



MÁSTER INTERUNIVERSITARIO EN INTERVENCIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR,  
SOCIAL Y COMUNITARIA

**La eficacia de las técnicas de mediación, Pasado Alternativo y  
Externalizar, en el cambio de percepción del conflicto**

**Curso 2019-20**

**Trabajo de Fin de Máster**

**Autora: Luz Edith Toro Pineda**

**Tutor: Manuel Rosales Álamo**

**Santa Cruz de Tenerife**

**Septiembre de 2020**

## **Resumen:**

La mediación, a pesar de ser una práctica muy antigua, no ha alcanzado el reconocimiento que merece, ni como la mejor alternativa a la judicialización, ni como innovación en materia de resolución de conflictos. Su herramienta por excelencia son las técnicas, entendidas como un *conjunto de acciones puntuales y concretas que tienen un formato y acciones específicas y van encaminadas a cambiar la actitud, perspectiva e interpretación que tiene la persona sobre el conflicto*. (Rosales en prensa)

En el presente estudio exploratorio se han utilizado las técnicas Pasado Alternativo y Externalización dentro de un procedimiento estratégico. Concretamente, se ha realizado un estudio con una muestra de 34 personas, divididas en dos grupos, uno experimental y otro de control. El procedimiento constó de dos intervenciones, separadas por un espacio temporal de una semana.

La primera de ellas sirvió para que el participante contara un conflicto sufrido y se le administraran, al final de la sesión, los instrumentos de evaluación; el “Cuestionario de Evaluación de Percepciones en Conflicto” (Rosales, en prensa) y el “Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos” (Kurdek, 1994); la segunda, para aplicar el procedimiento estratégico y después proceder con las herramientas de evaluación antes mencionadas: para analizar si existen cambios en tres aspectos:

- Cambio de autopercepción del estilo de gestión del conflicto del participante hacia uno más propositivo.
- Cambio de percepción del estilo de gestión del conflicto del otro implicado en el conflicto, hacia uno más propositivo.
- Cambio de percepción de la otra persona con la que mantenía el conflicto hacia un sentido más constructivo y empático.

Los resultados apuntan que las técnicas de mediación aplicadas dentro de un procedimiento estratégico provocan una transformación en el valor e interés que las personas de la muestra dan al problema. Sin embargo, el estudio también evidencia que el mismo procedimiento estratégico no cambia significativamente la forma en la que el participante hubiera gestionado el conflicto, ni en la forma en la que el participante percibe que el otro implicado hubiera gestionado el conflicto.

**Palabras clave:** Técnicas de Mediación, Conflicto, Percepciones interpersonales.

***Abstract:***

Mediation, despite being a very old practice has not achieved the recognition it deserves, neither as the best alternative to prosecution, nor as an innovation in conflict resolution. Its tool par excellence are techniques, understood as *a set of specific and specific actions that have a specific format and actions and are aimed at changing the attitude, perspective and interpretation that the person has about the conflict.* (Rosales in press)

In this exploratory study, the Alternative Past and Outsourcing techniques have been used within a strategic procedure. Specifically, a study has been carried out with a sample of 34 people, divided into two groups, one experimental and the other control. The procedure consisted of two interventions, separated by a time span of one week.

The first one was used for the participant to tell about a conflict suffered and, at the end of the session, the evaluation instruments were administered; the “Questionnaire for the Evaluation of Perceptions in Conflict” (Rosales, in press) and the “Inventory of Conflict Resolution Styles” (Kurdek, 1994); the second, to apply the strategic procedure and then proceed with the aforementioned evaluation tools: to analyze whether there are changes in three aspects:

- Change in self-perception of the participant's conflict management style towards a more purposeful one.
- Change of perception of the conflict management style of the other involved in the conflict, towards a more purposeful one.
- Change of perception of the other person with whom the conflict was maintained towards a more constructive and empathetic sense.

The results indicate that the mediation techniques applied within a strategic procedure provoke a transformation in the value and interest that the people in the sample give to the problem. However, the study also shows that the same strategic procedure does not significantly change the way the participant would have managed the conflict, nor the way the participant perceives that the other party would have managed the conflict.

**Keywords:** Mediation Techniques, Conflict, Interpersonal Perceptions.

# Índice

1. Introducción .....	2
2. Marco Teórico .....	3
3. Método.....	8
Participantes .....	8
Procedimiento.....	10
Instrumentos .....	14
4. Resultados.....	15
5. Discusión y conclusiones.....	19
6. Bibliografía.....	23
Anexos .....	1
Anexo 1: Correo electrónico.....	1
Anexo 2: “Cuestionario Evaluación de Percepciones en Conflicto” (EPEC) .....	3
Anexo 3: “Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos” (CRSI) .....	5

# 1. Introducción

La mediación experimenta un continuo pero lento avance y se esfuerza por convertirse en una alternativa definitiva a la judicialización, en aquellos casos en los que sea aplicable. Además, constituye una significativa innovación social para la resolución y gestión de conflictos.

El principal instrumento de trabajo de la mediación son las técnicas que, aplicadas en el momento justo y con la habilidad necesaria, pueden cambiar intenciones y percepciones sobre un problema y resolver los conflictos satisfaciendo a todas las partes. Las técnicas son sencillas, poseen una estructura determinada y su aplicación es de muy corta duración. La dificultad radica en saber en qué momento y cómo aplicarlas.

Este trabajo exploratorio pretende demostrar si las técnicas de mediación, Pasado Alternativo y Externalizar, aplicadas dentro de un procedimiento estratégico producen los cambios esperados en los participantes o si, por el contrario, deben ser modificadas, reinventadas o erradicadas.

El marco teórico evidencia la escasa bibliografía existente sobre la materia. La metodología que se aplicó en esta investigación fue rigurosa tanto en su forma como en su fondo y demostró en los resultados, que corroboraron una de las tres hipótesis planteadas, que sí consiguen cambiar actitudes y percepciones. Por ello, se entiende que son una vía válida para ayudar a alcanzar la paz en todos los ámbitos de la humanidad.

Con la metodología aplicada a la muestra en la que se utilizó un procedimiento estratégico en el que estuvieron presentes las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar, acompañadas de otras complementarias, y teniendo como guía los objetivos, la presente investigación arrojó unos resultados que abren una puerta para profundizar más en la eficacia de estas herramientas. Para medir los datos, se utilizaron cuestionarios de evaluación (EPEC, Rosales en prensa y CRSI, Kurdek, 1994).

Debe recurrirse a otros métodos complementarios que permitan darle mayor fuerza a las conclusiones que se desprendieron de este estudio, en el caso de la hipótesis que se corroboró. Deben explorarse otros métodos de intervención y evaluación que permitan demostrar la eficacia de las técnicas Pasado Alternativo y Externalizar en el caso de la gestión del conflicto que, en este estudio en concreto, no se comprobó.

## 2. Marco Teórico

No es posible abordar un análisis sobre la eficacia de algunas técnicas de mediación sin contextualizar, brevemente, el surgimiento de la disciplina de la que se desprenden. La mediación tiene la misma edad que el conflicto. Su inicio se ubica en la historia antigua y su existencia se debe a la convivencia. Según el Manual de formación básica de mediadores, después de la Segunda Guerra Mundial se impulsaron estudios antropológicos, políticos y socioeconómicos en los que se plantearon nuevas teorías que hacían referencia a la intervención de terceros en los conflictos entre personas.

