

**LA EFICACIA DE LA TÉCNICA DE MEDIACIÓN  
“RECONOCIMIENTO EMOCIONAL” EN EL  
CAMBIO DE PERCEPCIÓN DEL CONFLICTO**

**TRABAJO FIN DE MÁSTER**

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

**Curso:2020/2021**

**Alumno: Misael Ruiz Santos**

**Tutor Académico: Manuel José Rosales Álamo**

<b>Índice</b>	
<b>Resumen</b>	<b>2</b>
<b>Abstract</b>	<b>2</b>
<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Marco teórico</b>	<b>3</b>
<b>Metodología</b>	<b>10</b>
<b>Objetivos</b>	<b>10</b>
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
<b>Hipótesis</b>	<b>10</b>
<b>Participantes</b>	<b>10</b>
<b>Procedimiento</b>	<b>11</b>
<b>Instrumentos</b>	<b>15</b>
<b>Análisis de datos</b>	<b>16</b>
<b>Resultados</b>	<b>16</b>
<b>Discusión</b>	<b>20</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>22</b>
<b>Referencias</b>	<b>24</b>

## **Resumen**

El objetivo general de esta investigación es estudiar la eficacia de un procedimiento estratégico que implica la técnica de mediación “Reconocimiento emocional” con apoyo de la técnica de la “Silla vacía”, en relación con las características de personalidad, para desarrollar cambios en la percepción del conflicto y de la persona con la que mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y propositivo. Para ello, se ha empleado una metodología cualitativa, teniendo una medida previa y post intervención, y comprobando las diferencias existentes entre el grupo control y el grupo experimental a través de un análisis de varianza, y comprobando la varianza explicada por cada factor de personalidad a través de un modelo de regresión múltiple. Los análisis arrojan resultados significativos sobre el efecto del procedimiento estratégico, resultando significativas las diferencias entre el grupo control y experimental en los procesos empáticos asociados al conflicto. Por otro lado, salvo una débil correlación negativa del factor “Amabilidad”, los factores de personalidad no tienen ninguna relevancia estadística a la hora de explicar la varianza de los procesos empáticos en los participantes del estudio.

## **Palabras clave**

Mediación, procedimiento estratégico, rasgos de personalidad, empatía.

## **Abstract**

The overall objective of this research it is to study the effectiveness of a strategic procedure that involves the mediation technique called “Emotional Recognition” with the support of another technique called “Empty chair”, in connection with personality characteristics, to develop changes in the conflict’s perception and the other person with whom the conflict was being maintained in a constructive and proactive sense. For that purpose, quantitative methodology has been used, having a pre-intervention and a post-intervention measure, and checking the existing differences between control group and experimental group through an analysis of variance, and checking the explained variance by each personality factor through a multiple regression model. There are significant results on the analysis of the effect of the strategic procedure, with significant differences between control group and experimental group in the empathic processes associated with the conflict. On the other hand, except by a weak negative correlation in “Agreeableness” factor, personality traits have not held any statistical relevance about explaining the empathic processes variance in this investigation participants.

## **Key words**

Mediation, strategic procedure, personality traits, empathy

## Introducción

Para poder decir que una técnica o un procedimiento es eficaz o que funciona de manera efectiva, no basta únicamente con la experiencia profesional, sino que deben de existir estudios que demuestren la eficacia de los procedimientos estratégicos empleados. La mediación, como método alternativo de resolución de conflictos, requiere de estudios como el presente para verificar que los procedimientos estratégicos específicos que se están llevando a cabo son efectivos en sí mismos y por tanto cumplir todos los supuestos para poder considerarse una “Buena práctica”. Concretamente, en esta investigación se busca analizar el procedimiento estratégico específico que utiliza la técnica del “Reconocimiento Emocional”, junto con la técnica de la “Silla vacía” como técnica de apoyo.

La presente investigación tiene un carácter exploratorio debido a los escasos estudios existentes sobre la eficacia de las técnicas de mediación en España, por ellos los objetivos planteados son generales, ya que en base a los resultados que arroja el estudio, tendría sentido continuar trabajando en una línea más específica o no. Tras explicar la metodología utilizada, los instrumentos utilizados para medir tanto los procesos empáticos en los participantes como los factores de personalidad y el análisis de datos empleado se procede a presentar los resultados de la investigación, la discusión sobre los mismos y en último lugar las conclusiones, en las que se incluyen las posibles limitaciones de la investigación realizada y una serie de reflexiones de cara a investigaciones futuras en el mismo ámbito

## Marco teórico

En el uso cotidiano de la lengua, la palabra “conflicto” tiene un significado escueto, la propia Real Academia Española cuenta con cinco acepciones de este término, ninguna de ellas superando las quince palabras, y la única que supera las diez es la definición freudiana del conflicto como una “*coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos*”(Real Academia Española, 2021, definición 5), sin embargo, desde una perspectiva más científica, Infante(1998) definió el concepto de conflicto a través de la aplicación de un *cluster analysis* al estudio semántico, analizando 78 definiciones del término conflicto de disciplinas como la psicología, el derecho o la filosofía, (entre otras) realizando una definición del término recogiendo todos los aspectos comunes entre autores, estableciendo que el conflicto interpersonal es “*el proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia de resolver sus diferencias de poder*”.

Por otro lado, desde una perspectiva más actual, Rosales (2021) define el conflicto interpersonal como un “*sistema de interacciones interpersonales, dinámico y circular, donde se desarrollan procesos intersubjetivos, perceptivos y atribucionales, y en el que las partes perciben que sus intereses, valores o necesidades psicológicas están o pueden estar amenazadas por la otra persona, provocando, con ello, significaciones emocionales y motivacionales*”, además, estos distintos sistemas se ven influidos por los factores contextuales en los que se desenvuelve la disputa. El autor habla de conflictos desde la perspectiva de sistemas en la medida en que se pueden distinguir distintos elementos y configuraciones comunicativas, perceptivas, motivacionales y emocionales. Por otro lado, aunque el conflicto se define como interpersonal, en él pueden intervenir otras personas que harían de protagonistas secundarios, conformando una red de sistemas relacionales. De igual forma, es dinámico porque puede modificar sus propiedades y funcionamiento con el tiempo.

Desde una perspectiva internacional, en el Artículo 1 de la *Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de la Paz* (ONU,1999) se dice que: Una cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en:

- a) El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la comprensión...
- d) El compromiso con la solución pacífica de los conflictos.

La mediación sirve, por tanto, como vehículo idóneo para la realización de la solución pacífica de los conflictos, ya que es un sistema autocompositivo en el que son las propias partes contendientes las que de forma voluntaria van a alcanzar un acuerdo o “transacción” para resolver el conflicto. (San Cristóbal Reales, 2013). Esto quiere decir que son las personas implicadas en el conflicto las que, con apoyo de un tercero imparcial, protagonizan el acuerdo. El perfil del profesional de la mediación es el de una persona que asiste a otras personas para que desarrollen por ellas mismas una comunicación mejor y estimula el proceso de búsqueda de soluciones basadas en la cooperación, este profesional deberá desempeñar doce funciones básicas (Rosales y García,2020):

1. Función de autogestión. El profesional necesita realizar una introspección sobre sus decisiones, sus propias emociones, percepciones y sesgos para desarrollar planes de automejora y actualización.
2. Función de clarificación. Esta función hace referencia a la necesidad de que la persona mediadora ayude a los implicados a explorar sus percepciones del conflicto y a visualizar sus intereses y necesidades. También se incluye en esta función la construcción y redacción del proyecto de acuerdo entre las partes.

