, 1603-1617.
- Crespo, E., & Freire, J. (2014). La Atribución de Responsabilidad: De la Cognición al Sujeto. *Psicología & Sociedade*, 26, 271-279.
- Fernández, P., & Díaz, P. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad Aten Primaria*, 9, 76-78.
- García, J. (2006). Aportaciones de la Teoría de las Atribuciones Causales a la Comprensión de la Motivación para el Rendimiento Escolar. *Ensayos*, 21, 217-232.
- Hasan, M., Alzahrini, N., & Srour, I. (2018). Mediation Tactics and Effectiveness in Dispute Resolution. *ISEC*, 5, Chapter 8. 2020, Febrero 19, De *Research Gate* Base de datos.
- Luna, A. (2017). Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6.
- Minuchin, S. (1974/2003). *Familias y Terapia Familiar*. Barcelona: Gedisa.
- Minuchin, S., & Fishman, C. (1981/1997). *Técnicas de terapia familiar*. Barcelona: PAIDOS.
- Muñoz, A., & Chaves, L. (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco? *Katharsis*, N° 16, 123-143.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. 1, 35, 227-232. 2020, febrero 29, De *International Journal of Morphology*. Base de datos.
- Pelekais, C. (2000). Métodos cuantitativos y cualitativos: diferencias y tendencias. *Telos*, 2, 347-352.
- Peñalver, C. s.f. Evaluación del Test 16pf. *Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos*, 45. Madrid, España.
- Rahman, A. (2012). Mediation and Mediator Skills: A Critical Appraisal. *Bangladesh Research Foundation Journal*, 1, 2224-8404. 2020, Febrero 19, De *Research Gate* Base de datos.
- Rojas, J. et al. (2019). Propiedades psicométricas del Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos en jóvenes mexicanos. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 10, 15-26.
- Romero, M. et al. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6, 105-114.
- Rosales en prensa. (2020). Cuestionario de Evaluación de las Percepciones Interpersonales en Situaciones de Conflicto (EPEC). España.

- Rosales en prensa. (2020). Adaptación y validación del Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos (CSRI). España.
- Vargas, A. et al. (1978). Estilos de solución de conflictos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 10, 53 – 69.
- White, M., & Epston, D. (1993). Medios narrativos para fines terapéuticos. Barcelona: PAIDÓS.
- Winslade, J., & Monk, G. (2007). Enfoque narrativo en contextos educativos. Una nueva propuesta en orientación escolar. Madrid: EOS.

8. Anexos

Anexo 1. E-mail informativo

Estimado/a participante, agradecemos de antemano su participación en la investigación que estamos realizando para nuestra asignatura de Trabajo Fin de Máster del Máster de Intervención y Mediación Familiar, Social de Comunitaria de la Universidad de La Laguna. Para poder continuar debe rellenar, firmar y enviar el documento adjunto a este email que sirve para asegurar la protección de sus datos personales.

Después de recibir este documento debidamente cumplimentado, se realizarán dos entrevistas que se harán de manera telemática con una duración aproximada cada una de una hora, por lo que deberá tener preparada una cuenta de Skype para realizar la videollamada. Si tiene alguna duda o necesita asistencia en algo, se puede poner en contacto con nosotras a través de esta cuenta de correo electrónico.

El tratamiento de los datos solicitados es confidencial, por lo tanto, los datos personales recogidos tendrán fines académicos y no serán divulgados por ningún medio. Una vez diligenciado el documento adjunto, puede enviarlo escaneado o mediante una foto.

Anexo 2. Documento de protección de Datos y consentimiento informado

Para dar cumplimiento al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y, siguiendo las Recomendaciones e Instrucciones emitidas por la Agencia Española de Protección de Datos (A.E.P.D.), SE INFORMA:

- Los datos de carácter personal solicitados y facilitados por usted, son incorporados a un fichero orientado a la investigación.
- Solo serán solicitados aquellos datos estrictamente necesarios para el desarrollo de la investigación.
- Todos los datos recogidos cuentan con el compromiso de confidencialidad, con las medidas de seguridad establecidas legalmente, y, bajo ningún concepto, son cedidos o tratados por terceras personas, físicas o jurídicas, sin su previo consentimiento.
- Una vez finalizada la relación entre el investigador y el usuario, los datos serán archivados y conservados durante un periodo máximo de 12 meses, tras lo cual serán eliminados.

