

**Estudio sobre la eficacia de las técnicas de mediación:
normalización, reencuadre y connotación positiva, en el
cambio de percepción sobre la persona con la que se
mantenía el conflicto.**

Máster Interuniversitario en Intervención y Mediación Familiar, Social y Comunitaria.

Trabajo Fin de Máster

Curso académico: 2020-2021

Convocatoria: Julio

Alumna: Yaleny García Quintero

Tutor: Manuel José Rosales Álamo

RESUMEN

La mediación es considerada como un proceso extrajudicial de resolución de conflictos que se plantea como alternativa a los tribunales. Se emplea en diversas comunidades, sociedades y culturas, y persigue que las partes implicadas lleguen a un acuerdo, preservando las relaciones mediante una buena comunicación y habilidades comunicativas.

Uno de sus elementos más importantes son las técnicas, entendidas como un “conjunto de acciones puntuales y concretas que tienen un formato y funciones específicas” (Rosales, 2020, p. 1), se adaptan al proceso y se complementan con las funciones y competencias de la persona mediadora, y cuyo uso determina la eficacia profesional y del proceso de mediación.

En la presente investigación se llevó a cabo un estudio con 61 participantes, distribuidos en grupo control y experimental. Primeramente, se estudió la eficacia de las técnicas de mediación: normalización, reencuadre y connotación positiva, en el cambio de percepción sobre la persona con la que se mantenía el conflicto. En segundo lugar, se determinó qué características de la personalidad influyen en la eficacia de estas técnicas. Los instrumentos empleados para recoger datos han sido el EPEC (Rosales, 2021) y el BFI (adaptación de Castro Solano y Casullo, 2000).

Palabras clave: mediación, técnicas, eficacia, conflicto interpersonal, personalidad.

ABSTRACT

Mediation is considered an out-of-court conflict resolution process that is proposed as an alternative to the courts. It is used in diverse communities, societies, and cultures, and seeks to reach an agreement between the parties involved, preserving relationships through good communication and communication skills.

One of its most important elements are the techniques, understood as a set of specific and specific actions that have a specific format and functions, they adapt to the process and are complemented with the functions and competencies of the mediator, and whose use determines the professional effectiveness and the mediation process.

The present investigation was carried out with 61 participants, distributed in control and experimental group. Firstly, it allowed the study of the effectiveness of mediation techniques: normalization, reframing and positive connotation, in how it changes the perception of the person with whom the conflict was maintained. Secondly, it was determined which personality characteristics influence the effectiveness of these techniques. The instruments used to collect data were EPEC (Rosales, 2021) and BFI (adapted from Castro Solano and Casullo, 2000).

Keywords: mediation, techniques, efficacy, interpersonal conflict, personality.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO TEÓRICO.....	2
3. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Objetivos.....	9
3.1.1. Objetivo general.....	9
3.1.2. Objetivos específicos.....	9
3.1.3. Hipótesis.....	9
3.2. Participantes.....	10
3.3. Instrumentos.....	10
3.4. Procedimiento.....	12
4. RESULTADOS.....	15
5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	19
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22

1. INTRODUCCIÓN

La mediación se trata de una práctica que ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, existiendo múltiples definiciones sobre el término y dificultades para dar una explicación universal. No obstante, su finalidad radica en “solucionar los conflictos interpersonales acudiendo a un tercero [...] para ayudar a los afectados por un problema a solucionarlo de forma pacífica” (Miranzo de Mateo, 2010, p. 9).

Dentro de la mediación, podemos encontrar que el análisis del conflicto interpersonal es crucial, por lo que hay que tener en cuenta los diferentes elementos que influyen en él. De la misma manera, el papel que desempeña la persona mediadora durante el proceso es sumamente importante, desembocando en que el/la profesional deba poseer la formación y competencias específicas del ámbito, además de conocer cuáles son sus funciones, entre las que se requieren la utilización de técnicas de mediación durante el proceso.

En el marco teórico se muestra la escasa bibliografía existente sobre la eficacia de las técnicas de mediación, pues no se han hallado investigaciones previas que aborden esta temática. En la misma línea, se han encontrado diversos recursos en los que se evidencia que existen contradicciones para definir los términos mediación o conflicto, al igual que confusiones con otros conceptos como estrategias o tácticas.

La práctica de la mediación resulta ser fundamental para la labor en el ámbito de la intervención y mediación familiar, social y comunitaria, puesto que con esta práctica no solo se pretende que las personas lleguen a un acuerdo, sino que se busca preservar las relaciones entre las partes y mejorarlas de cara al futuro. (Sauceda, 2015)

La presente investigación tiene por objetivo general:

- Estudiar la eficacia de las técnicas de mediación: normalización, reencuadre y connotación positiva, en relación con las características de personalidad, para desarrollar cambios en la percepción de la persona con la que mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y propositivo.

Este estudio se ha planteado con la finalidad de verificar si las técnicas de mediación aplicadas: normalización, reencuadre y connotación positiva, son eficaces, de manera que pueda suponer un precedente del que partir para futuras investigaciones sobre este campo.

Entre los resultados obtenidos, se ha podido esclarecer si estas técnicas mencionadas son eficaces, al igual que conocer qué características de la personalidad, influyen o no, en el cambio de la percepción sobre la persona con la que se mantenía el conflicto.

2. MARCO TEÓRICO

Remontándonos a la etimología del término conflicto, encontramos que proviene del latín *conflictus* formado por el prefijo *con-* (convergencia o unión) y el participio *fligere* (golpe), que significa pleito (Online Etymology Dictionary, s.f). Por otro lado, realizando una búsqueda entorno a la definición del término, se hallan diferentes aceptaciones sobre el mismo.

Desde una perspectiva clásica, Pruitt y Rubin (1986) definen el conflicto interpersonal como una divergencia de intereses percibida, o la creencia de que las aspiraciones actuales de ambas partes no se pueden lograr simultáneamente. Posteriormente, Bush y Folberg (1994) añaden que el conflicto tiene que verse como una oportunidad, donde una buena comunicación entre las partes implicadas favorece su transformación. Además, comentan que el papel de la persona mediadora es importante para promover un cambio mediante la revalorización y reconocimiento del otro, técnicas de mediación que se complementan con las funciones del mediador/a (Folberg et. al, 2004). Por su parte, Barki y Hartwick (2004) lo entienden como un proceso dinámico que ocurre entre ambas partes a medida que experimentan reacciones emocionales negativas a desacuerdos percibidos y la interferencia con el logro de sus objetivos.