3. Función de información. El mediador puede aportar recursos para que los mediados estén bien informados para facilitar la búsqueda de alternativas, además de informar e instruir sobre lo que es el procedimiento mediador, cómo funciona y sus garantías y principios.
4. Función de análisis. La persona mediadora debe mantener la atención en la comunicación y las interacciones que se establecen entre las partes, tanto para poder elaborar la planificación metodológica del proceso como para establecer la “mediabilidad”, es decir, la viabilidad del proceso y la posible interrupción momentánea o definitiva de mismo.
5. Función de confirmación. Las personas deben sentirse reforzadas sobre sus propias capacidades y aptitudes para lidiar con el conflicto.
6. Función de incitación empática. El mediador debe ayudar a las personas implicadas a conocer los problemas e interpretar el conflicto desde otras perspectivas, promoviendo la comprensión de la otra persona y fomentando que se reconozcan las opiniones, intereses y significados del otro.
7. Función de planificación. En base al análisis del conflicto realizado, organizar la estrategia y el modelo a seguir.
8. Función de dinamización. Esta función está en todos los profesionales que trabajan con personas, pues consiste en balancear la participación de los implicados, mantener la motivación de éstos a lo largo del proceso pese a las dificultades y, en general, mejorar la comunicación para que sea productiva y positiva.
9. Función de gestión emocional. La persona mediadora debe favorecer las expresiones emocionales de los participantes del proceso, ayudando a gestionarlas para mejorar la comprensión del conflicto y con ello generar espacios constructivos de cooperación para la búsqueda de soluciones.
10. Función de gestión del equilibrio. Se deben de realizar las actuaciones necesarias para equilibrar las asimetrías de poder y garantizar la igualdad de los participantes ante el proceso de mediación.
11. Función de “acogimiento”. El hecho de que un mediador sea capaz de crear el Rapport necesario al comienzo del proceso es fundamental, ya que las personas no deben sentirse evaluadas ni cohibidas por lo que vayan a decir. El mediador debe de crear entre ellas un espacio de diálogo necesario para que las partes

puedan expresar su vivencia del conflicto, sus intereses y necesidades para con ello acercar sus posiciones para llegar al acuerdo.

12. Función ética. Por último, la persona mediadora debe velar por el cumplimiento de los principios y valores de la mediación, tanto las referidas al proceso como las relativas a sus propias actuaciones profesionales.

Para poder llevar a cabo el proceso de mediación, la persona mediadora utiliza una serie de técnicas. En el ámbito de la mediación, una técnica es un conjunto de acciones puntuales y concretas que tienen un formato y funciones específicas, respondiendo a la pregunta “¿Cómo hago para facilitar los cambios y transformaciones?” este término es habitualmente confundido con el de táctica, que se refiere a acciones más generales que se planifican dentro del procedimiento y que responde a la pregunta “¿Qué debo considerar en las fases del proceso?” (Rosales (en prensa). El conjunto de técnicas implementadas bajo un orden y circunstancias especificadas con anterioridad dará lugar al procedimiento estratégico, que se usa con el fin de obtener los mismos resultados en cada caso. Tanto el procedimiento estratégico como las técnicas de mediación, más que buscar la obtención de un 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.

Respecto a las técnicas, Rosales (en prensa) clasifica las técnicas de mediación en 7 grupos:

- 1) Técnicas comunicativas. Pretenden favorecer una comunicación eficaz, siendo técnicas transversales que pueden acompañar y complementar a otras técnicas, ya que tienen un papel importante para desarrollar el “acogimiento” comentado previamente
- 2) Técnicas interrogativas. Técnicas complementarias y transversales a todas las demás técnicas, buscan promover un conocimiento o reflexión por medio de las propias conclusiones.
- 3) Técnicas de positivización. Pretenden positivizar la óptica del conflicto, intentando reducir la carga dramática del mismo.
- 4) Técnicas de confirmación. Buscan validar el derecho de las personas a comunicarse, discrepar, tener su propia percepción y criterio, ...
- 5) Técnicas de objetivación. Pretenden promover la conciencia sobre criterios, argumentos o datos, para llevar a cabo la “función de información”.
- 6) Técnicas procesuales. Pretenden clarificar, generar opciones o aportar feedback del proceso
- 7) Técnicas de resignificación. Técnicas encaminadas a cambiar los significados emocionales y narrativos del conflicto, buscar la apertura y desestabilización de las

construcciones e interpretaciones de varias formas, entre ellas, promoviendo el pensamiento empático

Específicamente, en esta investigación, se estudia el impacto de dos técnicas de resignificación, cada una con un origen y base teóricas distintas y utilizando la primera como complemento a la segunda:

- 1) Técnica de la silla vacía. La técnica de la silla vacía es una técnica proveniente de la escuela Gestáltica (PreteI,2007), consistente en imaginar en una silla o espacio vacío a la otra persona con la que se tiene el conflicto sentada. Se pide al participante que le diga aquellas cosas que no le ha podido o querido decir, con el fin de facilitar la expresión de sentimientos especialmente negativos y ayudar a la comprensión de los mismos(Rosales, en prensa).
- 2) Técnica del reconocimiento emocional. Esta técnica se basa en la metodología del modelo transformativo de Folger y Bush (1996). Este modelo sugiere que para solucionar un conflicto entre varias personas es necesario saber si hay una parte emocional implicada en este. En caso de existir, es necesario que las personas implicadas en el conflicto se pongan en el lugar de la otra persona y comprendan la emocionalidad asociada al conflicto que le da la otra persona, y como resultado de este proceso, los autores postulan que daría lugar el acuerdo.

Todo proceso científico debe pasar por un sistema de evaluación para comprobar su efectividad, y los procedimientos de mediación también se ajustan a esta premisa, sin embargo, para cada autor el concepto de eficacia difiere, poniendo el énfasis en posibles resultados del proceso (Corella y Arias,2015). Por ejemplo, Serrano (2008) recoge que los indicios relevantes de “una buena mediación” serían:

- a) El sentimiento de las partes de satisfacción por el resultado final del proceso de mediación.
- b) La voluntariedad explícita de las partes de aceptar y llevar a cabo los acuerdos.
- c) Percepción de eficacia del proceso de mediación desde un punto de vista más circunstancial, haciendo caso a los costes económicos esperados, a la rapidez de la misma, ...
- d) El efectivo cumplimiento a largo plazo de los acuerdos.