La mediación empezó a concebirse como disciplina en la posmodernidad, en la segunda mitad del siglo XX, en occidente. El factor común en todas las definiciones, que exponen sus teóricos, es la defectuosa comunicación entre los participantes. La función principal de la mediación es intentar neutralizar todos aquellos factores que obstaculizan un diálogo constructivo. Debe permitir la renegociación y la búsqueda de nuevas formas de comunicación que ayuden a construir un futuro mejor. Para ello, se apoya en las técnicas, algunas de ellas, objeto de este trabajo.

Muy ligada a la mediación está la empatía, que influye en el desarrollo prosocial a través de la influencia positiva que ejerce en las relaciones interpersonales al motivar estados que favorecen una conducta que no es agresiva, ni daña. La empatía puede producirse por aspectos conductuales que a la vez pueden ser altruistas, o motivacionales, cuando persiguen algún beneficio. Sea cual sea el caso, estos comportamientos facilitan la adaptación social y la interacción entre las personas. Además, son importantes porque están muy relacionados con el ajuste social de los sujetos y con su salud (Llorca et al., 2014).

Estas conductas prosociales, parece que inhiben la violencia y la agresividad. Los comportamientos negativos chocan de frente con la empatía. La mediación, a través de sus técnicas, persigue despertar en los implicados en el conflicto, sentimientos que promuevan el afecto compartido, la preocupación por los otros y la comunicación interpersonal. La empatía contribuye a controlar la impulsividad y es un factor de protección al proveer de recursos a las personas para mantener conductas estables emocionalmente, a través de la preocupación empática que se orienta hacia los demás y persigue responder en determinadas situaciones ofreciendo ayuda y disminuyendo la exigencia (López, M et al., 2014).

Se ha demostrado que el ser humano tiene capacidad para afligirse frente al dolor ajeno (Moya Albiol, L. et al, 2010). Según el artículo *Bases neuronales de la empatía*, publicado en la Revista Neurológica (2010), Preston y de Waal (2002) sostienen que *la observación o imaginación de otra persona en un estado emocional particular activa de manera automática una representación de ese estado en el observador, con las respuestas fisiológicas asociadas*. Además, definen que son reacciones automáticas que no necesitan de la conciencia y por ende no pueden controlarse.

Para funcionar correctamente en un contexto social es necesario entender lo que los demás sienten. Es por esta razón que el presente trabajo ha querido destacar la importancia de la empatía en los procesos de resolución de conflictos, para alcanzar los esperados cambios de actitud.

La mediación requiere de un conjunto de estrategias para llevar a cabo una negociación que invite a la cooperación. Hay varias formas de darle sentido al valor que le dan las personas a aquello que quieren conseguir. El valor puede reclamarse o crearse. El primero se consigue a través de una negociación distributiva y el segundo, por medio de una negociación integradora, aunque en muchos casos se incluyen elementos de las dos (Quero Mapelli, M., 2016). La finalidad principal de la mediación es conseguir, a través de las técnicas, una modificación en la percepción de las partes sobre sus alternativas.

Cuando se aplican las estrategias de reclamación y de creación de valor unidas, surge lo que se conoce como el “dilema del negociador”. Ocurre cuando las partes tienen que decidir cuál de las dos estrategias le interesa más. Cuando se capta o reclama valor, se adopta una posición más agresiva, dura y beligerante, porque se quiere obtener lo máximo de la negociación. Sin embargo, si se decide ser cooperativo, se es honesto, creativo y franco. Al crear valor se maximizan los beneficios para ambos. Al presentar un estilo distributivo, una de las partes siempre pierde, la negociación es más larga y menos beneficiosa. (Maralet, J. 2017).

Las dos negociaciones son posibles si se hacen de forma ordenada. Primero se agranda la oferta y luego se distribuye, pero de manera conjunta y buscando acuerdos que beneficien a todos, porque la mediación consigue efectos positivos, además, para terceros. Es por ello, que esta disciplina requiere de un sistema ordenado que le ayude a orientar el proceso para que las partes implicadas, consigan generar opciones que les guíen hacia un acuerdo satisfactorio. De aquí, la importancia de que esas técnicas sean eficaces para que la mediación pueda cumplir adecuadamente su función. (Maralet, J. 2017).

Emplear una técnica consiste en la intervención del mediador a través de un diálogo con los implicados en el conflicto. La habilidad para facilitar la comunicación, que debe ser asertiva, es uno de los puntos más importantes del proceso.

Las técnicas manejadas de forma adecuada consiguen soluciones muy positivas e incluso duraderas en el tiempo. El éxito de un proceso depende de las cualidades del mediador para identificar el momento y la manera de aplicar una determinada herramienta para alcanzar el objetivo planteado. Este aprendizaje solo lo da la experiencia. La mayoría de los mediadores defienden que “a mediar se aprende mediando”.

Las técnicas no son independientes. Por el contrario, se combinan de forma transversal y se aplican en función del tipo de conflicto, del estilo de confrontación, de la personalidad de las partes, de sus creencias, intereses, necesidades... Es por ello que cada proceso de mediación es diferente y requiere de un trato distinto. No es algo que se pueda improvisar, pero tampoco planear porque la estructura que hay que aplicar en cada caso, la define la manera en la que se desarrollen las sesiones.

El ser humano, a lo largo de su vida, se mueve en contextos dinámicos. Se transforma constantemente y sufre modificaciones y cambios de acuerdo a sus propias experiencias que a la vez se reflejan en su entorno. No puede vivir aislado. Le influyen todas aquellas interacciones cotidianas y las circunstancias que las rodean. Es un sujeto que vive experiencias susceptibles de interpretación individual, que crean nuevas situaciones y dan otros sentidos a su entorno. De esta forma sus sistemas y subsistemas están variando siempre. (Montaño, R. et al. 2009).

Dentro de las técnicas de las que se puede valer un proceso de Mediación, según la clasificación de Rosales (en prensa) se pueden encontrar las Comunicativas, Interrogativas, de Positivización, de Objetivación, de Confirmación, Procesuales y las de Resignificación. Parte de estas últimas, objeto de esta investigación.

Las técnicas buscan *cambiar los significados emocionales y narrativos del conflicto, y la apertura y desestabilización de las construcciones e interpretaciones del mismo mediante entre otros, la promoción del pensamiento empático* (Rosales en prensa). Dentro del abanico de herramientas que posee esta técnica están: la Prospectiva, la Disonancia, la Reintencionalización, el Reconocimiento emocional, el Espacio Metafórico, la Recreación, la Silla Vacía, el Doblaje, Relativizar y los dos instrumentos en los que se va a centrar este análisis que son: Pasado Alternativo y Externalizar.



El carácter novedoso de la mediación no ofrece una bibliografía muy amplia sobre la cuestión. Aun así, hay autores que hablan sobre algunas herramientas de forma más concreta. *Externalizar, es un abordaje terapéutico que insta a las personas a cosificar y, a veces, a personificar los problemas que las oprimen* (White y Epston, 1993). Esta técnica se ha aplicado en mediaciones familiares. Lo que busca en concreto es construir una narrativa que permita desde otra perspectiva entender la misma realidad, pero lejos de la contaminación del problema.

