

COMPETENCIAS
EMOCIONALES, GESTIÓN
DE CONFLICTOS Y PERFIL
PROFESIONAL
DEL MEDIADOR/A



Máster en Mediación

Facultad de Ciencias del Trabajo

Universidad de Cádiz

Alumna: Paula Azucena Amaya Vázquez

Tutora: Paloma Gil-Olarte Márquez

ÍNDICE

1. Introducción	2
2. Marco teórico	5
2.1 Conflicto.....	5
2.2 Gestión del conflicto	6
2.3 Inteligencia Emocional.....	8
2.4 Mediación y Perfil del Mediador/a.....	9
3. Objetivos	15
4. Estudio piloto	16
4.1 Método	16
4.1.1 Muestra.....	16
4.1.2 Instrumentos y variables.....	17
4.1.3 Procedimiento.....	21
4.2 Análisis estadístico.....	22
5. Análisis de Resultados	23
6. Perfil del mediador/a	35
7. Conclusiones	38
8. Referencias bibliográficas	40
Anexo I. Prueba de Correlación de Pearson.....	44

1. Introducción

Este trabajo surge de la experiencia personal vivida durante estos últimos meses, en los cuales he podido comprobar cómo la mediación es algo desconocido para la mayor parte de la población, incluida yo al inicio del máster que he cursado. Por ello, he decidido realizar este estudio que se centra en las competencias emocionales y la gestión de conflictos, para trasladar estas cualidades al perfil profesional del mediador.

La mediación es un proceso de resolución de conflictos que surgió en la antigüedad en el seno de las autoridades religiosas, tanto en las culturas occidentales como orientales. Sin embargo, la mediación, tal como la conocemos hoy, es más novedosa en nuestro país, aunque los países anglosajones tienen una cultura de mediación más arraigada debido al movimiento ADR (Alternative Dispute Resolution).

En España los precedentes de la mediación se basan en el Tribunal de las Aguas de Valencia (1239), que se encargó durante siglos de solucionar los conflictos relacionados con el uso del agua; además de las cooperativas agrarias. No obstante, los precedentes de la mediación actual se basan en la legislación desarrollada referida a la Mediación Laboral desarrollada en España en la década de los 90; y en la recomendación N. R. (98) I, del Comité de Ministros del Consejo de Europa publicada el 21 de enero de 1998, dirigida a los estados miembros sobre la Mediación Familiar (De Diego y Guillén, 2012).

A pesar de las normativas vigentes, como se ha comentado anteriormente, la cultura de mediación no está extendida en nuestro país, limitando su conocimiento a las personas y profesionales que han tenido o tienen algún tipo de relación con ésta.

Por ello, y debido a la carencia de un perfil profesional consensuado del mediador, en este trabajo se pretende estudiar algunas de las características personales que deberían tener estos profesionales.

Los resultados de las investigaciones recogidas en Cabello, Fernández-Berrocal, Ruiz-Aranda y Extremera (2006) enuncian que las habilidades de regulación emocional han mostrado efectos positivos para la mejora de diferentes dominios de funcionamiento

personal, social y laboral de las personas. En concreto, se ha confirmado que altas destrezas de regulación están vinculadas con una mejor calidad en las relaciones sociales y bienestar subjetivo (Extremera, Fernández-Berrocal y Durán, 2003; Gross, Richards y John, 2006; John y Gross, 2004; Lieble y Snell, 2004; Salovey, 2001). De ahí el interés por estudiar la relación existente entre la regulación emocional y las estrategias de gestión de conflicto; para poder desarrollar un perfil de la figura del mediador, ya que éste se encargaría de favorecer la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto.

Otros elementos que pueden ser importantes para desarrollar cualquier profesión, y entre ellas destacar la mediación -ya que durante la mediación las partes ponen en juego muchos sentimientos- son la Inteligencia Emocional y la ansiedad. Autores como Latorre y Montañés (2004) muestran en sus investigaciones que la Inteligencia Emocional Percibida (IEP) correlacionará negativamente con la ansiedad, es decir, si los niveles de ansiedad son altos es probable que la IEP sea deficiente, y esto puede perjudicar el proceso de mediación.

Por otro lado, sin olvidar las estrategias de gestión de conflictos desarrolladas ante una discrepancia, debido a que durante la mediación las partes deben negociar para llegar a un acuerdo pero el mediador puede dirigir este proceso, sería favorable que sus estrategias de gestión de conflictos sean del tipo colaboración o compromiso.