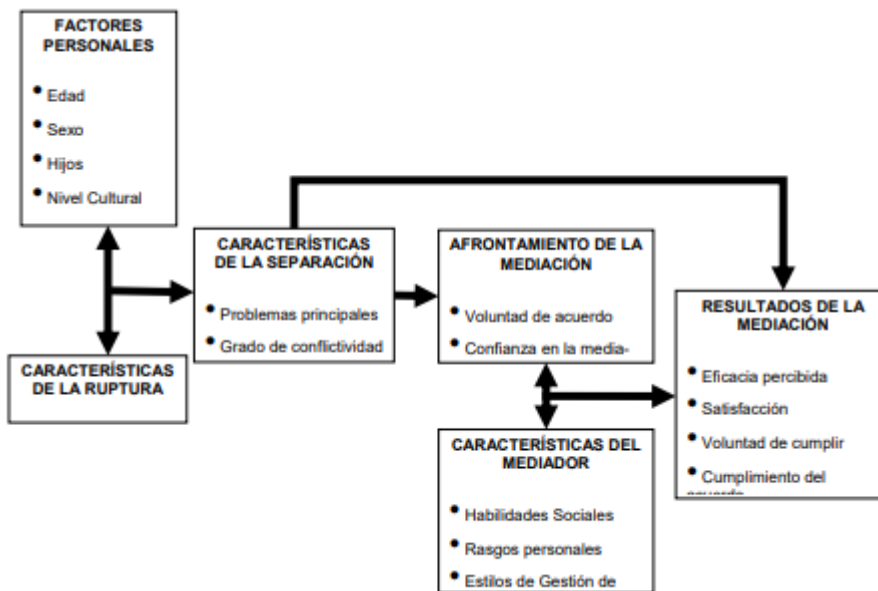
Presentando un modelo integrador de mediación relacionada con el proceso de divorcio o separación, en base a una serie de estudios realizados con anterioridad (Serrano, Mirón y Rodríguez 2001). Este modelo entiende que los resultados de la mediación vienen dados por las características de la separación (entendiendo esta categoría como la unión de los factores



personales de los participantes en el proceso de mediación y las características de la ruptura) y la intersección entre el afrontamiento de la mediación (en el que también influyen las características de la separación) y las características del mediador. (Figura 1)

**Figura 1.**

*Modelo Integrador de Mediación Eficaz (Serrano, 2008)*



Por otro lado, Méndez (1995) lleva a cabo una investigación semejante a la realizada por Lim y Carnevale (1990) en la que analiza la efectividad, no de las técnicas de mediación, sino de las tácticas. En primer lugar, analiza y ordena las tácticas en función a su frecuencia de utilización, encontrando que la táctica que más se utilizaba era la de mantener las negociaciones centradas en los problemas, seguida de clarificar las necesidades de las partes y en tercer lugar plantear los intereses de todas las partes afectadas por el conflicto (coincidiendo con tres de las funciones del mediador previamente comentadas), respecto a la efectividad en sí, en dicho estudio los mediadores destacaron como intervenciones más efectivas aquellas que remarcaban su imagen de imparcialidad.

Como se comentaba anteriormente, en el proceso de mediación influyen las características de personalidad de las partes, dado que afectan tanto al proceso de negociación como con los resultados que se derivan de dicho proceso (Monteiro et al,2012). Uno de los modelos de personalidad más aceptados es el modelo conocido como “*The Big Five*” (Costa y

McCrae,2008), conocido en español como el Modelo de los Cinco Grandes. Este modelo postula la división de la personalidad en cinco componentes, estos son(Soto y Jackson,2013):

- Extraversión. Las personas con alta puntuación en extraversión tienden a ser asertivas y sociales, en vez de ser calladas y reservadas.
- Agradabilidad. Las personas con alta puntuación en agradabilidad tienden a tener conductas más cooperativas y educadas, en vez de ser desagradables o individualistas.
- Consciencia. Las personas que puntúan alto en este factor tienden a ser ordenadas, centradas y gestionar bien su tiempo, en vez de ser fácilmente distraídas y desorganizadas.
- Neuroticismo. Quién puntúa alto en el factor neuroticismo tienden a experimentar con más facilidad emociones negativas como ansiedad, depresión e irritación.
- Apertura a la experiencia. Las personas que puntúan alto en este factor suelen tener un amplio rango de intereses, ser sensibles al arte y a la belleza y suelen preferir una vida más activa y menos monótona.

Un ejemplo de la influencia de dichos factores en los procesos de mediación es el estudio de Barry y Friedman (1998), en el que se estudió la influencia de la “Extraversión” y la “Amabilidad” en procesos de negociación, encontrando, entre otros efectos, que las personas con alta “amabilidad” eran personas susceptibles de quedar ancladas por opciones tempranas y corren el riesgo de perder terreno después del intercambio inicial de opciones.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es el concepto de empatía. Cuff, Brown, Taylor y Howat, D. J. (2016) identifican en uno de sus trabajos cuarenta y tres definiciones distintas del concepto de empatía, por lo que se puede decir que es un concepto estudiado y complejo. Una de las definiciones más recientes y completas que encuentran estos autores es la de Oliveira-Silva y Gonçalves (2011), que definen la empatía como “*la capacidad de resonar con las emociones de otra persona, comprender sus pensamientos y sentimientos, separar nuestros propios pensamientos y emociones de los observados y responder con el apropiado comportamiento prosocial y servicial*”. Por tanto es una capacidad que se puede entrenar y desarrollar con una intervención. Ejemplo de resultados positivos respecto a la intervención para desarrollar la empatía se encuentran el estudio de Mestre, Pérez y Samper (1999) en el que a través de un programa de intervención para el desarrollo de la empatía, compuesto por actividades que trabajaban la capacidad de ponerse en el lugar del otro, la capacidad de análisis de los sentimientos, conductas y consecuencias de la víctima u objeto de la empatía.

## **Metodología**

### **Objetivos**

#### ***Objetivo general***

Estudiar la eficacia de un procedimiento estratégico que implica la técnica de mediación “Reconocimiento emocional”, en relación con las características de personalidad, para desarrollar cambios en la percepción del conflicto y de la persona con la que mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y propositivo

#### ***Objetivos específicos***

1. Estudiar la eficacia de la técnica de mediación “reconocimiento emocional” para cambiar la percepción de la persona con la que se mantenía el conflicto, influyendo en los procesos empáticos.
2. Estudiar qué características de personalidad de los participantes se relacionan con la eficacia de las técnicas en los cambios de percepción de la persona con la que mantenía el conflicto.

### **Hipótesis**

1. Las técnicas de mediación cambian significativamente la percepción de la persona con la que se mantiene el conflicto
2. La eficacia en las técnicas de mediación está relacionada con las características de personalidad

### **Participantes**

La selección de los participantes del estudio se realizó a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, con las personas que estaban disponibles en el periodo y tiempo durante el cual se llevó a cabo la recogida de datos. El estudio contó con una muestra de 69 personas distribuidas de manera aleatoria en dos grupos. El grupo control contó con 23 personas, mientras que el grupo experimental contó con 46. La población que realizó el estudio tenía edades comprendidas entre los 18 y 65 años de edad, contando con 9 hombres y 14 mujeres en el grupo control y 28 hombres y 18 mujeres en el grupo experimental.