En esta técnica, se puede llegar a descubrir que la experiencia es mucho más rica de lo que la propia narración expone, pero que se ve mermada por un relato selectivo en el que prima el significado que cada uno atribuye a esa vivencia negativa. Esta es la subjetividad que cada individuo aplica a su propia realidad. Permite identificar hechos que previamente no fueron tenidos en cuenta en la narrativa dominante (White y Epston, 1993).

Cuando el mediador consigue preguntar para que los mediados encuentren, creen y revivan otras realidades, quedan al descubierto atributos que antes no habían sido tenidos en cuenta. Es por ello, que es necesario que abran paso a nuevas formas de exponer los relatos, de reorientar la manera de describir a los demás y a sí mismos a partir del descubrimiento de nuevos datos.

En la técnica Externalizar, el mediador interviene para sacar a los implicados de su respectivo argumento a través de una conversación “externalizadora” (White, & Epston, 1990; Morgan, 2000). El nombre que se le asigna al problema es utilizado de forma reiterada por el mediador y habla de ello como algo ajeno a los protagonistas del desacuerdo. De esta forma les ubica en una posición que les permite ver el problema como algo independiente a ellos mismos. Implica un cambio lingüístico que contribuye a que los participantes se unan para hablar en términos similares sobre cómo el problema es el problema. No la persona es el problema.

Cambiar la manera de hablar sobre una situación, cambia la percepción que se tiene de ella. En esta técnica es fundamental determinar qué nombre se le da al problema. Consigue posicionar de forma conjunta ambos sujetos en relación con el conflicto. La diferencia es significativa, a pesar de que esta alineación parezca sutil.

Por otro lado, el Pasado Alternativo (Rosales, en prensa) es una técnica que *busca promover un cambio de percepción sobre sí mismo, centrando sus esfuerzos en el yo, para cambiar la posición de víctima en la que se ubica la persona (desvictimizar), y, finalmente, orientar hacia la aceptación de una responsabilidad compartida en el mantenimiento del conflicto.*

*Consiste en situar a la persona en el escenario del pasado donde se desarrolló el conflicto y pedirle que imagine comportamientos alternativos con preguntas de tipo hipotético. Las interrogaciones en cuestión, serían “¿qué cambiarías de lo que pasó, en la manera que actuaste para que se pudiera resolver bien el conflicto? ¿Cómo podríamos haber superado los obstáculos? ¿Qué hubiéramos necesitado?”.*

Todas estas tácticas intentan modificar la percepción desviada que hace que los implicados no avancen hacia un punto positivo dentro del conflicto. La finalidad real de la mediación es conseguir compromisos duraderos ante los acuerdos por medio de la narrativa que incluye en su sistema al conjunto de las técnicas de mediación.

Es una caja de herramientas de la que el mediador extrae, en el momento indicado, una técnica u otra, de acuerdo con la circunstancia. Utiliza los valores descubiertos por ambas partes y los usa para optimizar la función de las técnicas convirtiendo las intervenciones en procesos creativos que sean el marco que defina a la mediación como disciplina.

La cooperación y la comunicación tienen que ser protagonistas en el proceso y deben permitir alcanzar convenios beneficiosos para los participantes. Los mediadores tienen como obligación profesional facilitar la comunicación, hacer que fluya la información y que las partes entiendan los intereses propios y ajenos para poder, en base a esas mismas diferencias, construir un asentamiento idóneo.

Al llegar a un acuerdo satisfactorio para todos, se benefician aquellos terceros que puedan estar afectados por un problema que se manifiesta entre dos personas. El objetivo general en el que se centra este estudio es explorar si las técnicas de Resignificación: Externalizar y Pasado Alternativo consiguen cambiar la percepción sobre el conflicto y su gestión. Para ello, se plantean los siguientes objetivos:

## **Objetivos**

### **General**

Conocer la eficacia de la aplicación de un procedimiento estratégico con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar para promover cambios en la percepción del estilo de gestión del conflicto propio y del otro, desde el punto de vista del participante, hacia uno más propositivo, así como cambios en la percepción de la otra persona con la que mantenía el conflicto hacía un sentido más constructivo y empático.

## **Específicos**

1. Estudiar la eficacia de la aplicación de un procedimiento estratégico con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar en el cambio de autopercepción del estilo de gestión del conflicto del participante hacia uno más propositivo.
2. Estudiar la eficacia de la aplicación de un procedimiento estratégico con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar en el cambio de percepción del estilo de gestión del conflicto del otro implicado en el conflicto, hacia uno más propositivo.
3. Estudiar la eficacia de la aplicación de un procedimiento estratégico con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar en el cambio en el cambio de percepción de la otra persona con la que mantenía el conflicto hacía un sentido más constructivo y empático.

Del planteamiento de estos objetivos, se desprenden las siguientes hipótesis:

1. El procedimiento aplicado, con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar, influye significativamente en el cambio de percepción del propio estilo de gestión del conflicto hacia uno más propositivo.
2. El procedimiento aplicado, con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar, influye significativamente en el cambio de percepción del estilo de gestión del conflicto del otro, hacia uno más propositivo, desde el punto de vista del participante.
3. El procedimiento aplicado, con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar, influye significativamente en el cambio de percepción de la otra persona con la que mantenía el conflicto hacía un sentido más constructivo y empático.

## **3. Método**

La presente investigación exploratoria se desarrolla con una metodología empírica y experimental, la cual busca comprobar la eficacia de dos técnicas de mediación: Pasado Alternativo y Externalizar.

### **Participantes**

La selección de las personas se realizó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, con individuos que estaban disponibles en el periodo y tiempo durante el cual se llevó a cabo la recogida de datos. Además, se tuvieron en cuenta criterios de inclusión como que

existiera un conflicto interpersonal con alta emocionalidad, estar dispuesto a contarlo, tener disponibilidad para las dos sesiones y querer participar de forma voluntaria en el procedimiento. Como criterios de exclusión, se tuvo en cuenta que el sujeto no estuviera realizando ningún tipo de terapia, que el conflicto no fuera con varias personas o que se hubiera resuelto de forma natural durante la intervención.

La muestra estuvo compuesta por un total de 34 personas, con edades comprendidas entre los 18 y los 61 años. Las intervenciones de una hora aproximada de duración y planificadas en tres quincenas, las realizaron dos mediadoras, encargadas de la recogida de datos, en dos sesiones virtuales, con cada sujeto, separadas por una semana.

Del conjunto, 24 personas conformaron el grupo experimental y 10 el de control. Todos los individuos se clasificaron de acuerdo a edad, sexo, nacionalidad, estado civil, nivel de estudios y la profesional que realizaba la sesión: mediadora 1 o mediadora 2.

En los siguientes gráficos, de elaboración propia, se puede apreciar cómo estuvo discriminada la muestra y con cuántos sujetos, de acuerdo a sus características, contó cada conjunto.