Yo,, mayor de edad, con DNI....., he leído y consiento voluntariamente participar en la investigación sobre el afrontamiento de conflictos y las técnicas de Mediación, y, declaro, que he sido informado sobre el anonimato y los fines para los que hago parte de esta muestra.

Y para que así conste, firmo

Fecha:

Anexo 3. CSRI KURDEK

	Adaptación Kurdek	Con qué frecuencia consideras que haces cada una de estas cosas...				
		<i>Nunca</i>			<i>Siempre</i>	
1	Lanzar ataques personales.	1	2	3	4	5
2	Centrarse en discutir el problema en cuestión.	1	2	3	4	5
3	Durante el conflicto, permanecer en silencio durante un largo periodo de tiempo.	1	2	3	4	5
4	No tratar de defenderse personalmente	1	2	3	4	5
5	Explotar y perder el control.	1	2	3	4	5
6	Sentarse y dialogar sobre las diferencias de opinión.	1	2	3	4	5
7	Reaccionar aceptando la opinión de la otra parte.	1	2	3	4	5
8	Llegar al límite de “cerrar la boca” y no hablar más, durante el conflicto.	1	2	3	4	5
9	Enfadarse demasiado y decir cosas que no se quieren decir	1	2	3	4	5
10	Buscar soluciones alternativas al problema que sean aceptables para los dos.	1	2	3	4	5
11	Desconectarse de la otra persona, ignoro lo que me dice.	1	2	3	4	5
12	No defender la posición que tengo en ese conflicto.	1	2	3	4	5
13	Insultar a la otra persona.	1	2	3	4	5
14	Negociar y tratar de llegar a un acuerdo.	1	2	3	4	5
15	Irse y mostrarse distante y no interesado/a.	1	2	3	4	5
16	Ceder y no decir lo que se piensa del problema.	1	2	3	4	5

Anexo 4. EPEC

Cuestionario Evaluación de Percepciones en Conflicto (EPEC-1) (Puntuar de 1 a 5 el grado de acuerdo. A más puntuación más acuerdo con la frase)		1-5
1	La otra persona tiene una forma de ser que hace difícil resolver la situación.	
2	Pienso que no hubo nada que yo pudiera haber hecho, en aquel momento, para cambiar la situación.	
3	La otra persona tiene, siempre o casi siempre, esa forma de actuar.	
4	Creo que no hubo manera de resolver el conflicto. Era inviable.	
5	La otra persona tenía intenciones que no me parecen razonables, ni lógicas.	
6	Pienso que no hubo nada, especialmente relevante, que influyera en el comportamiento de la otra persona.	
7	La otra persona estaba muy equivocada en la forma de enfocar el problema.	
8	No veo nada que disculpe el comportamiento de la otra persona.	
9	Pienso que, en aquel momento, fue prácticamente imposible resolver satisfactoriamente el conflicto.	
10	Si estuviera otra vez en aquella situación no creo que se pudiera cambiar el rumbo del conflicto.	
11	La otra persona no tiene justificación alguna para actuar de la manera en que lo hizo.	
12	Creo que la otra persona buscaba de alguna forma dañar o fastidiar.	
13	Creo que intente ver la situación de manera equilibrada.	
14	Creo que mi forma de actuar, en aquella situación, fue adecuada.	
15	Creo que la otra persona es, realmente, la causante de las cosas que ocurrieron.	
16	Pienso que la otra persona se comporta de esa manera pues no siente lo mismo que yo ante esta situación.	
17	Creo que la otra persona no quiere darse cuenta del daño que hace con su comportamiento.	
18	La causa del conflicto es la forma de ser o de actuar de la otra persona.	
19	Mi forma de actuar fue la de buscar soluciones, pero con la actitud de la otra persona es imposible.	
20	Creo que en aquella situación lo pase muy mal.	
21	No puede hacer nada para mejorar la situación en el futuro ante la forma de ser o de comportarse de la otra persona.	
22	Creo que ya, nunca, no se podrá resolver el conflicto.	
23	Con franqueza creo que la otra persona tiene una forma de ver las cosas, pensando solo en sí mismo.	
24	Creo que la otra persona nunca busco, de verdad, negociar para llegar a un acuerdo	