Entre las aceptaciones más actuales podemos destacar la de Ortiz et. al (2018), donde el conflicto es un fenómeno que tiene lugar cuando existe una discrepancia entre las partes sobre “pensamiento, creencias, gustos, necesidades divergentes y de la contraposición de intereses en relación con un mismo asunto” (p. 293). En la misma línea, Rosales (2021) aborda el conflicto intrapersonal como un “proceso de construcción intersubjetivo de creencias y atribuciones tacitas negativas que generan actitudes y comportamientos que pueden ser bloqueantes y desmotivar la disposición a la colaboración” (párr. 47).

Analizando estas definiciones se observa que todas ellas coinciden en que el conflicto interpersonal se trata de un proceso en el que dos personas están en desacuerdo sobre un determinado aspecto. Por ello, y para poder comprender el conflicto, es preciso abordarlo desde otras perspectivas, con un análisis en el que se identifiquen sus espacios, procesos y diversos elementos que influyen en él (Rosales, 2021). Por su parte, Redorta (2004) expone que hay que tener en cuenta no solo intereses y necesidades, sino otros aspectos que resultan relevantes para comprender, analizar y trabajar el problema (Tabla 1).

Tabla 1

Elementos básicos que aparecen en la confrontación.

Poder	Necesidades	Valores	Intereses	Percepción y comunicación
Capacidad de coacción	Búsqueda de satisfactores	Creencias centrales	Objetivos deseados	Interpretación y expresión

Fuente: Redorta (2004). Cómo analizar los conflictos.

Para intentar resolver estos conflictos, a lo largo de la historia se han creado diferentes sistemas de resolución de conflictos, como la mediación, entendida por Folberg y Taylor (1986) como el proceso por el cual los/as participantes, junto con la ayuda de una persona neutral, aíslan problemas para desarrollar opciones, consideran alternativas y llegan a un acuerdo consensuado que se adapte a sus necesidades.

Esta práctica data aproximadamente de mediados del Siglo XX, se emplea en diversas comunidades, sociedades y culturas y es considerada un proceso extrajudicial alternativo a los tribunales que surge con el movimiento ADR (Gómez, 2014).

Al igual que con el término conflicto, existen diversas definiciones sobre mediación. Por parte de Menkel-Meadow (2018) la mediación se trata de un proceso donde dos partes argumentan un caso a una tercera persona neutral, que es la que tomará decisiones sobre quién tiene, o no, la razón. Asimismo, es un proceso que permite que las partes transfieran de un estilo individualista a uno cooperativo en la resolución del conflicto (Armas, 2003).

Dentro de la mediación, el papel de la persona mediadora es muy relevante, ya que se ocupa de asistir a las partes teniendo en cuenta sus necesidades y el contexto del propio conflicto, favoreciendo la preservación y reparación de las relaciones mediante una buena comunicación y habilidades comunicativas (Rosales y García, 2020).

Desde este punto, cabe destacar la existencia de distintos modelos de mediación que, según Rodrigo (2010), la persona mediadora desarrollará en función de la concepción que tiene sobre el propio conflicto. El autor distingue entre:

- Modelo tradicional-lineal: habla sobre el enfoque Harvard, donde el conflicto es una contraposición de opiniones y, por tanto, hay que eliminarlo.
- Modelo transformativo: expresa que el conflicto es inherente al ser humano, y lo que se busca es transformarlo.
- Modelo circular-narrativo: se refiere al conflicto como un proceso mental, por lo que hay que fomentar la reflexión y la comunicación.

Tabla 2*Funciones de la persona mediadora.*

Función	Acciones
Autogestión	Ser capaz de detectar errores propios, de analizar su labor como profesional
Acogimiento	Hacer que las partes se sientan aceptadas y confiadas con la persona mediadora. Crear Rapport
Información	Informar sobre el procedimiento, funcionamiento y garantías del proceso
Análisis	Planificación metodológica y estratégica de la mediación
Planificación	Construir la agenda de trabajo, organizar la estrategia y el plan del proceso mediador
Dinamización	Realizar las acciones necesarias para facilitar y mejorar la comunicación entre las partes
Confirmación	Fortalecer y reforzar la percepción de las partes sobre sus propias capacidades y aptitudes
Incitación empática	Ayudar a que las partes conozcan el problema y lo interpreten desde otras perspectivas
Clarificación	Ayudar a explorar a las partes sus propias percepciones sobre el conflicto, intereses y necesidades
Gestión emocional	Orientar a las partes en la búsqueda de soluciones y en la expresión y gestión emocional
Gestión del equilibrio	Realizar actuaciones adecuadas para equilibrar las relaciones de poder e igualdad entre las partes

Fuente: Rosales y García (coords) (2020). Las competencias para la formación de la persona mediadora.

Para poder desarrollar adecuadamente la práctica de la mediación, es necesario que la persona mediadora disponga de la formación y las competencias académicas específicas relacionadas con ciencias sociales, jurídicas y la psicología (Rosales y García, 2020).

En esta línea, las competencias incluyen conocer cuáles son sus funciones (Tabla 2), que repercutirán en su desempeño profesional y cuyo éxito requiere del uso de las técnicas de mediación, entre las que Casales y César (1995) consideran: técnicas de comunicación, que incluyen lenguaje verbal, paraverbal y no verbal, y de negociación colaborativa.

No obstante, para abordar adecuadamente las técnicas, es preciso definir qué significa para nosotros este término, ya que existen diferentes acepciones con una nomenclatura de palabras que puede resultar confusa.

Cuando se hace referencia a técnica de mediación, se entiende que es un “conjunto de acciones puntuales y concretas que tienen un formato y funciones específicas” (Rosales, 2020, p. 1). Por el contrario, cuando se realiza una búsqueda en relación con este término, las palabras halladas se relacionan con estrategias o tácticas, utilizadas como sinónimo de técnica.

Para comprender la diferencia entre estos conceptos, encontramos que Rosales (2020) hace una diferenciación, esclareciendo que la estrategia es la organización de la aplicación de las técnicas en base a los objetivos planteados, y que la táctica es la forma de organizar cada fase del proceso mediador.

En esta línea, existen otros recursos que entienden que la mediación o el conflicto son una técnica. Por una parte, Calvo et. al (2004) exponen que la mediación es una técnica adecuada para el contexto escolar, puesto que favorece el diálogo a través de habilidades comunicativas. Por otra parte, Rodrigo (2010) alude a que el conflicto es una técnica que, en función de la concepción que tiene el mediador/a sobre el problema, este/a desarrollará una metodología determinada, contemplando los modelos de mediación comentados con anterioridad.