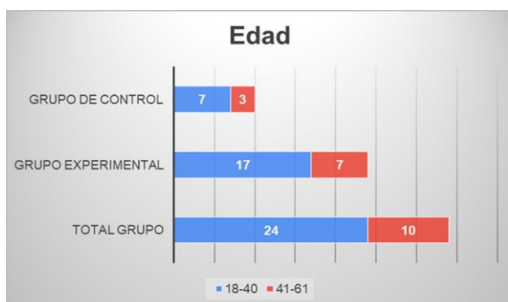


Gráfico 1

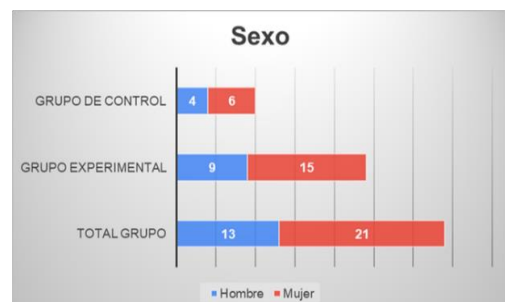


Gráfico 2



Gráfico 3



Gráfico 4



Gráfico 5

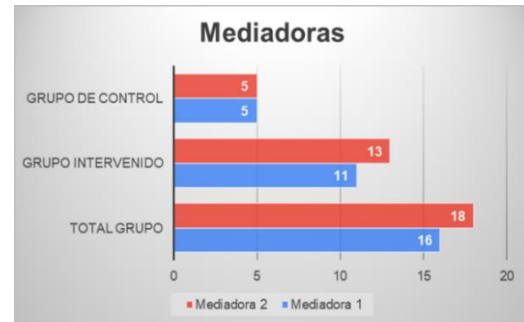


Gráfico 6

## Procedimiento

La investigación se organizó en dos grupos: uno experimental (G1) y otro de control (G2), que configuran la muestra de la investigación. Al grupo experimental se le aplicó una intervención basada en la aplicación de las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar dentro de un procedimiento estratégico en el que se utilizaron otras técnicas de apoyo; mientras que al de control no se le aplicó ninguna intervención, sino que se le leyó un texto sobre tecnología.

Se efectuaron, por medio de una mediadora, dos sesiones individuales a cada participante. Estas sesiones se dispusieron mediante un cronograma y previa cita, siempre a través de videoconferencia. Se mandó un correo electrónico en el que se agradeció la participación, se explicaron los intereses de la investigación y se solicitó la firma del consentimiento informado para la protección de datos. La duración de las dos sesiones fue de una hora y se celebraron con una semana de diferencia. Se siguió un guion elaborado previamente para la investigación y se aplicó de la misma forma a cada participante.

En la intervención, participaron dos mediadoras para reducir el efecto del factor humano en los resultados del estudio y que las diferencias que pudieran presentarse dependieran del procedimiento estratégico y no de la persona mediadora.

## Sesión 1

En primera instancia, la mediadora se presentó y explicó al participante el objetivo de la investigación y el procedimiento que se llevaría a cabo. Se procedió, también, a la recogida de datos demográficos (edad, género, estado civil, nivel de estudios y nacionalidad).

Se inició con el preámbulo en el que se averiguó la antigüedad del conflicto, si todavía existía, el nivel de afectación emocional, calificándolo del 1 al 10 y se preguntó si se había recurrido a

procedimientos formales para su solución. Se hizo la presentación de la investigación y posteriormente, se le pide a la persona mediante narrativa abierta nos hable del conflicto.

Después, pidió al participante relatar un conflicto significativo para ser tratado e intervenido en el proceso, identificando si este 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 y CSRI (KURDEK) (ver Anexos).

Fin de la primera sesión.

## **Sesión 2**

Una semana después, se realizó la segunda sesión en la que se procedió a evaluar la eficacia de las técnicas a través del procedimiento estratégico (ver anexo), diseñado para esta investigación, compuesto por cinco acciones, que tuvo como objetivo flexibilizar el conflicto de manera que los sujetos analizaran si la situación “pudo ser de otra manera”. Además, buscó promover la corresponsabilidad y la empatía hacia el otro implicado en el problema.

En él, se incluyeron las dos técnicas centrales, objeto de esta investigación: Pasado Alternativo y Externalizar. Como técnicas complementarias, para el desarrollo de la intervención, se utilizaron la Normalización, Intersíntesis metafórica y la Síntesis de proceso.

Por su parte, Externalizar, *es un abordaje terapéutico que insta a las personas a cosificar y, a veces, a personificar los problemas que las oprimen* (White, y Epston, 2002). La Normalización, que corresponde a la categoría de objetivación, pretende *promover la conciencia sobre criterios, argumentos, datos, etc., para objetivar una situación o posición....* (Rosales en prensa).

La síntesis de proceso pertenece a la categoría de técnicas Procesuales, *pretenden clarificar, retroalimentar el proceso, generar opciones, y mantener la motivación de modo que permitan guiar el proceso de manera más eficiente.* (Rosales en prensa).

Por otro lado, antes de abordar la descripción del ejercicio que se aplicó, es conveniente señalar la diferencia terminológica, definida también por Manuel Rosales, entre técnica y estrategia. *Estrategia se refiere a la elaboración, implementación y modificación del plan de mediación, al desarrollo estructurado del procedimiento. ¿Cómo lo organizo, qué fases de trabajo hago?* Por otro lado, *técnica se refiere a acciones generales que se planifican dentro del procedimiento y a la organización de cada etapa.*

En la primera acción, se utilizaron, de manera introductoria y con la finalidad de promover el pensamiento empático, las preguntas con formato circular que invitaron a la persona a situarse en la perspectiva del otro. La función de la Pregunta Circular es *desarrollar y comprender otras perspectivas sobre los comportamientos, las relaciones, las percepciones y los significados de los implicados*. (Rosales en prensa).

En esta acción, también se hizo uso de la Normalización con la que se buscó, según la definición de Rosales, *objetivar, humanizando, frases o comentarios que debido a las emociones causan interpretaciones de las situaciones o comportamientos de manera infrecuentemente o especialmente negativa*. Esta técnica de apoyo, *no es compadecer, no es quitar importancia, ni minimizar el contenido emocional haciendo comentarios como: nada, nada no te preocupes todo se resolverá...*

La función de la Normalización, de acuerdo con Rosales, es la de *cambiar la percepción de las situaciones del conflicto para entenderlas como algo normal y humano, así como invertir la magnitud negativa de las circunstancias o comportamientos*. Según el guion elaborado para la intervención, y en correspondencia con esta primera acción, se les preguntó: *¿crees que la otra persona de alguna manera, también, ha podido tener sentimientos parecidos a los tuyos?*

Se planteó la posibilidad de reforzar si el individuo mostraba capacidad empática. Si no, se le ayudó a desarrollarla usando la normalización *todos los seres humanos en estas situaciones tenemos sufrimiento y dolor y pensamos que tenemos razón. Las emociones nos atrapan*. (Rosales en prensa).

En la segunda acción, se aplicó la Externalización para invitar al participante a construir una narrativa que permitiera desde otra perspectiva entender la misma realidad, pero lejos de la contaminación del problema. Según el guion de la intervención, se planteó cuando la mediadora preguntó si *desde el punto de vista humano, comparten el malestar, el dolor ante el conflicto. Podemos decir que ocurrió “algo” entre ustedes dos que provocó que ambos tuvieran esos sentimientos de dolor o malestar*. (Rosales en prensa).