**Tabla 1.***Datos sociodemográficos de los participantes*

	Hombres	Mujeres	Media de edad
Grupo control	9	14	43
Grupo experimental	28	18	25
Total	37	32	31

**Procedimiento**

La administración de los instrumentos utilizados se realizó de forma telemática a través de la plataforma “Meet” de Google

***Pre-Sesión:***

En un primer lugar, se contactó con los participantes para agradecer su participación y para fijar con cada uno su disponibilidad para participar a través de un formulario con la plataforma “Google Forms”. Tras esto, se procedió a fijar con cada participante una cita individual para comenzar la investigación.

***Sesión 1:***

En el momento de la cita, el mediador se presentó y explicó al participante el objetivo de la intervención y el procedimiento a seguir. Tras la breve explicación se recogieron los datos sociodemográficos de cada participante (edad, género, estado civil y nivel de estudios)

Después de la comprobación de los datos, se le pidió al participante que relatase un conflicto que le resultase significativo para que fuera éste el objeto de intervención del proceso. Se identificó la figura con la que se tenía el conflicto, si tenía vigencia en la actualidad, cuándo comenzó y si se había intentado solucionar mediante algún medio formal. Por último se le pidió al participante que valorara en una escala de 1 a 10 el impacto y/o la afectación emocional que tuvo para el participante dicha situación. Tras esto, se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Percepciones en Situaciones de Conflicto (de ahora en adelante, EPEC). Después, se administró al participante el Big Five Inventory (de ahora en adelante, BFI). Por último, se agradeció la participación y se le informó de cuándo se contactaría para la segunda sesión

A partir de este punto los grupos experimental y control realizan una sesión 2 distinta.

### ***Sesión 2 experimental:***

En primer lugar, se le volvió a agradecer al participante que continuase con su participación. Tras ello, se realizó el procedimiento estratégico específico para esta investigación. Este procedimiento consta de 7 acciones, y tiene por objetivo reconocer al otro, y a sus sentimientos, estimular la empatía, facilitar la expresión de los propios sentimientos y ayudar a comprenderlos.

En este procedimiento, se incluyó una técnica central, el Reconocimiento emocional, objeto de esta investigación, y otra técnica de apoyo a la primera, la Silla vacía.

En orden de aparición en el procedimiento estratégico específico, la síntesis del proceso, de forma circular es la primera acción que se desarrolla y que es común a los grupos control y experimental. Consiste en realizar un resumen que incluye las preocupaciones de las partes, los problemas relacionales existentes, teniendo cuidado de ser equilibrado y riguroso en el registro del proceso para mostrar operatividad y dirección (Rosales, en prensa), en el caso específico del procedimiento de esta investigación, se dice que el procedimiento es circular porque el resumen recoge las percepciones propias del participante y las percepciones que asume el participante que tuvo la otra persona.

Tras realizar la síntesis del proceso de forma circular, se aplicó la técnica de la “Silla vacía”. Se le pidió al participante que imaginara que, en la reunión virtual que estaba teniendo lugar, entraba la persona con la que había tenido el conflicto. Se le pidió que, mentalmente imaginara con todo lujo de detalles la forma en que esa persona saludaría y se presentaría, con el fin de estimular la imaginación del participante. Tras esto, se le pidió al participante que dijera a esa tercera persona, con el mayor lujo de detalles posibles, los sentimientos asociados al conflicto comentados, incidiendo en la necesidad de expresarlo todo y explicando al participante lo positivo de expresar sus emociones. Después, se le preguntó al participante por sus propias emociones y por cómo se había sentido al expresarlas, así como qué pensaba sobre su propia expresión.

Después de esto, se aplicó la técnica del reconocimiento emocional. Para ello, se llevó a cabo un proceso dividido en ocho acciones (siendo la primera la introducción a la silla vacía y la silla vacía en sí), por tanto, la tercera acción consistió, por parte del participante en imaginar que era un espectador de la situación de conflicto, como si fuera una especie de narrador omnisciente, y se le pedía que describiera la situación de conflicto de una manera muy neutral, valorando las motivaciones tanto propias como de la otra parte. A continuación, en la cuarta acción, teniendo en cuenta que la situación se había analizado desde el punto de vista propio y de un espectador ajeno a ella, se le pedía al participante que reflexionara desde el punto de vista

de la otra persona, cómo creía que se había sentido ésta en el momento del conflicto. Tras esta reflexión se preguntaba al participante cómo se hubiera sentido él en su lugar, teniendo en cuenta todas las cosas que podrían afectar en el momento a la otra persona y como hubiera reaccionado en consecuencia. En respuesta a esto, la quinta acción consistía en preguntar directamente al participante si teniendo en cuenta todo lo anterior, podría aceptar que puede haber tenido una interpretación errónea del comportamiento de la otra persona. Después de esta reflexión, la sexta acción, consistía en pedir al participante que volviera a imaginar a la persona sentada en la silla y comentarle que ha comprendido la forma de proceder y actuar, se sugería la fórmula “...aunque no me gustó tu forma de actuar en aquella situación, entiendo que...” y se le pedía al participante que lo intentara expresar de la forma más positiva y centrándose en el futuro. Tras esto, en la séptima acción, se le preguntaba al participante si creía que la conversación le había sugerido o ayudado a plantearse algo diferente respecto al conflicto que había vivido. Por último, se reconocía al participante el haber realizado el esfuerzo de expresarse.

Tras todas las acciones, se administró de nuevo el EPEC como herramienta postintervención para cuantificar si existía algún cambio en la percepción sobre el conflicto que expusieron los participantes. Para finalizar, se agradeció de nuevo a los participantes su colaboración.

### ***Sesión 2 control:***

En primer lugar, se le volvió a agradecer al participante que continuase con su participación. Tras ello, se realizó el procedimiento estratégico diseñado para el grupo control de esta investigación. Este consta de 2 partes.

En la primera parte de la sesión se utilizó la síntesis de proceso, de forma circular, para comprobar que toda la información comentada en la primera sesión se había entendido, tal y como se hizo en el grupo experimental

Por último, se administró de nuevo el EPEC como herramienta postintervención para cuantificar si existía algún cambio en la percepción sobre el conflicto que expusieron los participantes. Para finalizar, se agradeció a los participantes su colaboración.

A modo de síntesis, en la siguiente tabla aparece reflejado el procedimiento estratégico específico de esta investigación.