Entre estas definiciones, la empleada para este estudio será la de Rosales (2020). Este autor expone que las técnicas de mediación permiten que las personas en conflicto sean conscientes de sus intereses y necesidades, además de permitir que haya un cambio tanto en la interpretación del conflicto como en la relación con la persona en conflicto.

Para clasificar las técnicas, Rosales (2020) propone las siguientes categorías:

- Comunicativas: favorecen la comunicación, creando un clima de confianza.
- Interrogativas: promueven la reflexión y permiten generar apertura.
- Procesuales: guían el proceso para que sea más eficiente.
- Positivización: permiten ver el conflicto de manera más positiva.
- Confirmación: provocan aceptación y valorización propia y de la otra persona.
- Objetivación: promueven la conciencia para poder objetivar una situación.
- Resignificación: encaminadas a cambiar el significado del conflicto.

Cabe decir que, algunas técnicas descritas, como las comunicativas, interrogativas y procesuales, son transversales, complementándose con otras técnicas. Concretamente, las

procesuales permiten clarificar los aspectos del conflicto y dar un feedback del proceso, para guiarlo y hacerlo más eficiente.

En esta investigación las técnicas objeto de estudio son la normalización, reencuadre y connotación positiva, que forman parte de las técnicas de positivización, que “pretenden positivar la óptica del conflicto” (Rosales, 2020, p. 20).

El origen de estas técnicas es difuso, pero se puede relacionar con la psicoterapia, más concretamente con la terapia familiar sistémica, un proceso de acompañamiento para las personas que presenten algún problema y que no sepan cómo solucionarlo. El objetivo de este tipo de terapia es ayudar a estas personas a encontrar una alternativa. En este sentido, el/la terapeuta debe conocer el problema y cómo se relaciona el/la cliente con sus sistemas de referencia (Ortiz, 2008).

Dentro de la terapia familiar sistémica el/la terapeuta utiliza una serie de técnicas entre las que cabe destacar las relacionadas con las técnicas trabajadas en esta investigación.

Por una parte, esta terapia trabaja el encuadre, que “delimita el espacio y determina el tipo de contexto en donde el terapeuta y el consultante van a desenvolverse” (Ortiz, 2008, p.136). Cuando este se combina con una connotación positiva, que el/la terapeuta puede emplear en forma de metáfora, se crea una nueva visión del problema. En nuestro caso, para este estudio la técnica de reencuadre es aquella que es capaz de desbloquear nuevos temas y significados. Para ello, la persona mediadora narra el problema desde otro punto de vista, invitando a las partes implicadas a valorar la situación como una oportunidad. Por su parte, la connotación positiva busca redefinir el problema mediante la atribución de significados positivos, aportando otro valor y cambiando la situación (Rosales, 2020).

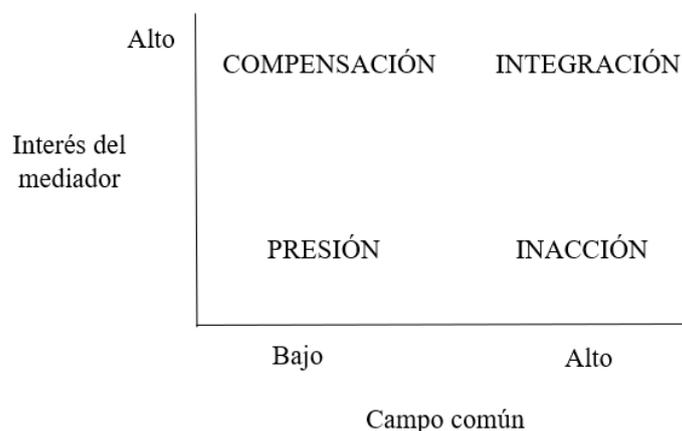
En cuanto a la normalización, en la terapia familiar sistémica se hace referencia a ella cuando alude a los contextos de trabajo del terapeuta. Por ejemplo, en el informativo, se normaliza una situación cuando se trabaja con un grupo de personas que han pasado por un acontecimiento similar (Ortiz, 2008). En nuestro caso, con la normalización se busca “cambiar la percepción de las situaciones del conflicto como algo normal y humano”, con comentarios que normalicen un hecho o comportamiento (Rosales, 2020, p. 21).

En síntesis, se puede apreciar cómo las técnicas de mediación empleadas en el estudio, normalización, reencuadre y connotación positiva pueden tener su origen en la terapia familiar sistémica, no obstante, estas técnicas se han transformado y adaptado al proceso mediador, pretendiendo que la práctica sea eficaz. Pese a que la eficacia de estas técnicas no esté comprobada, puesto que no se hallaron estudios al respecto, se puede destacar el

modelo de Carnevale (1986) donde se establece cómo se comporta el mediador/a y lo que ello supone para la eficacia de la mediación.

Figura 1

Modelo de elección de estrategias de Carnevale (1986).



Fuente: Serrano, G. (1996). ¿Qué dice la investigación científica sobre mediación?

Como se puede observar (Figura 1), Carnevale contempla que el comportamiento del mediador/a depende de dos elementos fundamentales:

- El interés del mediador/a: valor que otorga la persona mediadora a que las partes lleguen a un acuerdo.
- El campo común: existencia de un espacio en el que las partes puedan encontrar soluciones de manera conjunta.

En este sentido, en la medida en que las consideraciones y percepciones de la persona mediadora sean más altas o bajas en alguno de estos elementos, la estrategia que seguirá será de compensación, integración, presión o inacción.

El modelo de Carnevale (1986) supuso una base sobre la que otros/as autores/as han trabajado. Serrano (1996) comenta que la tesis doctoral de Maite Méndez (1994) permitió comprobar la validez del modelo, concluyendo que tiene más influencia el campo común frente al interés, pues la persona mediadora da preferencia a la consecución de un acuerdo aceptado por ambas partes.

Haciendo referencia a la eficacia de la mediación, se considera que es eficaz cuando se alcanzan los objetivos planteados, tanto a corto como a largo plazo. Los éxitos a largo plazo son los resultados obtenidos en un determinado periodo de tiempo, y son evaluados mediante el criterio de durabilidad de los acuerdos y la mejora de las relaciones entre las

partes. Los éxitos a corto plazo se relacionan con el grado de satisfacción de las partes respecto a la mediación, y los criterios de evaluación constan del grado de aceptación y el compromiso de las decisiones obtenidas (Serrano, 1996).