La mediadora continuó con la indagación proponiendo: “Para ayudarme a mí a entenderlo mejor me gustaría que llamemos a eso que os ha sucedido por un nombre concreto (poner ejemplos para ayudar)”. Se externalizó el hecho del conflicto que integró los sentimientos que se derivan. “¿Crees que (poner la denominación del “algo”) pudo ocurrir por alguna circunstancia (externa) del entorno o de las “cosas” de la vida?”.

Y continuó: “Esto, a lo que hemos llamado (usar el “algo”) pudiera hablar ¿cómo crees que contaría la historia desde su punto de vista? ¿Qué contaría sobre ti? ¿Y sobre la otra persona? (colocar a la persona como espectador del conflicto)”. Si no responde: ofrecer una narrativa alternativa como si, lo contara el “algo” positivando el conflicto y acentuando la circularidad de los hechos y sentimientos.

Ya en la tercera acción, se le propuso a la persona la técnica de Pasado Alternativo que, según Rosales, consiste en *situar al sujeto en el escenario del pasado donde se desarrolló el conflicto y pedirle que imagine comportamientos alternativos con preguntas del tipo hipotético: ¿Qué cambiarías de lo que pasó, en la manera que actuaste para que se pudiera resolver bien el conflicto? ¿Cómo podríamos haber superado los obstáculos? ¿Qué hubiéramos necesitado?*

El Pasado Alternativo, es una técnica que busca promover un cambio de percepción sobre sí mismo, centrando sus esfuerzos en el yo, para cambiar la posición de víctima en la que se ubica la persona en conflicto (desvictimizar) y, finalmente, orientar hacia la aceptación de una responsabilidad compartida en el mantenimiento del problema.

Se pasó luego a la cuarta acción y se usó la Intersíntesis Metafórica, también expuesta por Rosales, que consiste en que *partiendo de una metáfora* (en este caso se usó el ajedrez), se ayudó y se sugirió a la persona, fundamentándose en lo que se ha trabajado, que *hiciera una nueva reflexión*, un nuevo relato del conflicto. Se concluyó con la utilización de una propuesta de normalización y de síntesis proceso.

En esta última, se resume lo que los implicados han aportado “positivizando” el proceso. *Hay que ser equilibrado y riguroso en el registro del proceso para mostrar operatividad y dirección. Estos resúmenes pueden ser circulares*, como afirma Rosales en prensa. Su función es la de “señalar los avances, clarificar los intereses y comprender el conflicto”.

Además, resume los pensamientos, sentimientos y comportamientos que se han comprendido durante la intervención. (Circularidad) Señalar aspectos por resolver. Útil como punto de referencia para que los implicados hagan nuevas aportaciones. Se recurrió de nuevo al Cuestionario de Evaluación de Percepciones Interpersonales en Conflicto EPEC (Rosales, en prensa) y al Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos (CRSI). Kurdek, (1994), como herramientas de medida posintervención, para cuantificar si la percepción del conflicto y la idea sobre gestión del mismo, con respecto a la primera sesión había variado.

Fin de la segunda sesión.



## Instrumentos

### **Cuestionario de Evaluación de las Percepciones Interpersonales en Situaciones de Conflicto. (EPEC)** (Rosales, M., en prensa).

Este cuestionario, compuesto por 24 ítems, fue el instrumento utilizado para medir el cambio de percepción sobre el conflicto que expusieron los participantes en esta investigación. La herramienta se clasifica en 10 categorías, que los sujetos puntuaron entre 1 y 5 cada una, y que se ve a continuación:

Categoría global	1. Patrón de culpabilización del otro	1.1 Atribución por intencionalidad
		1.2 Atribución causal
	2. Patrón de inmodificabilidad del otro	2.1 Atribución caracterial
		2.2 Atribución de desempatía
	3. Patrón de autobeneficiación	3.1 Autoexculpación
		3.2 Imposibilidad

La categoría global permite medir la percepción constructiva y empática del otro. La puntuación se obtiene de la sumatoria total de los ítems planteados. Mientras más alta sea la puntuación, las percepciones de la otra persona son menos empáticas y constructivas.

Dentro de las categorías generales están:

Patrón de culpabilización del otro, que se define como “un patrón de respuesta que denota una atribución al otro en forma de culpabilización por sus intenciones o acciones y que no hay nada que atenúe su culpabilidad. Es una atribución de internalidad del otro”. Esta categoría se subdivide en:

Atribución por intencionalidad que determina la medida en la que “se atribuye el conflicto o sus consecuencias a lo que “buscaba” y a las intenciones maliciosas y negativas, de la otra persona”.

Atribución causal directa que establece la “medida en la que 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 ajeno en el conflicto”.

Patrón de inmodificabilidad del otro, que los autores definen como “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”. De esta categoría general se desprenden:

Atribución caracterial que permite saber la medida en la que el conflicto y sus efectos se atribuyen a la manera de ser, de comportarse, a las actitudes o características personales del otro.

Atribución de desempatía, a través de la cual el participante percibe que el otro implicado no comparte con él, el sufrimiento, ni el dolor por el problema generado.

Patrón de autobeneficiación, que, según los autores, “denota un pensamiento de autoexculpación del “yo” en el conflicto y la imposibilidad de hacer algo”. El participante percibe que actuó correctamente y que no hubo nada que pudiera hacer para cambiar esa situación. Se escapó de su control. Esta categoría general se subdivide en:

Autoexculpación que permite medir el nivel en el que el participante percibe que se comportó de manera adecuada y su actitud fue correcta en el conflicto.

Imposibilidad que denota como el participante percibe que no pudo hacer nada para mejorar la situación y resolver el conflicto.

**Test de “Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos”** (CRSI; Kurdek, 1994). (Anexo 3)

Está compuesto por 16 ítems que se agrupan en 4 categorías: Positivo, Implicación conflictiva, Retirada y Conformidad. A través de esta herramienta, se buscó que los participantes identificaran cómo percibían la frecuencia con la que ellos mismos y el otro implicado en el conflicto hacían uso de los 16 ítems expuestos. Todas las respuestas se calificaron entre 1 para nunca y 5 para siempre.

En la aplicación pre y posintervención se expuso primero la percepción del otro y después la del yo.

## **4. Resultados**

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 esta, 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:

**Objetivo 1.** Estudiar la eficacia de la aplicación de un procedimiento estratégico con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar en el cambio de percepción del estilo de gestión del conflicto del participante hacia uno más propositivo.

**Hipótesis 1.** El procedimiento aplicado, con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar, influye significativamente en el cambio de percepción del propio estilo de gestión del conflicto hacia uno más propositivo.

Para valorar la diferencia significativa entre la pre y la posintervención de la percepción propia de la gestión del conflicto, y basando los resultados en el CRSI (Anexo 3), se aplicó la prueba de Wilcoxon, que mostró el valor de Z y la significación en el grupo de control, en la categoría indicada.