**Tabla 2.**

*Procedimiento estratégico de “Reconocimiento emocional”*

Acciones	Descripción de las acciones
<b>ACCIÓN 1</b> <b>Introducción</b>	<p>El otro día me estuviste comentando un conflicto... (Realizar una síntesis del proceso de forma circular del conflicto descrito en la sesión anterior en base a las preguntas realizadas) Muy bien, entonces, hoy vamos a realizar dos ejercicios:</p> <p>El primero de estos ejercicios se llama “la silla vacía”. Normalmente para este ejercicio necesitaríamos una silla vacía, pero como estamos de forma telemática, lo que haré será entrar con otro dispositivo a la llamada. (<i>En este momento</i> entra a la llamada la otra cuenta, que tiene por foto una silla vacía)</p>
<b>ACCIÓN 2</b> <b>Silla vacía</b>	<p>Ahora necesito que imagines que en esta silla está sentado y escuchándote X, y ahora le digas todo aquello que no le has podido o no le has querido decir, lo que piensas sobre el conflicto, sobre cómo te ha hecho sentir, sobre cómo ves la situación ahora, todo cuanto quieras decirle.</p> <p>Ahora que has dicho todo esto, me gustaría que reflexionásemos sobre lo que has dicho y cómo te ha hecho sentir. ¿Cuántas de las cosas que dijiste, le habías dicho en persona? ¿Qué sensación has tenido haciendo el ejercicio? ¿De qué te has dado cuenta? ¿Has visto algo diferente?</p>
<b>ACCIÓN 3</b> <b>Considerarlo y Desarrollarlo (I)</b>	<p>Teniendo en cuenta lo que me has comentado, vamos a por el segundo ejercicio. En primer lugar, vamos a intentar reflexionar sobre el conflicto. Imagina que eres espectador de la situación del conflicto y tuvieras de manera muy neutral que hacer un relato de lo que has visto. Valorando las motivaciones de cada uno de manera imparcial.</p>
<b>ACCIÓN 4</b> <b>Considerarlo y Desarrollarlo (II)</b>	<p>¡Estupendo trabajo de neutralidad! Ahora, vamos a desarrollar lo que has hecho. Vamos a intentar reflexionar desde el punto de vista de X.</p> <p>¿Cómo crees que se sintió X cuando ocurrió el conflicto en sí? Sé que puede ser complicado, pero ¿cómo te hubieras sentido en su lugar? ¿Cómo hubieras reaccionado tú y qué hubieras hecho?</p>
<b>ACCIÓN 5</b> <b>Pensarlo</b>	<p>Habiendo pensado sobre esto, ¿Podrías aceptar que has podido tener una interpretación errónea del comportamiento de la otra persona?</p>
<b>ACCIÓN 6</b> <b>Verbalizarlo</b>	<p>Si esta persona volviera a estar sentada en la silla, coméntale que has comprendido de su forma de proceder y actuar. Sería algo como: <i>“aunque no me gusto tu forma de actuar entiendo que...”</i> Intenta decirlo de la forma más positiva y centrándote hacia el futuro. ¿Cómo le dirías a la otra persona todas estas cosas que me comentas al ponerte en su lugar?</p>

**ACCIÓN 7** Llegados a este punto, me gustaría saber si crees que esta conversación que hemos mantenido hoy te ha sugerido/ayudado a plantearte algo diferente, respecto al conflicto que has vivido.

**Síntesis participante**

Si no responde: por ejemplo, si ha cambiado tu visión sobre algún aspecto relacionado contigo mismo/a o con la otra persona.

**ACCIÓN 8**

**Cierre**

Cómo ves, el ser humano es un ser complejo, donde a veces cuesta mucho expresar cómo nos hacen sentir las cosas que las demás personas hacen. A veces incluso, el dolor que nos pueden causar las decepciones que vivimos nos impide verlo así que me gustaría felicitarte por el esfuerzo que has hecho hoy de expresarte. Para finalizar, volveré a hacerte unas preguntas sobre tu visión del conflicto.

- Administración del EPEC.

Muchas gracias por tu participación, si te interesa conocer los resultados de la investigación, envíame un correo y en cuanto estén, tendrás noticias.

---

## **Instrumentos**

Se emplearon dos escalas basadas en medidas subjetivas. También se solicitaron datos sociodemográficos.

El BFI; Adaptación de Castro Solano y Casullo,2000:

El Big Five Inventory, adaptación de Castro Solano y Casullo (2000), es un instrumento de cuarenta y cuatro ítems que evalúa los cinco grandes de personalidad (extraversión, agradabilidad, responsabilidad, neuroticismo, apertura de la experiencia) a través de una escala tipo Likert de 5 puntos. Las puntuaciones se obtienen sumando las puntuaciones, de tal forma que a mayor puntuación, mayor presencia del factor en la persona evaluada. La prueba es un derivado de una prueba de adjetivos de personalidad convertidos en frases breves para facilitar la comprensión de los elementos, a las cuales la persona debe responder su grado de acuerdo, (desde “*Muy en desacuerdo*” hasta “*Muy de acuerdo*”).

El EPEC(Rosales,2021):

El Cuestionario de Evaluación de las Percepciones en Situaciones de Conflicto (Rosales,2021) es un instrumento de veinticuatro ítems que evalúa, de forma global, la percepción constructiva y empática del otro. De forma general evalúa el patrón de culpabilización del otro y específicamente en este punto la atribución por intencionalidad y la atribución causal directa, el patrón de inmodificabilidad del otro y específicamente en este punto la atribución caracterial y la atribución de desempatía, en último lugar el patrón de autobeneficiación, y de forma más específica, la autoexculpación y la imposibilidad de resolver



el conflicto. Esta evaluación se realiza a partir de valorar del 1 al 5 el grado de acuerdo con una serie de frases.

### **Análisis de datos**

Para el análisis de los datos se utilizó el programa “jamovi” (versión 1.6.23). Para contrastar la primera hipótesis, se realizó un análisis de varianza (ANOVA) split-split tratamiento por medida 2x2. Esto se hizo para comprobar si existen diferencias significativas entre el pre y post tratamiento en los grupos control y experimental, es decir para determinar si las técnicas son efectivas en el desarrollo de procesos empáticos.

En segundo lugar, para contrastar la segunda hipótesis se realizó un modelo de regresión múltiple con la diferencia de puntuaciones como variable criterio y los cinco factores de personalidad como variables predictoras. Para operativizar la mejora en los procesos empáticos se creó la variable “*diferencia de puntuaciones*” a partir de realizar la resta de las puntuaciones previas en el EPEC a la aplicación de las técnicas menos la puntuación obtenida de manera posterior a la aplicación (en caso del grupo experimental) de las mismas.

### **Resultados**

En la *Tabla 3* se encuentran reflejados los datos relativos a la cantidad de personas que participaron en la investigación y de qué forma se distribuyeron en los grupos experimentales, mostrando que no hubo mortalidad experimental, luego se presentan los valores de la media de puntuaciones en el EPEC en las medidas pre y post y por último la desviación típica de esas puntuaciones.