Según Serrano (1996), la eficacia de la mediación depende de 3 factores relacionales:

- Características del mediador/a: imparcialidad o neutralidad, experiencia...
- La naturaleza de la disputa: intensidad, presencia de problemas de principio y el momento de entrada del mediador/a.
- Características de las partes en conflicto: motivación para el acuerdo, compromiso con la mediación, la disponibilidad de recursos y el equilibrio de poder.

Como instrumento para evaluar la eficacia del mediador/a desde la perspectiva de la negociación, Rodríguez y Rodríguez-Mateo (2014) emplean el CEN-II, un instrumento formado por un total de 42 ítems con una escala tipo Likert de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Entre los resultados dados por la investigación se esclarece que este instrumento es fiable para medir la eficacia de la persona mediadora desde la perspectiva de la negociación.

En cuanto a las características de personalidad, existen estudios de la segunda mitad del siglo XX donde se intenta averiguar qué variables individuales influyen en el proceso y resultados de la negociación. Estas investigaciones se centraron en rasgos aislados como el autoritarismo y la ansiedad social, asertividad, complejidad cognitiva y propensión al riesgo (Monteiro et. al, 2012).

Concretamente, en el estudio que desarrollan Monteiro et. al, (2012), se toma como referencia el modelo de los cinco factores para comprobar la relación entre los estilos de gestión del conflicto y la eficacia negociadora. Este modelo tiene en cuenta la amabilidad, extraversión, responsabilidad, neuroticismo y apertura a la experiencia como variables de la personalidad.

Para el estudio se tomó una muestra de 255 personas con edades comprendidas entre 18 y 65 años. Como resultados de la investigación se concluye que el modelo de los cinco factores es útil para medir la eficacia negociadora. Por otra parte, las variables amabilidad, apertura a la experiencia y extraversión son relevantes al predecir la eficacia. Asimismo, la amabilidad es considerada como uno de los factores más importantes.

Resulta complejo hallar estudios relacionados de manera directa con la eficacia de la aplicación de las técnicas de mediación. Por ello, la principal motivación por realizar este trabajo radica en conocer si la aplicación de las técnicas de mediación: normalización,

reencuadre y connotación positiva son eficaces para desarrollar un cambio de percepción sobre la persona con la que se mantenía el conflicto. De igual modo, se pretende estudiar qué características de personalidad influyen, o no, en ello.

3. METODOLOGÍA

Esta investigación exploratoria se desarrolla bajo un marco cuantitativo debido a que sigue una metodología empírica y experimental. Con este estudio se pretende comprobar la eficacia que tienen las técnicas de mediación: normalización, reencuadre y connotación positiva en el desarrollo del cambio de percepción sobre la persona con la que se mantenía el conflicto.

3.1. Objetivos

3.1.1. Objetivo general

El objetivo general establecido se corresponde con:

- 1) Estudiar la eficacia de las técnicas de mediación: normalización, reencuadre y connotación positiva, en relación con las características de personalidad, para desarrollar cambios en la percepción de la persona con la que mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y propositivo.

3.1.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos que se desprenden del objetivo general se relacionan con:

- 1) Estudiar la eficacia de las técnicas de mediación: normalización, reencuadre y connotación positiva, para cambiar la percepción sobre la persona con la que se mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y propositivo.
- 2) Estudiar qué características de personalidad de los participantes se relacionan con la eficacia de las técnicas de mediación: normalización, reencuadre y connotación positiva, en el cambio de percepción sobre la persona con la que se mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y propositivo.

3.1.3. Hipótesis

Las hipótesis establecidas son las siguientes:

- 1) La aplicación de las técnicas de mediación: normalización, reencuadre y connotación positiva, influyen significativamente en el cambio de percepción sobre la persona con la que se mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y propositivo.

- 2) La eficacia de las técnicas de mediación aplicadas: normalización, reencuadre y connotación positiva, está relacionada con las características de personalidad.

3.2. Participantes

La selección de participantes se llevó a cabo mediante un muestreo probabilístico por conveniencia, de manera que se pudiera acceder a aquellas personas disponibles en el momento en el que se realizó la recogida de datos.

Como criterios de inclusión, en primer lugar, se consideró a todas aquellas personas separadas o divorciadas, independientemente de la fecha. A posteriori, y debido a que la muestra no resultó amplia como para poder desarrollar la investigación, se consideró a cualquier persona que tuviera un conflicto interpersonal con alta afectación emocional sin discriminación de tiempo, este conflicto podía estar resuelto o no.

Como criterios de exclusión, se tuvo en cuenta si el conflicto se intentó resolver por medios externos y si la persona estaba pasando por algún tipo de terapia.

La muestra empleada para la investigación consta de 61 personas, siendo 38 de ellas pertenecientes al grupo experimental y 23 al control, con edades comprendidas entre los 18 y 71 años, comprendiendo una media de 35,77 años. Algunas de las características que se pueden observar (Tabla 3) se refieren al género y el nivel de estudios.

Tabla 3

Características de la muestra.

	Género		Nivel de estudios		
	Masculino	Femenino	Básicos	Intermedios	Superiores
Grupo control	9	14	2	13	8
Grupo experimental	12	26	7	10	21

Elaborado a partir del programa estadístico SPSS.

3.3. Instrumentos

- a) Cuestionario de Evaluación de las Percepciones Interpersonales en Situaciones de Conflicto (EPEC). (Rosales, 2021)

Se trata de un instrumento que consta de 24 ítems con los que se pretende medir el cambio de percepción que tiene una persona sobre el conflicto. Consta de un total de 10 categorías, de las cuales 1 es global, 3 son generales y 6 son específicas. Cada una de ellas recoge diferentes aspectos de evaluación:

- *“Categoría global: mide la percepción constructiva y empática del otro. Es una puntuación sumativa, de manera que una mayor puntuación indica que la persona tiene menos percepciones constructivas y empáticas de la otra persona.*
- *Categoría general 1: patrón de culpabilización del otro. Es un patrón de respuesta que denota una atribución al otro en forma de culpabilización, ya sea por sus intenciones o acciones y que no hay nada que atenúe su culpabilidad. Es una atribución de internalidad del otro.*
 - *Categoría específica 1.1: atribución por intencionalidad. En qué medida se atribuye el conflicto o sus consecuencias a las que “buscaba” y a las intenciones maliciosas y negativas de la otra persona.*
 - *Categoría específica 1.2: atribución causal directa. En qué medida se atribuye el conflicto o sus consecuencias de manera directa a las acciones o errores del otro y no ver justificación o atenuante al comportamiento del otro en el conflicto.*
- *Categoría general 2: patrón de inmodificabilidad del otro. Es un patrón de respuesta que denota una atribución del conflicto a las características de carácter o emocionales que son estables y no cabe esperar que las cambie.*
 - *Categoría específica 2.1: atribución caracterial. En qué medida se atribuye el conflicto o sus consecuencias a la forma de ser, características personales, forma de comportarse o actitudes de la otra persona.*
 - *Categoría específica 2.2: atribución de desempatía. Se atribuye que la otra persona carece de empatía y no siente el dolor o el sufrimiento que si siento “yo” (persona que contesta el cuestionario).*
- *Categoría general 3: patrón de autobeneficiación. Denota un pensamiento de autoexculpación del “yo” en el conflicto y la imposibilidad de hacer algo. Se percibe que la propia actuación fue correcta y no hubo posibilidad de hacer nada que cambiará la situación. No fue controlable.*
 - *Categoría específica 3.1: autoexculpación. La persona que contesta percibe que su actitud o comportamiento fue adecuado o correcto en el conflicto.*
 - *Categoría específica 3.2: imposibilidad. La persona que contesta percibe que no hay, ni hubo posibilidad de hacer algo para resolver o encausar el conflicto.*

La escala utilizada para la valoración es tipo Likert de 1 a 5, donde se puntuaba el nivel de acuerdo con cada ítem. En esta escala el 1 se correspondía con “nada de acuerdo o en desacuerdo” y el 5 con “totalmente de acuerdo”.

b) BFI (Big Five Inventory: Adaptación Castro Solano y Casullo, 2000).

Es un instrumento compuesto por 44 ítems donde se evalúan los cinco grandes rasgos de personalidad (extraversión, agradabilidad, responsabilidad, neuroticismo, apertura a la experiencia). Es un derivado de una prueba de adjetivos de personalidad convertidos en frases breves para facilitar la comprensión de los elementos de la prueba.

3.4. Procedimiento

La investigación se organizó en dos grupos, uno control (G1) y otro experimental (G2). A cada participante se le asignó un número para identificarlo sin emplear nombres, garantizando la confidencialidad y anonimato.

Cada grupo participó en dos sesiones con una diferencia de una semana entre ambas, donde la mayoría tuvieron lugar vía telemática, por videollamada o llamada telefónica. La primera sesión fue común para ambos grupos, y en la segunda se aplicaron las técnicas de mediación al grupo experimental.

a) Sesión 1. Intervención realizada con el grupo control y experimental.

En la primera sesión se hizo una primera entrevista con cada persona, en la que se les notificó que los datos recogidos para el estudio serían de carácter anónimo y confidencial. Posteriormente, se recogieron datos demográficos como edad, género, estado civil y nivel de estudios.

A continuación, se pidió a la persona participante que relatara un conflicto que fuera significativo, de manera que se pudiera identificar con quién fue, qué había ocurrido, el nivel de afectación emocional, cuándo ocurrió, si seguía vigente o no, si se había intentado resolver por otro medio, además de explorar tanto sus sentimientos y pensamientos, así como la percepción que tenía de los de la persona con la que mantenía el conflicto.

Una vez contado el conflicto se procedió a aplicar el EPEC (Rosales, 2021). Se pidió al participante que siguiera pensando en el conflicto narrado, de manera que puntuara del 1 al 5, siendo el 1 “en desacuerdo o nada de acuerdo” y el 5 “totalmente de acuerdo” que tan de acuerdo estaba con cada uno de los ítems del cuestionario.

Para finalizar con la sesión, se aplicó el BFI (adaptación de Castro Solano y Casullo, 2000) empleando el mismo procedimiento que con el otro instrumento. En esta ocasión se pidió que pensara en su personalidad, es decir, en sí mismo como persona y no en cómo

fue en el momento del conflicto. Por último, se terminó agradeciendo la colaboración y estableciendo una fecha para una segunda entrevista, que tuvo lugar una semana después.

b) Sesión 2. Intervención con el grupo control.

En la segunda sesión con el grupo control se dio comienzo con una síntesis circular de proceso, donde se recordó a la persona participante los diversos aspectos tratados en la sesión anterior, y preguntando si quería añadir algo más que considerara relevante, tal y como se puede ver en la Tabla 4. A continuación, se aplicó el EPEC (Rosales, 2021) y se finalizó agradeciendo la participación en el estudio.

Tabla 4

Procedimiento seguido en la sesión 2 con el grupo control.

Procedimiento
<p>Bueno, en base a lo que me contaste la sesión anterior un resumen de ello podría ser (resumir lo tratado en la sesión 1). ¿Estás de acuerdo?</p> <p>Me gustaría preguntarte saber si hay algo más que te gustaría añadir, o aportar algún otro detalle o aspecto de la situación o de la persona con la que tuviste el conflicto.</p>

Elaboración propia.

c) Sesión 2. Intervención con el grupo experimental.

La segunda sesión con el grupo experimental comenzó con una síntesis circular de proceso, donde se recordó a la persona participante los diversos aspectos tratados en la sesión anterior, y preguntando si quería añadir algo más que considerara relevante.

A continuación, se aplicó el procedimiento estratégico planteado con las técnicas de mediación normalización, reencuadre y connotación positiva, y se finalizó con el EPEC (Rosales, 2021). El procedimiento empleado estuvo estructurado de la siguiente manera:

Tabla 5

Estructuración del procedimiento estratégico de la sesión 2 con el grupo experimental.