Categorías CRSI (GC)	Valor de Z	% menor que 5%
Agresividad del Yo	-2,132	3,3%

Por otro lado, la cifra significativa que arrojó la U de Mann Whitney para comparar el comportamiento de ambos grupos de acuerdo a la categoría de la propia gestión del conflicto (CRSI), indicó el siguiente valor para el grupo experimental:

Categorías CRSI	Valor de Z	% menor que 5%
Agresividad Yo (POS)	-2,403	1,6%

**Objetivo 2.** Estudiar la eficacia de la aplicación de un procedimiento estratégico con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar en el cambio de percepción del estilo de gestión del conflicto del otro implicado en el conflicto, hacia uno más propositivo, desde el punto de vista del participante y tomando en consideración el sexo.

**Hipótesis 2.** El procedimiento aplicado, con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar, influye significativamente en el cambio de percepción del estilo de gestión del conflicto del otro, hacia uno más propositivo, desde el punto de vista del participante.

Wilcoxon en el Grupo Experimental (GE) comparó la primera y la segunda intervención y determinó el valor de Z y el valor significativo, de acuerdo con este objetivo:

Categoría CRSI (GE)	Valor de Z	% menor que 5%
Evitación del Otro	-2,159	3,1%

El resultado obtenido para el grupo el Grupo de Control (GC), fue

Categoría CRSI (GC)	Valor de Z	% menor que 5%
Complaciente Otro	-2,555	1,1%

En la U de Mann Whitney, no se observó ninguna diferencia significativa en el total de la muestra, para esta variable.

**Objetivo 3.** Estudiar la eficacia de la aplicación de un procedimiento estratégico con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar en el cambio en el cambio de percepción de la otra persona con la que mantenía el conflicto hacía un sentido más constructivo y empático.

**Hipótesis 3.** El procedimiento aplicado, con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar, influye significativamente en el cambio de percepción de la otra persona con la que mantenía el conflicto hacía un sentido más constructivo y empático.

Para discriminar los resultados del grupo experimental (24 personas) de acuerdo a las categorías y subcategorías del EPEC, se elaboró la siguiente tabla. En ella, se aprecia cada categoría con su respectivo nivel de significación, según la prueba de rangos de Wilcoxon, así como el valor de Z.

Categorías EPEC (GE)	Valor de Z	% menor que 5%
Categoría Global	-3,187	0,1%
Categoría 1	-2,455	1,4%
Categoría 2	-2,878	0,4%
Categoría 3	-3,604	0%
Subcategoría 1.1	-2,033	4,2%
Subcategoría 1.2	-2,146	3,2%
Subcategoría 2.1	-2,412	1,6%
Subcategoría 2.2	-2,695	0,7%
Subcategoría 3.1	-3,312	0,1%
Subcategoría 3.2	-3,039	0,2%

Los resultados del grupo de control (10 personas), del mismo test, fueron:

Categoría Global EPEC (GC)	2,098	3,6%
Categoría 3	1,962	5%
Subcategoría 3.1	2,030	4,2%

Para comparar las diferencias significativas entre el grupo experimental y el grupo de control, con respecto a las categorías, se utilizó la **U de Mann Whitney**. Los resultados obtenidos para la percepción (EPEC), fueron para el grupo experimental:

Categorías EPEC	Valor de Z	% menor que 5%
Categoría global	-2,045	4,2%
Categoría 3	-2,689	0,6%
Categoría 3.1	-2,745	0,5%
Categoría 3.2	-2,372	1,6%

## 5. Discusión y conclusiones

Los resultados que se expresan en el apartado anterior, fueron arrojados por las pruebas no paramétricas U de Mann Whitney y la prueba de suma de rangos Wilcoxon. El valor final obtenido en los estadísticos de prueba, al comparar, en el caso concreto, las dos intervenciones, tanto para la percepción como para la gestión del conflicto no puede ser superior al 5% para poder afirmar que la diferencia es significativa y que hubo variación en la percepción sobre el conflicto y sobre la gestión del conflicto propia y del otro.

Por otro lado, el valor de Z negativo, indica que la calificación está por debajo de la media, o sea que disminuyó la puntuación y el valor de Z positivo indica que el valor está por encima de la media, o sea que aumentó la puntuación.

Al utilizar el procedimiento estratégico en el que se aplicaron las técnicas de mediación, Pasado Alternativo y Externalizar, acompañadas de otras técnicas de apoyo, y observar los resultados, se descartó la hipótesis nula porque se advirtieron diferencias significativas entre ambas intervenciones, aunque mucho más en el caso de la percepción sobre el conflicto que de la percepción de la gestión del conflicto propia y ajena.

Por un lado, no pudo comprobarse la primera hipótesis, que se desprendió del primer objetivo específico y que pretendía demostrar un cambio en la percepción propia sobre la gestión del conflicto. Se interpretó según la prueba de Wilcoxon, que comparó el antes y el después de la intervención en toda la muestra, la diferencia significativa en la Agresividad Yo, en el grupo de control, al que no se le aplicó el procedimiento estratégico, sino que se le leyó un texto sobre tecnología. En este punto concreto, no quedó demostrada la eficacia de las técnicas, ya que el grupo experimental no acusó ninguna variación.

Por otro lado, según la U de Mann Whitney, prueba con la que se midieron las diferencias significativas entre el grupo experimental y el grupo de control, se interpretó que al ser los rangos promedio superiores en el grupo intervenido en la Agresividad Yo, la percepción sobre la propia gestión del conflicto cambió solo en esta categoría con respecto al grupo de control. Se entiende, por tanto, como el punto anterior. No demuestra la eficacia de las técnicas, porque es solo una de las cuatro categorías que conforman la herramienta de evaluación. Por lo tanto, la hipótesis que afirma que las técnicas Externalizar y Pasado Alternativo son eficaces dentro de un procedimiento estratégico, para cambiar la percepción sobre la propia gestión del conflicto, no se cumple.

El segundo objetivo específico que aspiraba a demostrar un cambio en la percepción de la gestión del conflicto del otro implicado según la perspectiva del participante, en la prueba de rangos de Wilcoxon, tampoco arrojó datos relevantes. Se interpretó que el valor entre ambas sesiones solo acusó una diferencia significativa en la categoría Evitación Otro en el grupo experimental y en la categoría Complaciente Otro, en el grupo de control. Ya en la U de Mann Whitney no se observó una diferencia significativa en ninguna de las categorías. Por lo tanto, se puede afirmar que la segunda hipótesis tampoco se cumplió.

Para corroborar la tercera hipótesis que se desprendió del tercer objetivo, en el que se pretendía comprobar si la percepción sobre el conflicto cambiaba con la aplicación del procedimiento estratégico que incluyó las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar, se observó que sí se presentó una variación significativa entre el grupo experimental y el grupo de control.

Los resultados pudieron interpretarse como una actitud más positiva hacia el conflicto. El grupo experimental bajó la puntuación con la que valoró las preguntas del EPEC en la segunda sesión, después de aplicado el procedimiento estratégico. La prueba de Wilcoxon comprobó que la percepción del conflicto disminuyó, de acuerdo con la diferencia significativa y el valor negativo de Z que arrojó. Se interpretó, por tanto, que el procedimiento estratégico funcionó, ya que los cambios se manifestaron en todas las categorías para el grupo experimental.

Por otro lado, Wilcoxon arrojó para el grupo de control una significación y el valor positivo de Z en las categorías: global, 3 y 3.1. Esto quiere decir que el conjunto al que no se le aplicó la intervención, aumentó la puntuación en la herramienta de evaluación en la segunda sesión. Lo que se traduce en que se incrementó la percepción del conflicto por parte de este grupo, con respecto a la primera entrevista, en estas tres categorías.