**Tabla 3.**

*Estadísticos descriptivos de la puntuación en el EPEC por condición experimental*

	<b>Aplicación de técnicas</b>	<b>PreG</b>	<b>PostG</b>
N	control	21	21
	experimental	46	46
Media	control	97.7	101
	experimental	79.5	71.5
Desviación típica	control	17.0	18.6

*Nota.* En esta tabla se presenta la distribución de la muestra en los grupos, la media de puntuaciones en el EPEC en las medidas pre y post y por último la desviación típica de esas puntuaciones)

Para contrastar la primera hipótesis, se realizó un análisis de varianza (ANOVA) split-split tratamiento por medida 2x2. Esto se hizo para comprobar si existen diferencias significativas entre el pre y post intervención en los grupos control y experimental, es decir para determinar si las técnicas son efectivas en el desarrollo de procesos empáticos. Tras realizar los análisis se observa que existe un efecto de interacción significativa ( $F(1,65) = 24.95$   $p < 0.001$   $\eta^2 = 0.27$ ) entre los dos factores nombrados anteriormente (Tablas 4, 5). Para conocer más en detalle dónde se encuentran las diferencias entre las medias de nuestras condiciones experimentales se realizaron contrastes post-hoc teniendo en cuenta los dos factores comentados previamente. Los grupos control y experimental no parten del mismo nivel de procesos empáticos (medidos a través del EPEC) ( $t(65) = 4.10$   $p < 0.001$ ). Al analizar las diferencias entre el pre y el post del grupo control, se halló que no había diferencias significativas ( $t(65) = -1.63$   $p > 0.05$ ). Por otro lado, al analizar las diferencias en los participantes del grupo experimental, presentan una disminución significativa de la puntuación en el EPEC tanto al compararse a la medida inicial ( $t(65) = 6.5$   $p < 0.001$ ) como al compararse con el grupo control ( $t(65) = 6.69$   $p < 0.001$ ) (Tabla 6)

**Tabla 4.**

*Efecto del factor intra-sujeto (medida)*

	Suma de cuadrados	gl	Error cuadrático	F	p	$\eta^2p$
Medida	185	1	185.0	5.23	0.025	0.074
Medida * Aplicación de técnicas	883	1	882.7	24.95	< .001	0.277
Residual	2299	65	35.4			

*Nota.* En esta tabla se encuentran reflejados los resultados del contraste realizado para comprobar la influencia de las técnicas en cada sujeto por separado)

**Tabla 5.**

*Efecto del factor inter-sujeto (aplicación de las técnicas)*

	Suma de cuadrados	Df	Media cuadrática	F	p	$\eta^2p$
Aplicación de técnicas	16231	1	16231	31.0	< .001	0.323

*Nota.* En esta tabla se encuentran reflejados los resultados del contraste realizado para comprobar la influencia de las técnicas en cada grupo de sujetos)

**Tabla 6.***Contrastes Post Hoc*

Medida	Grupo	Medida	Grupo	Diferencia de medias	SE	df	t	P bonferroni
Puntuación Pre	control	Puntuación Pre	experimental	18.19	4.44	65.0	4.10	<.001
Puntuación Pre	control	Puntuación Pre	Control	-3.00	1.84	65.0	-1.63	0.642
Puntuación pre	experimental	Puntuación Post	experimental	8.07	1.24	65.0	6.50	<.001
Puntuación Post	control	Puntuación Post	experimental	29.26	4.37	65.0	6.69	<.001

*Nota.* En esta tabla se encuentran reflejados los resultados de los contrastes intergrupo comparando los resultados de las variables asociadas a las puntuaciones en el EPEC pre y post intervención)

Se puede concluir que la implementación de las técnicas ha sido efectiva, debido a la disminución de las puntuaciones del grupo experimental, y la ausencia de cambios en las puntuaciones del grupo control. Para comprobar si los datos si ambos grupos tienen varianzas iguales y no cambiar el tipo de prueba empleada, se llevó a cabo un test de homogeneidad con la prueba de Levene, resultado ésta en que los datos tienen variantes iguales y por tanto se pueden continuar los análisis utilizando la estadística paramétrica ( $F(1;65) = 0.15$   $p > 0.5$ ;  $F(1;65) = 0.175$   $p > 0.5$ ) (Tabla 7)

**Tabla 7.***Test de homogeneidad de la varianza de Levene*

	F	df1	df2	p
PreG	0.1505	1	65	0.699
PostG	0.0175	1	65	0.895

*Nota.* En esta tabla se encuentran reflejados los resultados de la prueba de Levene, empleada para comprobar si los dos grupos tienen variantes iguales o no, teniendo en este caso variantes iguales)

En segundo lugar, para contrastar la segunda hipótesis se realizó un modelo de regresión múltiple usando la diferencia de puntuaciones como variable criterio y los cinco factores de personalidad como variables predictoras. Para operativizar la mejora en los procesos empáticos se creó la variable “*diferencia de puntuaciones*” (restando las puntuaciones pre y post del EPEC

en el grupo experimental). Tras realizar los análisis, se concluye que el modelo explica un 6.18% de la varianza de las puntuaciones, este porcentaje es tan bajo debido a que el único factor que influye de manera significativa sobre la eficacia de las técnicas de mediación es la agradabilidad, haciéndolo de manera inversa, de tal forma que una mayor puntuación en este factor supone una menor efectividad de las técnicas aplicadas, para interpretar esto se utiliza la información contenida en las *Tablas 8 y 9*. En la *Tabla 8* aparece la bondad de ajuste, que indica que el modelo que tiene como variables predictoras los Cinco Grandes de personalidad explica el tanto por ciento(en este caso un 13.3%) de la variable “*diferencia de puntuaciones*”, en este caso, al contar con un modelo con bastantes variables predictoras, se utiliza el valor de la  $R^2$  ajustada. Por otro lado, en la *Tabla 9* aparecen reflejados los resultados del análisis del modelo de regresión.

**Tabla 8.**

*Bondad de ajuste*

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> ajustada
1	0.365	0.133	0.0618

*Nota.* En esta tabla se encuentran reflejados los resultados de la bondad de ajuste del modelo, que indica el tanto por ciento de la variable que explicada por el modelo de las cinco variables predictoras, los cinco grandes)

**Tabla 9.**

*Tabla de coeficientes*

Predictor	Estimado	SE	t	P	Tolerancia
Intercept	35.6348	18.744	1.9011	0.062	
BFI Ext	0.0894	0.236	0.3785	0.706	0.823
BFI Agr	-0.9772	0.349	-2.7976	0.007	0.608
BFI Res	0.0199	0.218	0.0914	0.928	0.822
BFI Neu	-0.1887	0.283	-0.6668	0.507	0.668
BFI Ape	0.0667	0.228	0.2925	0.771	0.987

*Nota.* En esta tabla se encuentran reflejados los resultados del modelo de regresión, mostrando los coeficientes asociados a cada uno de los Cinco Grandes)

En la *Tabla 10* aparecen los resultados del test Durbin-Watson, que se utiliza para comprobar que los datos no estén autocorrelacionados, ya que en caso de que lo estuvieran sería algo negativo a tener en cuenta para dar el modelo de regresión por válido. En último lugar, en la *Tabla 11* aparecen los resultados del test de normalidad, que se emplea para comprobar que todas las variables usadas en el modelo siguen una distribución normal, en este caso el resultado es significativo, lo que indica que las variables de personalidad no siguen una distribución normal en la muestra estudiada.