Acción	Intervención
<p>Acción 1. Inicio de la sesión.</p> <p>Aplicación de la normalización</p>	<p>Bueno, en la sesión anterior me habías comentado (hablar brevemente del conflicto) y cómo esto te había hecho sentir. La verdad es que es normal que las personas tengamos conflictos con otras, pero de estas situaciones salimos favorecidos porque es una oportunidad para aprender de ellas.</p>

<p>Acción 2.</p> <p>Aplicación del reencuadre y la connotación positiva</p>	<p>¿Qué aspecto del problema consideras que te ha afectado más?</p> <p>¿Por qué? ¿Y no te has parado a pensar que el hecho de que te haya afectado de ese modo pueda suponer una oportunidad de aprendizaje personal?</p> <p>En caso de respuesta negativa: es verdad que la situación en general ha podido ser complicada, pero como enriquecimiento personal es bueno buscar el lado positivo, pues de todo podemos aprender. ¿Se podría decir que (decir algo significativo para la persona) ha supuesto una oportunidad para cambiar? Ya sea personalmente, en la manera de ver las cosas... ¿Y se te ocurre algún otro aspecto positivo que puedas extraer de esta situación? ¿Crees que viendo el problema desde una perspectiva más positiva serías capaz de redefinirlo?</p> <p>En caso de respuesta negativa: y si yo te dijera que el problema es (comentar el problema de esa persona desde un lado positivo), ¿podrías estar de acuerdo?</p>
<p>Acción 3.</p> <p>Valorar si ha cambiado la percepción del conflicto</p>	<p>Llegados a este punto, y teniendo en cuenta tanto lo que hemos hablado en esta sesión como en la anterior, ¿consideras que ha cambiado la idea inicial que tenías sobre el conflicto?</p> <p>En caso de que no responda o le cueste: puede ser algo sobre el propio problema, la percepción que tenías sobre la otra persona o de ti... cualquier aspecto que consideres que es diferente ahora.</p>
<p>Acción 4.</p> <p>Concluye la sesión</p>	<p>¿De qué manera narrarías ahora el problema? Teniendo en cuenta lo que hemos hablado y los aspectos positivos que hemos podido extraer.</p> <p>Aplicar nuevamente la normalización: como ves, el ser humano puede llegar a ser complejo, costándole comprender lo que hace o le pasa, por lo que percibe los problemas de maneras muy diferentes. Tanto hoy como en la sesión anterior has hecho un gran esfuerzo por recordar el problema y por comprenderlo, identificando lo que te hizo sentir y entendiendo que de todo se puede sacar algo positivo, por ello te felicito. Por último,</p>

vamos a volver a realizar uno de los cuestionarios que hicimos en la sesión anterior. Aplicar EPEC (Rosales, 2021).

Elaboración propia.

4. RESULTADOS

Para poder analizar los datos recogidos durante la investigación se utilizó el programa estadístico SPSS. El estadístico aplicado para comprobar la distribución de la muestra fue la prueba de normalidad, mientras que los empleados para comprobar las hipótesis fueron la Prueba T de Student y la correlación de Pearson.

Objetivo específico 1. Estudiar la eficacia de las técnicas de mediación: normalización, reencuadre y connotación positiva, para cambiar la percepción sobre la persona con la que se mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y propositivo.

Hipótesis 1. La aplicación de las técnicas de mediación: normalización, reencuadre y connotación positiva, influyen significativamente en el cambio de percepción sobre la persona con la que se mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y propositivo.

En primer lugar, para comprobar si la muestra sigue una distribución normal, se ha realizado la prueba de normalidad, en la que se han observado los resultados dados por Shapiro-Wilk. Entre estos resultados se aprecia que la mayor parte de los datos obtenidos no son significativos, por lo que se descarta la hipótesis nula y se establece que la muestra sigue una distribución normal.

Tabla 6

Resultados de la prueba de normalidad.

Categoría	Grupo	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Global	Experimental	,163	38	,013	,962	38	,216
	Control	,162	23	,119	,859	23	,004
Patrón de culpabilización del otro	Experimental	,108	38	,200*	,953	38	,111
	Control	,263	23	,000	,881	23	,011
Atribución por intencionalidad	Experimental	,138	38	,067	,954	38	,118
	Control	,204	23	,014	,791	23	,000
	Experimental	,125	38	,141	,975	38	,541

Atribución causal directa	Control	,183	23	,044	,960	23	,454
Patrón de inmodificabilidad	Experimental	,114	38	,200*	,955	38	,129
	Control	,219	23	,006	,947	23	,258
Atribución caracterial	Experimental	,150	38	,031	,956	38	,138
	Control	,266	23	,000	,876	23	,008
Atribución desempatía	Experimental	,121	38	,172	,968	38	,338
	Control	,233	23	,002	,906	23	,034
Patrón de autobeneficio	Experimental	,109	38	,200*	,973	38	,474
	Control	,191	23	,029	,901	23	,027
Autoexculpación	Experimental	,141	38	,054	,933	38	,025
	Control	,305	23	,000	,810	23	,001
Imposibilidad	Experimental	,114	38	,200*	,975	38	,534
	Control	,178	23	,058	,932	23	,123

Elaborado a partir del programa estadístico SPSS.

En segundo lugar, con la finalidad de comprobar si las técnicas de mediación han sido eficaces, se llevó a cabo una Prueba T de Student de medidas repetidas para establecer si existían diferencias en cada una de las categorías trabajadas en el EPEC (Rosales, 2021).

Tabla 7

Resultados de las estadísticas de muestras emparejadas.

	Categoría	Tratamiento	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Global	Pretest	88,1311	61	19,52304	2,49967
		Postest	86,0820	61	24,48081	3,13445
Par 2	Patrón de culpabilización del otro	Pretest	28,9016	61	7,62388	0,97614
		Postest	27,7541	61	8,93058	1,14344
Par 3	Atribución por intencionalidad	Pretest	10,5902	61	3,46110	0,44315
		Postest	10,4918	61	3,69515	0,47311
Par 4	Atribución causal directa	Pretest	18,3115	61	4,70298	0,60216
		Postest	17,2623	61	5,72393	0,73287
Par 5	Patrón de inmodificabilidad	Pretest	31,0328	61	6,87984	0,88087
		Postest	30,0820	61	8,53482	1,09277

Par 6	Atribución caracterial	Pretest	15,7869	61	3,76437	0,48198
		Postest	14,9180	61	4,47696	0,57322
Par 7	Atribución desempatía	Pretest	15,2459	61	3,65903	0,46849
		Postest	15,1639	61	4,33274	0,55475
Par 8	Patrón de autobeneficio	Pretest	28,1967	61	8,04118	1,02957
		Postest	28,2459	61	8,73433	1,11832
Par 9	Autoexculpación	Pretest	10,6066	61	3,51795	0,45043
		Postest	10,6885	61	3,16513	0,40525
Par 10	Imposibilidad	Pretest	17,5902	61	5,78324	0,74047
		Postest	17,5574	61	6,37841	0,81667

Elaborado a partir del programa estadístico SPSS.

Tal y como se observa en la Tabla 7 y Tabla 8, la Prueba T de muestras emparejadas señala que no existen diferencias significativas en ninguna de las categorías, exceptuando tres de ellas.