En cuanto a la U de Mann Whitney para la percepción del conflicto, que comparó las diferencias entre los dos grupos, también se acusó una significación que afectó al grupo experimental al disminuir la puntuación en la segunda sesión, con respecto al grupo de control, en las categorías: global, 3, 3.1 y 3.2 del EPEC. Esto comprueba la eficacia de las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar en esta variable.

En el caso de la percepción (EPEC), la aplicación del procedimiento estratégico provocó, claramente, cambios en el grupo experimental. De esto, se deduce que la hipótesis 3. El procedimiento aplicado, con las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar, influye significativamente en el cambio de percepción de la otra persona con la que mantenía el conflicto hacía un sentido más constructivo y empático, quedó comprobada.

Por tanto, según la interpretación de los resultados obtenidos en esta investigación exploratoria, las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar dentro del procedimiento estratégico fueron eficaces en el caso de la percepción del conflicto. Los cambios en el grupo experimental pudieron comprobarse cuantitativamente y en todas las categorías con la prueba del Wilcoxon. Con la U de Mann Whitney se consiguió el valor de Z negativo y una diferencia significativa en la categoría global, en la de patrón de autobeneficiación, autoexculpación e imposibilidad.

Por otro lado, se observó que utilizando el mismo procedimiento estratégico y para el caso de la gestión del conflicto, no se evidenció la eficacia de las mismas técnicas (Pasado Alternativo y Externalizar) porque no se presentaron diferencias significativas que la avalaran. De las 3 hipótesis planteadas, pudo corroborarse una: la tercera: de la percepción del conflicto. Las que se referían al cambio en la percepción propia y ajena de la gestión del conflicto, al no demostrar diferencias significativas en las pruebas estadísticas no paramétricas, quedaron rechazadas.

De la presente investigación se concluye que:

- Las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar aplicadas dentro de un procedimiento estratégico no son eficaces en el cambio de autopercepción del estilo de gestión del conflicto del participante hacia uno más propositivo.
- Las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar aplicadas dentro de un procedimiento estratégico no son eficaces en el cambio de percepción del estilo de gestión del conflicto del otro implicado en el conflicto, hacia uno más propositivo.
- Las técnicas de mediación Pasado Alternativo y Externalizar aplicadas dentro de un procedimiento estratégico sí son eficaces en el cambio de percepción de la otra persona con la que mantenía el conflicto hacia un sentido más constructivo y empático.

Esta última conclusión, fue la única hipótesis comprobada de las tres planteadas. Se presentó una disminución en la calificación que los participantes dieron al cuestionario de evaluación en la segunda intervención, con respecto a la que dieron en la primera, después de aplicado el procedimiento estratégico, en todas las categorías expuestas.

Este resultado se interpretó como una mejora significativa en aspectos como la percepción constructiva y empática del otro, el patrón de culpabilización del otro, la atribución por intencionalidad, la atribución causal directa, el patrón de inmodificabilidad del otro, la atribución caracterial, la atribución de desempatía, el patrón de autobeneficiación y la autoexculpación e imposibilidad.



Algunos resultados pudieron presentarse porque dentro de esta investigación pueden considerarse como limitantes, que la muestra es pequeña y que la intervención con el procedimiento estratégico se realiza en una sola sesión ya que solo se aplicaron dos sesiones y la primera fue para describir el conflicto. La mediación es una práctica que tiene que adaptarse a cada circunstancia y depende del nivel de afectación de cada persona, de la gravedad del conflicto y del tipo de relación entre los implicados, entre otros.

Por lo tanto, requiere de un estudio más profundo que arroje resultados más precisos. Por otro lado, se recurrió a dos mediadoras, para demostrar que las diferencias que pudieran presentarse dependían del procedimiento estratégico y que el resultado no se veía afectado por el factor humano.

Que no se haya podido demostrar una variación en la percepción sobre la gestión del conflicto no quiere decir que no se pueda conseguir. Es pertinente seguir indagando fórmulas para demostrar la eficacia de las técnicas que en el caso de la percepción sobre el conflicto fue positiva. Con este trabajo, se pretendió abrir una puerta para demostrar que sí funcionan los procedimientos estratégicos que incluyen técnicas de mediación y poder continuar ampliando el conocimiento sobre la mediación, para que sea conocida y reconocida como ciencia social.

## 6. Bibliografía

- Bonache, H.; Ramírez-Santana, G.; Gonzalez-Mendez, R. *Estilos de resolución de conflictos y violencia en parejas de adolescentes*. International Journal of Clinical and Health Psychology, vol. 16, núm. 3, septiembre-diciembre, 2016, pp. 278 Asociación Española de Psicología Conductual Granada, España. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1697260016300242>
- Cattell, R., & Cattell, A. R. (n.d.). *Raymond cattell y su teoría de la personalidad*. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/raymond-cattell-y-su-teoria-de-la-personalidad/>
- Fapromed. Federación Nacional de Asociaciones Profesionales de la Mediación. (s.f.) *Documentos Mediación*. Recuperado de: <https://www.diariodemediacion.es/fapromed/>
- Folberg, J. y Taylor, A. (1997) *Mediación: Resolución de Conflictos sin Litigio*. México D.F: Limusa. pp. 157.
- Giménez Romero, Carlos. *Modelos de Mediación y su aplicación en Mediación Intercultural*. Revista Migraciones 10, 2001. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas: 5-10.
- Haynes, J. M. (2006). *Fundamentos de la Mediación Familiar*. Madrid. Gaia. pp.8
- Llorca, A. Mesurado, B. Samper, P. *El rol mediador de la empatía, la conducta prosocial y la conducta agresiva en la depresión y la ansiedad*. (2014) Recuperado de: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/33565>
- López, M. Arán Filippetti, V. Richaud, M. (2014) *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*. Centro Interdisciplinario de Investigación en Psicología Matemática y Experimental (CIIPME). Avances en Psicología Latinoamericana. Bogotá (Colombia). Vol. 32 (1). pp. 37-51.
- Manual de formación básica de mediadores. Conceptos básicos en Mediación. *Breve historia de la mediación. Orígenes históricos*. (1-7) Recuperado de: <https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71289/345896>
- Montaño Sinisterra, R., Liliana Palacios Cruz, J., & Andrés Gantiva Díaz, C. (2009). Teorías de la personalidad. Un análisis histórico del concepto y su medición. *Psychologia. Avances de La Disciplina*, 3(2), 81–107.