**Tabla 10.**

*Test Durbin–Watson Test para autocorrelación*

Autocorrelación	Estadístico DW	P
0.0824	1.70	0.186

*Nota.* En esta tabla se encuentran reflejado el estadístico y el porcentaje asociado al test utilizado para comprobar que los datos no están autocorrelacionados

**Tabla 11.**

*Test de normalidad(Shapiro-Wilk)*

Estadístico	p
0.952	0.012

*Nota.* En esta tabla se encuentran reflejado el estadístico y el porcentaje asociado al del test de normalidad, que se utiliza para comprobar si las variables usadas en el modelo siguen una distribución normal

## Discusión

Con respecto al análisis de varianza (ANOVA), se encontraron resultados significativos en la diferencia entre el momento pre y post intervención en los grupos control y experimental. Esto indica que el procedimiento estratégico empleado ha sido efectivo y por tanto, respecto a la primera hipótesis, queda contrastada la efectividad en el grupo control de la técnica del “reconocimiento emocional”, utilizando como apoyo o técnica secundaria la técnica de la “silla vacía”. Los resultados refuerzan la importancia de las funciones del mediador de incitador empático y de gestión emocional (Rosales y García,2020), ya que con la técnica del reconocimiento emocional se incita a las personas tanto a interpretar el conflicto desde otras perspectivas como a expresarse emocionalmente. Además, estos resultados demuestran la

eficacia de las técnicas de resignificación (Rosales, en prensa) si se aplica un procedimiento estratégico estructurado. Estos resultados, también, concuerdan con los resultados del estudio de Méndez(1996), en el que se observaba que las tácticas de mediación que más se utilizaban(y cabe por tanto asumir que se utilizaban más por su demostrada eficacia) eran aquellas tácticas que, en primer lugar, se basaban en mantener las negociaciones centradas en los problemas(como hace el reconocimiento emocional, que se centra en los sentimientos de las personas participantes, su reconocimiento y aceptación por parte del otro), incluso la técnica de la silla vacía se podría encajar en la segunda o en la tercera táctica en orden, siendo la segunda clarificar las necesidades de las partes y la tercera plantear los intereses de todas las partes afectadas en el conflicto, ya que con esta técnica se busca la expresión de la persona participante sin ningún tapujo.

Por otro lado, con respecto a los resultados arrojados por el modelo de regresión múltiple, los resultados apuntan a que los factores de personalidad, salvo el factor “Agradabilidad” (aunque la correlación sea débil) no influyen en el cambio de procesos empáticos gracias a las técnicas de mediación estudiadas. Esto implica dos posibles ideas, la primera de ellas es la hipótesis de que la intervención no implicó una mejoría de los procesos empáticos en estas personas porque parten de un punto más alto, en la definición de Soto y Jackson (2013) del factor Agradabilidad se dice que las personas con una puntuación alta tienden a tener conductas más cooperativas. Para tener conductas más cooperativas hay que realizar procesos empáticos más complejos, por tanto es normal que las personas con una alta agradabilidad no sean tan susceptibles a las técnicas enfocadas a aumentar los procesos empáticos, sino que incluso puntúen más bajo dado que se les está recordando el conflicto que tuvieron, además que los resultados también implican un resultado lógico como es que las personas con menos agradabilidad, gracias al procedimiento estratégico empleado van a “trabajar” los procesos empáticos y por tanto mejorarán más. La segunda de las ideas está en relación con la primera, y es una connotación positiva que se puede extraer de este estudio, y es que, a diferencia de los resultados encontrados en el estudio de Barry y Friedman (1998), la personalidad (salvo el factor previamente comentado) no influye en los procesos de mediación. La ausencia de resultados es un aspecto muy positivo de cara al futuro de la mediación, ya que supone que el procedimiento estratégico es independiente a la personalidad de las personas, siendo por tanto la personalidad una variable que no modula los resultados.

## Conclusiones

Este estudio tenía como objetivos tanto estudiar la eficacia del procedimiento estratégico que utiliza la técnica de mediación “reconocimiento emocional” y la “Silla Vacía” como técnica de apoyo, además de determinar qué características de personalidad se relacionan con la eficacia de las técnicas anteriormente comentadas. Los resultados de la investigación son prometedores, verificando con un amplio margen la primera hipótesis, que hacía referencia a que las técnicas de mediación cambian la percepción de la persona con la que se mantiene el conflicto y por tanto cumpliendo el primer objetivo. Además, y aunque pueda parecer negativo en un principio, los resultados asociados al segundo de los objetivos refutan la segunda hipótesis, que hacía referencia a que la eficacia en las técnicas de mediación está relacionada con las características de personalidad. Es cierto que la correlación es débil, pero aun así son resultados muy positivos ya que indican que casi da igual la personalidad que tenga cada persona, para todas ellas el procedimiento estratégico seguido, es una sólida opción para resolver un conflicto interpersonal. Este procedimiento estratégico formaría parte de los posibles que un mediador podría llevar a cabo, por tanto esta investigación sirve como apoyo a la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.

Pese a trabajar con toda la rigurosidad posible, entre las limitaciones encontradas a la hora de realizar este estudio se encontraría el hecho de tener en cuenta el concepto de mediabilidad, que es un punto central de los procesos de mediación. Este concepto hace referencia a una decisión que puede tomar el mediador durante todo el proceso de mediación, sobre si ésta es posible o no. A diferencia de los procesos terapéuticos, la posibilidad de la interrupción de la mediación se prefigura desde el principio como un evento que puede suceder y por el cual no se puede culpar a las partes. Hay autores que diferencian el proceso de mediación de un peritaje en la medida en que en el proceso de mediación un buen mediador o mediadora repite en cada sesión la importancia de la autocomposición del proceso, en la que él o ella no tiene ningún poder para mantener unidas a las partes si ellas no lo desean personalmente, a diferencia de un peritaje, donde a las partes “no les conviene interrumpir el proceso (Marzotto y Tamanza,2007). Este concepto surgió en dos casos específicos durante el procedimiento experimental, concretamente durante la aplicación de la silla, en estos dos casos, tras realizar la técnica de la silla vacía, se detectó que el conflicto en ambos casos carecía de mediabilidad debido a que en ambos casos el conflicto comentado suponía un caso de diferencia de poder muy grande entre ambas partes. En ambas se hacía referencia a una relación tóxica pasada, entendiendo ésta como una en la que ambos participantes se veían a sí mismos

inferiores con relación a los demás (Caro,2007), verbalizando incluso haber tenido cierta dependencia emocional hacia dicha expareja. En ambas situaciones se detectó durante la silla vacía y se decidió cortar el procedimiento en el momento y administrar directamente el cuestionario post, debido a que la parte principal del procedimiento estratégico específico, el reconocimiento emocional se basa en generar procesos de empatía y comprensión hacia la otra persona. Por tanto, se decidió incluir a ambos participantes como grupo control, en primer lugar para que no tuvieran la sensación de que su experiencia pasada era algo por lo que ser juzgados, y en segundo lugar, debido a que de cara a realizar los análisis, su pertenencia o no al mismo no afectó a los análisis, ya que los resultados fueron igual de significativos tanto extrayéndolos del conjunto muestral como incluyéndolos como grupo control.