Tabla 8

Resultados de la prueba de muestras emparejadas.

	Categoría	Diferencias emparejadas								
		Diferencia Pretest - Postest	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
						Inferior	Superior			
Par 1	Global	2,04918	9,84789	1,26089	-0,47298	4,57134	1,625	60	0,109	
Par 2	Patrón de culpabilización del otro	1,14754	4,11435	0,52679	0,09381	2,20127	2,178	60	0,033	
Par 3	Atribución por intencionalidad	0,09836	2,46783	0,31597	-0,53368	0,73040	0,311	60	0,757	
Par 4	Atribución causal directa	1,04918	2,69831	0,34548	0,35811	1,74025	3,037	60	0,004	
Par 5	Patrón de inmodificabilidad del otro	0,95082	4,22069	0,54040	-0,13015	2,03179	1,759	60	0,084	

Par 6	Atribución caracterial	0,86885	2,23961	0,28675	0,29526	1,44244	3,030	60	0,004
Par 7	Atribución desempatía	0,08197	2,67267	0,34220	-0,60254	0,76647	0,240	60	0,812
Par 8	Patrón de autobeneficio	-0,04918	4,50343	0,57661	-1,20256	1,10420	-	60	0,932
Par 9	Autoexculpación	-0,08197	2,44469	0,31301	-0,70808	0,54415	-	60	0,794
Par 10	Imposibilidad	0,03279	3,44464	0,44104	-0,84943	0,91500	0,074	60	0,941

Elaborado a partir del programa estadístico SPSS.

En la categoría 1 de patrón de culpabilización del otro ($t(60) = 2,178$; $p = 0,033$), se aprecia una mejora ($M = 28,9016$; $DT = 7,62388$) después de la aplicación de las técnicas de mediación trabajadas ($M = 27,7541$, $DT = 8,93058$). Asimismo, la subcategoría 1.1 de atribución causal directa ($t(60) = 3,037$; $p = 0,004$), presenta una mejora muy significativa ($M = 18,3115$, $DT = 4,70298$) una vez aplicado el procedimiento estratégico planteado con las técnicas de mediación ($M = 17,2623$, $DT = 5,72393$).

En cuanto a la subcategoría 2.1 de atribución caracterial ($t(60) = 3,030$; $p = 0,004$), los datos señalan que existe una mejora en los resultados ($M = 15,7869$, $DT = 3,76437$) tras haber aplicado el tratamiento ($M = 14,9180$, $DT = 4,47696$).

Objetivo específico 2. Estudiar qué características de personalidad de los participantes se relacionan con la eficacia de las técnicas de mediación: normalización, reencuadre y connotación positiva, en el cambio de percepción sobre la persona con la que se mantenía el conflicto en un sentido más constructivo y propositivo.

Hipótesis 2. La eficacia de las técnicas de mediación aplicadas: normalización, reencuadre y connotación positiva, está relacionada con las características de personalidad.

Para estudiar cuáles son las características de personalidad asociadas a la eficacia de las técnicas de mediación aplicadas, se realizó la correlación de Pearson entre la variable denominada medida, resultado de la diferencia de puntuaciones de la categoría global del pretest y el posttest, y las variables de personalidad objeto de estudio.

Tabla 9*Resultados de la correlación de Pearson.*

	Extraversión	Agradabilidad	Responsabilidad	Neuroticismo	Apertura exp.
	Correlación de Pearson				
Medida	-,321*	-,244	-,011	,332**	-,006
	Sig. (bilateral)				
	,012	,058	,932	,009	,964

Elaborado a partir del programa estadístico SPSS.

En la Tabla 8 se muestra el valor hallado para cada rasgo de personalidad en cuanto a la correlación de Pearson y su significación. Tal y como se puede observar, la extraversión (-,321), agradabilidad (-,244), responsabilidad (-,011) y apertura a la experiencia (-,006) correlacionan negativamente, mientras que el neuroticismo (,332) lo hace positivamente. Por otra parte, los valores más significativos son extraversión y neuroticismo.

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Este estudio tenía por objetivo general estudiar si las técnicas de mediación aplicadas: normalización, reencuadre y connotación positiva, en relación con las características de personalidad, son eficaces para cambiar la percepción que tiene una persona sobre la otra con quien mantenía el conflicto, en un sentido más constructivo y propositivo.

Como ya se comentaba con anterioridad, no se han hallado recursos relacionados de manera directa con la eficacia de las técnicas de mediación aplicadas, pero los resultados obtenidos han permitido comprobar la primera de las hipótesis planteadas, esclareciendo que las técnicas trabajadas resultan eficaces para desarrollar cambios en la percepción de la persona con la que se mantenía el conflicto, puesto que mejoran las puntuaciones en el EPEC (Rosales, 2021). Estas mejoras tienen lugar sobre todo en la categoría 1 de patrón de culpabilización del otro y la categoría 2 de patrón de inmodificabilidad del otro.

Este resultado se ve respaldado por el origen de estas técnicas, que conocemos que se desprenden de las terapias empleadas en el ámbito de la psicología, como es el caso de la terapia familiar sistémica, y que se han adaptado al ámbito de aplicación de la mediación, resultando ser una herramienta eficaz. No obstante, hay que destacar que las técnicas no son eficaces por sí mismas, puesto que, según comentan autores como Carnevale (1989), Folberg (2004) o Rosales y García (2020), están relacionadas con las funciones que ejerce la persona mediadora y las competencias que este/a posee.

Haciendo referencia a las características de personalidad, los resultados obtenidos nos dicen que estos rasgos tienen un papel relevante en el desarrollo del cambio de percepción

sobre una persona o aspecto determinado, como pensamientos, gustos, creencias, etc. tal y como Ortiz et. al (2018) comentaba que surgían los conflictos.

En este sentido, los datos obtenidos revelan que, por ejemplo, el neuroticismo influye positivamente en la mejora de las puntuaciones del EPEC (Rosales, 2021), que se traduce en un cambio de percepción de la persona con la que se mantenía el conflicto. De forma contraria, los rasgos como la extraversión, agradabilidad, responsabilidad y apertura a la experiencia influyen negativamente, siendo más significativa la extraversión, que muestra que a mayor puntuación, empeora la percepción sobre la otra persona.

Esta comprobación resulta contradictoria si comparamos nuestros resultados con los obtenidos por Monteiro et. al (2012) en su estudio, donde establecía que la amabilidad, la apertura a la experiencia y la extraversión eran los rasgos de personalidad más relevantes para medir la eficacia de la mediación.