- Moore, C (1995) *El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la Resolución de Conflictos*. Barcelona. Granica, pp. 9.
- Moya Albiol, L. Herrero, N. Bernal, C. *Bases neuronales de la empatía*. Revista Neurológica, 2010; 50: 89-100. Recuperado de: <https://www.psyciencia.com/wp-content/uploads/2018/03/neurologia-de-la-empatia.pdf>
- Picard, Ch. 2017. *Orígenes, principios y prácticas de la mediación Insight*. Publicado en Revista de Mediación. Vol. 10. N° 2. Recuperado de: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2018/01/Revista20-e11.pdf>
- Quero Mapelli, M. (2016). El rol del mediador y las técnicas de mediación. *El rol del mediador y las técnicas de mediación*, 153-168.
- Ripoll-Millet, A (2001) *Familias, Trabajo Social y Mediación*. Barcelona. Paidós Ibérica, pp (53-54; 55-70; 80-85).
- Romero Navarro, F. *La Mediación Familiar: Un Ejemplo de Aplicación Práctica*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, nº 40, pp.34-60.
- Rondón García, L. (2011) *Modelos de mediación en el mundo multiétnico*. Trabajo Social, Universidad Nacional de Colombia. BDigital Portal de Revistas UN. Número 13, p. 153-169 ISSN electrónico 2256-5493. ISSN impreso 0123-4986. Recuperado de: [file:///C:/Users/Luz/Downloads/Dialnet-ModelosDeMediacionEnElMedioMultietnico-4372863%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Luz/Downloads/Dialnet-ModelosDeMediacionEnElMedioMultietnico-4372863%20(1).pdf)
- Rondón García, L. (2012) *Bases para la Mediación Familiar*. Tirant Lo Blanch. Valencia.
- Rosales, M. (2020). *Modelos, estrategias y tácticas de la mediación*. (Diapositiva 30, 32 de Power Point). Recuperado de: Campus Virtual de la Universidad de La Laguna, del Máster de Intervención y Mediación Familiar, Social y Comunitaria. Asignatura: Análisis del Conflicto.
- Six, J.F. (1997) *Dinámica de la Mediación*. Barcelona. Paidós, pp. 13-38; 109-136.
- Suares, Marines. (1996) *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós, pp. 80-95.
- White, M. y Epston, D. (1993) *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Paidós Terapia Familiar. Barcelona. pp.53-87.

## **Anexos**

### **Anexo 1: Correo electrónico**

Agradezco de antemano su participación en la investigación que estoy realizando para la asignatura de Trabajo Fin de Máster, del Máster de Intervención y Mediación Familiar, Social de Comunitaria de la Universidad de La Laguna. Después de haber contestado el cuestionario en el que se le invitó a hacer una autoreflexión, en base a las preguntas planteadas, y para poder continuar con el proceso, debe rellenar, firmar y reenviar 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 de una duración aproximada de una hora cada una, por lo que deberá tener preparada una cuenta de Skype para realizar las videollamadas, previa cita. Si tiene alguna duda o necesita asistencia en algo, se puede poner en contacto a través de esta cuenta de correo electrónico.

**\*\*El tratamiento de los datos solicitados es confidencial, tendrán fines académicos y no serán divulgados por ningún medio.**

Muchas gracias por su colaboración.

Un cordial saludo

### **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 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 2: “Cuestionario Evaluación de Percepciones en Conflicto” (EPEC)

Rosales, M. (en prensa)

<b>EPEC</b>		1-10
(Puntuar de 1 a 5 el grado de acuerdo. A más puntuación más acuerdo con la frase)		
1	<b>La otra persona tiene una forma de ser que hace difícil resolver la situación.</b>	
2	<b>Pienso que no hubo nada que yo pudiera haber hecho, en aquel momento, para cambiar la situación.</b>	
3	<b>La otra persona tiene, siempre o casi siempre, esa forma de actuar.</b>	
4	<b>Creo que no hubo manera de resolver el conflicto. Era inviable.</b>	
5	<b>La otra persona tenía intenciones que no me parecen razonables, ni lógicas.</b>	
6	<b>Pienso que no hubo nada, especialmente relevante, que influyera en el comportamiento de la otra persona.</b>	
7	<b>La otra persona estaba muy equivocada en la forma de enfocar el problema.</b>	
8	<b>No veo nada que disculpe el comportamiento de la otra persona.</b>	
9	<b>Pienso que, en aquel momento, fue prácticamente imposible resolver satisfactoriamente el conflicto.</b>	
10	<b>Si estuviera otra vez en aquella situación no creo que se pudiera cambiar el rumbo del conflicto.</b>	
11	<b>La otra persona no tiene justificación alguna para actuar de la manera en que lo hizo.</b>	
12	<b>Creo que la otra persona buscaba de alguna forma dañar o fastidiar.</b>	
13	<b>Creo que intente ver la situación de manera equilibrada.</b>	

14	<b>Creo que mi forma de actuar, en aquella situación, fue adecuada.</b>	
15	<b>Creo que la otra persona es, realmente, la causante de las cosas que ocurrieron.</b>	
16	<b>Pienso que la otra persona se comporta de esa manera pues no siente lo mismo que yo ante esta situación.</b>	
17	<b>Creo que la otra persona no quiere darse cuenta del daño que hace con su comportamiento.</b>	
18	<b>La causa del conflicto es la forma de ser o de actuar de la otra persona.</b>	
19	<b>Mi forma de actuar fue la de buscar soluciones, pero con la actitud de la otra persona es imposible.</b>	
20	<b>Creo que, en aquella situación, lo pase muy mal.</b>	
21	<b>No puede hacer nada para mejorar la situación en el futuro ante la forma de ser o de comportarse de la otra persona.</b>	
22	<b>Creo que ya, nunca, no se podrá resolver el conflicto.</b>	
23	<b>Con franqueza creo que la otra persona tiene una forma de ver las cosas, pensando solo en sí mismo.</b>	
24	<b>Creo que la otra persona nunca busco, de verdad, negociar para llegar a un acuerdo</b>	

### Anexo 3: “Inventario de Estilos de Resolución de Conflictos” (CRSI)

(Kurdek, 1994)

	<b>CRSI</b> <b>(Puntuar de 1 a 5)</b>	Con qué frecuencia consideras que haces cada una de estas cosas... <i>Nunca</i> <i>Siempre</i> <i>Aplicar en segundo</i> <i>lugar</i>	Con qué frecuencia consideras/percibes que la otra persona se comporta o lo describe <i>Nunca</i> <i>Siempre</i> <i>Aplicar en primer</i> <i>lugar</i>
<b>1</b>	<b>Lanzar ataques personales.</b>		
<b>2</b>	<b>Centrarse en discutir el problema en cuestión.</b>		
<b>3</b>	<b>Durante el conflicto, permanecer en silencio durante un largo periodo de tiempo.</b>		
<b>4</b>	<b>No tratar de defenderse personalmente</b>		
<b>5</b>	<b>Explotar y perder el control.</b>		
<b>6</b>	<b>Sentarse y dialogar sobre las diferencias de opinión.</b>		
<b>7</b>	<b>Reaccionar aceptando la opinión de la otra parte.</b>		
<b>8</b>	<b>Llegar al límite de “cerrar la boca” y no hablar más, durante el conflicto.</b>		
<b>9</b>	<b>Enfadarse demasiado y decir cosas que no se quieren decir</b>		



10	<b>Buscar soluciones alternativas al problema que sean aceptables para los dos.</b>		
11	<b>Desconectarse de la otra persona, ignoro lo que me dice.</b>		
12	<b>No defender la posición que tengo en ese conflicto.</b>		
13	<b>Insultar a la otra persona.</b>		
14	<b>Negociar y tratar de llegar a un acuerdo.</b>		
15	<b>Irse y mostrarse distante y no interesado/a.</b>		
16	<b>Ceder y no decir lo que se piensa del problema.</b>		