Por otro lado, de cara a investigaciones futuras, sería recomendable que los grupos control y experimental estuvieran conformados por una media de edad equivalente, ya que éste no fue un criterio que se tuvo en cuenta en la división de la muestra. Además, sería recomendable que los grupos partieran de una media equivalente en la situación pre, con el fin de poder ver de una forma más exacta el tamaño del efecto de la aplicación de las técnicas. Además, sería recomendable de cara al futuro tener en cuenta no solo la naturaleza de la disputa y el modo cómo las partes afrontan la mediación, que ya son factores que Serrano(1996) identifica como dos de tres grupos de factores que permiten dar cuenta de la eficacia de la mediación, sino el tercer factor, que es el relativo a las características e intervenciones del mediador, debido a que en la presente investigación, todo el grupo experimental recibió las técnicas del mismo mediador, pudiéndose producir un sesgo por no tener en cuenta las características en la varianza explicada al cambio. Una posible solución de cara al futuro sería plantear la investigación con más de un mediador, y previamente a la intervención realizar un cuestionario validado empíricamente que mida el “acogimiento” a partir de las habilidades sociales y personales del mediador.



## Referencias

- Barry, B., & Friedman, R. A. (1998). Bargainer characteristics in distributive and integrative negotiation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(2),345–359. <https://doi-org.accedys2.bbtk.ull.es/10.1037/0022-3514.74.2.34>
- Caro, I. (2007). *Manual teórico práctico de psicoterapias cognitivas*. Cap. 4 La terapia cognitiva de A. Beck. Editorial Desclée de Brouwer S.A. Bilbao
- Corella,M y Arias,F.(31 de agosto de 2015).Mediación y eficacia. *LegalToday*. Recuperado de: <https://www.legaltoday.com/opinión/blogs/civil-blogs/blog-de-co-mediacion/mediacion-y-eficacia-2015-08-31/>
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (2008). The Five-Factor Theory of personality. In O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (3rd ed., pp. 159-181). New York, NY: Guilford Press.
- Cuff, B. M. P., Brown, S. J., Taylor, L., & Howat, D. J. (2016). Empathy: A Review of the Concept. *Emotion Review*, 8(2), 144–153. <https://doi.org/10.1177/1754073914558466>
- Folger, J. P., and Bush, R.A.B. “Transformative Mediation and Third-Party Intervention: Ten Hallmarks of a Transformative Approach to Practice.” *Mediation Quarterly*, 1996, 13(4), 263–278
- Fox, J., & Weisberg, S. (2020). *car: Companion to Applied Regression*. [R package]. Retrieved from <https://cran.r-project.org/package=car>.
- García Villaluenga L., y Rosales M., y, (2020). Mediación Familiar. Principios y objetivos. En Fariña F, y Ortuño P., *La Gestión Positiva de la Ruptura de Pareja con Hijos*. Valencia: Tirant lo Blanch Editorial.
- Infante, E., (1998). Sobre la definición del conflicto interpersonal: aplicación del cluster analysis al estudio semántico. *Revista de Psicología Social*, 13(3), pp.485-493.
- Lim, R.G. y Carnevale,P.J (1990). Contingencies in the mediation of disputes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 259-272
- Lenth, R. (2020). *emmeans: Estimated Marginal Means, aka Least-Squares Means*. [R package]. Retrieved from <https://cran.r-project.org/package=emmeans>.
- Marzotto,C y Tamanza,G(2007).La mediación y el cuidado de los vínculos familiares en González(Ed.),*El cuidado de los vínculos.Mediación familiar y comunitaria*(1ª Ed., pp 143-145)

- McCrae, R. R. y Costa, P. T. (2008). The five-factor theory of personality. En O. P. John, R. W. Robins and L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (3rd ed., pp. 182–207). New York: Guilford Press.
- Méndez, M. (1995). La utilización contingente de las estrategias y tácticas de mediación, en COP, *Mediación: una alternativa extrajurídica*, (103-113). Madrid: Monografías del Colegio Oficial de Psicólogos.
- Mestre Escrivá, V., Pérez Delgado, E., y Samper García, P. (1999). Programas de intervención en el desarrollo moral: razonamiento y empatía. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 31(2), 251-270 ISSN: 0120-0534. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80531203>
- Monteiro, A. P., Serrano, G., y Rodríguez, D. (2012). Estilos de gestión del conflicto, factores de personalidad y eficacia en la negociación. *Revista de Psicología Social*, 27(1), 97–109. <https://doi.org/10.1174/021347412798844042>
- Oliveira-Silva, P., & Gonçalves, O. F. (2011). Responding empathically: A question of heart, not a question of skin. *Applied Psychophysiology and Biofeedback*, 36, 201-207. doi:10.1007/s10484-011-9161-2
- Organización de las Naciones Unidas. (1999) Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de la Paz. Recuperado de: [http://www.fundculturadepaz.org/spa/DOCUMENTOS/DECLARACIONES,%20RESOLUCIONES/Declaracion\\_CulturadPaz.pdf](http://www.fundculturadepaz.org/spa/DOCUMENTOS/DECLARACIONES,%20RESOLUCIONES/Declaracion_CulturadPaz.pdf)
- Pretel, O. (2007). Técnica de la silla vacía. *Centro de orientación y Desarrollo Humano*. Consultado en: <http://prettel.files.wordpress.com/2007/03/la-sillavacia.pdf>.
- R Core Team (2020). *R: A Language and environment for statistical computing*. (Version 4.0) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from MRAN snapshot 2020-08-24).
- Real Academia Española. (s.f.). Cultura. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en 21 de mayo de 2021, de <https://dle.rae.es/conflicto>
- Rosales M., y García Villaluenga L., (Coords.) (2020). Las competencias de la persona mediadora. Santiago de Compostela: Andavira.
- Rosales M. (2021). El análisis del conflicto. Una perspectiva desde las percepciones mutuas. *Revista Iberoamericana de Justicia Terapéutica*, (2).
- Rosales M., y García Villaluenga L., (Coords.) (2020). Las competencias de la persona mediadora. Santiago de Compostela: Andavira.

- San Cristóbal Reales, S. (2013). Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, (46), 39-62. Consultado de: <http://www.rcumariacristina.net:8080/ojs/index.php/AJEE/article/view/145/126>
- Serrano, G (2008). Eficacia y mediación familiar. *Boletín de Psicología*,92,51-63.
- Serrano, G.-Mirón, L.-Rodríguez, D (2001): Factores determinantes de la mediación en conflictos familiares. *XXVIII Congreso de la Sociedad Interamericana de Psicología*. Santiago de Chile.
- Singmann, H. (2018). *afex: Analysis of Factorial Experiments*. [R package]. Retrieved from <https://cran.r-project.org/package=afex>.
- Soto, C. J., & Jackson, J. J. (2013). Five-factor model of personality. In D. S. Dunn (Ed.), *Oxford Bibliographies in Psychology*. New York, NY: Oxford University Press
- The jamovi project (2021). *jamovi*. (Version 1.6) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.