Por otra parte, analizando los instrumentos aplicados en esta investigación, se puede concluir que el EPEC (Rosales, 2021) permite medir adecuadamente la percepción que una persona tiene sobre el conflicto y con quien mantenía el conflicto, pues sus categorías e ítems permiten realizar un análisis de los diferentes aspectos del problema. De la misma manera, resulta una herramienta que, en sí misma, genera reflexión personal.

Por su parte, el BFI (adaptación de Castro Solano y Casullo, 2000) ha resultado de utilidad porque permite conocer las características de personalidad de los/as participantes, permitiendo identificar qué factores influyen, positiva o negativamente, en la eficacia de las técnicas de mediación.

En cuanto a las limitaciones halladas, se destaca la falta de investigaciones previas, ya que ha complicado la revisión bibliográfica y respectiva búsqueda de información para acotar la temática.

Por otra parte, al inicio, el acceso a la muestra fue complejo, pues los/as participantes no estaban dispuestos/as a formar parte en la investigación. En la misma línea, cabe decir que se ha detectado cierta deseabilidad social al contar el conflicto o responder cuestiones relativas al EPEC (Rosales, 2021), sobre todo en las primeras entrevistas con personas desconocidas. Para evitarlo se intentó romper el hielo, recordar que los datos tendrían un carácter anónimo y confidencial, además de realizar preguntas sobre el ítem en cuestión para asegurar que la respuesta que quería dar fue la proporcionada. Asimismo, quizás habría sido adecuado realizar más entrevistas por persona para conocer mejor el conflicto y sus causas. Si bien es cierto que con dos sesiones se pudo conocer el problema, quizás con una intervención más larga en el tiempo podría haber mejorado, incluso, la eficacia

de las técnicas, pues al fin y al cabo la mediación se trata de un proceso que debe adaptarse a cada persona, y las técnicas, como parte del proceso, deben seguir este objetivo.

Entre los factores humanos a considerar, otra de las limitaciones encontradas se podría relacionar con la intervención de la mediadora. Con las primeras intervenciones los datos se podrían haber visto comprometidos por falta de entrenamiento, a pesar de ello no se ha demostrado que haya podido influir significativamente en los resultados obtenidos.

Como propuestas de mejora para la investigación, se podría aludir a la posibilidad de realizar las entrevistas de forma presencial. Por un lado, aunque la mayoría de las sesiones se hayan realizado de forma telemática, las personas participantes podrían haberse sentido más cómodas, tanto para hablar sobre sí mismas como del conflicto, en el caso de haber sido presenciales. Por otro lado, es cierto que entrevistar vía telemática permitió realizar un mayor número de entrevistas, además de reorganizarlas cuando surgía algún tipo de retraso o alguien no podía acudir por diversos motivos.

Para concluir, considero que el hecho de haber realizado una investigación sobre esta temática podría suponer una base para el estudio futuro de otras técnicas de mediación, e incluso, de intentar primero llegar a un posible consenso sobre qué técnicas existen, qué se entiende por técnica, entre otros aspectos.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, nº 32, pp. 125-136. <https://www.raco.cat/index.php/Educar/article/view/20783>
- Barki, H., y Hartwick, J. (2004). Conceptualizing the construct of interpersonal conflict. *International journal of conflict management*.
- Bush, B., y Folger, J. (1994). *The promise of mediation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Calvo, P., Marrero, G., y García, A. (2004). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *Anuario de filosofía, psicología y sociología*.
- Casales, F., y Julio, C. (1995). El conflicto en las organizaciones y las técnicas de mediación como estrategias de solución. *Revista cubana de psicología. La Habana: Universidad de La Habana, Facultad de Psicología, 12 (1-2)*, 30.
- Folberg, J., Milne, A., y Salem, P. (Eds.). (2004). *Divorce and family mediation: Models, techniques, and applications*. Guilford Press.
- Folberg, J., y Taylor, A. (1986). *Mediation: A comprehensive guide to resolving conflicts without litigation*.
- Gómez, C. (2014). Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del movimiento ADR en Estados Unidos y su expansión a Europa. *Anuario de derecho civil, 67 (3)*, 931-996.
[https://www.etymonline.com/word/conflict#:~:text=conflict%20\(v.\),at%20variance%22%20is%20from%201640s](https://www.etymonline.com/word/conflict#:~:text=conflict%20(v.),at%20variance%22%20is%20from%201640s).
- Menkel-Meadow, C. (Ed.). (2018). *Mediation: theory, policy and practice*. Routledge.
- Miranzo de Mateo, S. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación. *Revista de mediación, (3)*.
- Monteiro, A., 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.
- Online Etymology Dictionary (s.f). Conflict. Origin and meaning of conflict. Recuperado 2 de junio de 2021, de <https://www.etymonline.com/search?q=conflict>

- Ortiz, A., Andino, G., Portilla, Ó., y Coral, R. (2018). El conflicto interpersonal como oportunidad para aprender a convivir en la escuela. *Análisis: revista colombiana de humanidades*, (93), 287-315.
- Ortiz, D (2008). La terapia familiar sistémica. *Ecuador: Abya-yala*.
- Pruitt, D. y Rubin, J. (1986). Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement, Random House, New York.
- Redorta, J. (2004). Cómo analizar los conflictos. *La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Editores Barcelona: Paidós Ibérica.
- Rodrigo, S. (2010). Técnicas de mediación. Reflexiones sobre su aplicación en contextos comunicativos interculturales. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (47).
- Rosales M. y García L. (Coords.) (2020). Las competencias para la formación de la persona mediadora. Conferencia Universitaria Internacional para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC). *Santiago de Compostela: Andavira*.
- Rosales, M. (2020). El análisis del Conflicto. Una perspectiva desde las percepciones mutuas. *Revista Iberoamericana de Justicia Terapéutica*, 2. Recuperado de: <https://latam.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=61e3ae32ba83ff4d026ec31a32c454a4>
- Rosales, M. (2020). Tema 4: modelos, estrategias y técnicas de mediación. Presentación Power Point. *Campus Virtual. Universidad de La Laguna*.
- Rosales, M. (2021). Cuestionario de Evaluación de las Percepciones Interpersonales en Situaciones de Conflicto (EPEC).
- Sauceda, J. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, 11 (1), 109-131.
- Serrano, G. (1996). *¿Qué dice la investigación científica sobre mediación?* Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Solano y Casullo (2000). Big Five Inventory (BFI).