Por tanto, por los motivos expuestos anteriormente decidí realizar este trabajo para intentar arrojar algunos datos relevantes para futuras investigaciones relacionadas con las competencias emocionales, la gestión de conflictos y el perfil profesional del mediador, ya que en la bibliografía revisada no se especifica ningún dato sobre las variables elegidas para este estudio piloto.

Para ello vamos a comenzar haciendo una pequeña revisión teórica. Seguidamente, planteamos el estudio piloto y los objetivos establecidos en función de las variables a estudiar. A continuación, se sitúa el apartado de metodología dentro del que se recogen los apartados de: descripción de la muestra, instrumentos, procedimiento y análisis estadístico. Seguidamente, se comentarán los resultados del estudio y se realizará una breve reflexión de los mismos. En el siguiente epígrafe se recoge un perfil

del mediador ideal, y tras conocer el estudio de la muestra, los resultados se compararán con el modelo propuesto y se les indicará cuáles son las dimensiones que debe mejorar para desarrollar el ejercicio de la Mediación. Y por último, se expondrán las conclusiones extraídas de la realización del proyecto.

2. Marco teórico

Este apartado se va a centrar en poner las bases de la mediación, del conflicto y del perfil del mediador. Del mismo modo, se pondrán de manifiesto las relaciones existentes entre las diferentes variables estudiadas mediante los diferentes cuestionarios. Y por último, se hará una breve mención al Real Decreto 980/2013, que regula el ejercicio de la mediación en relación al apartado que hace referencia a la formación.

2.1 Conflicto

Como se ha comentado anteriormente, el conflicto es inherente a las relaciones sociales, de ahí la importancia de la formación de profesionales que ayuden a la población a gestionar sus conflictos, como son los mediadores. Así que, para ello en primer lugar, se va a definir qué es un conflicto, y posteriormente la gestión de conflicto.

Actualmente existen diversas definiciones de conflicto, por ejemplo, una clásica como la de Smith (1978) en la que destaca el requisito de una relación de interdependencia entre las personas con aspiraciones incompatibles sobre un tema común.

Por otro lado, un conflicto puede surgir “cuando, dadas dos partes, al menos una de ellas experimenta frustración ante la obstrucción causada por la otra parte (Van de Vliert, 1993), sea este perjuicio sufrido o esperado (Guillén y otros, 2003)” tal como se cita en Sánchez (2005, p. 17).

Pero una definición simple puede ser la siguiente: un conflicto se da cuando dos personas o partes discrepan sobre un tema común, o cuando una de ellas siente amenazados sus intereses.

Por otro lado, Korkmaz y Aydemir (2015), recogen las tres perspectivas que conceptualizan el conflicto en función de si se concibe como positivo o negativo. La perspectiva *clásica* plantea que el conflicto es un hecho indeseable y que hay que erradicar tan pronto como se identifica. Según el enfoque *neoclásico*, es un fenómeno

indeseable, pero reconoce que no todos los conflictos son destructivos sino que algunos pueden tener efectos positivos a nivel social. En cuanto al punto de vista *moderno*, se entiende que el conflicto en un nivel óptimo puede favorecer a la organización, aumentando la creatividad, la cohesión grupal, la productividad, etc.

En relación a los tipos de conflictos la propuesta más aceptada ha sido la expuesta por Jehn (1994, 1995). Para esta autora los conflictos se dividen en dos tipos: conflicto de tareas y conflicto de relaciones. El conflicto de tareas se define como “los desacuerdos de los miembros del grupo sobre el contenido de la tarea o la manera de llevarla a cabo, incluyendo diferencias en puntos de vista, ideas y opiniones” (Jehn, 1994, p. 224). Por otro lado, el conflicto de relaciones es entendido como “las discrepancias e incompatibilidades que surgen entre los miembros de grupo debido a problemas personales no relacionados con el trabajo, gustos, ideas o valores, los cuales típicamente incluyen tensión personal, enemistad y hostilidad” (Jehn, 1995, p. 258). Así que los conflictos de tareas son los relacionados con la ejecución de una tarea, mientras que los conflictos de relaciones son aquellos en los que se presentan diferencias de opiniones e ideas entre personas.

Siguiendo con la gestión del conflicto, ésta puede entenderse como la manera en la que se define, se aborda y se emplean las estrategias oportunas para resolver un conflicto y sus posibles consecuencias.

2.2 Gestión del conflicto

Para definir los estilos de gestión del conflicto existen diversas aproximaciones. En la que vamos a centrarnos es en la aproximación bidimensional propuesta por Thomas (1992), basada en los trabajos de Blake y Mouton (1964), tal como se cita en Munduate y Medina (2006), que contempla dos dimensiones: (a) asertividad: intento de satisfacer los intereses propios y (b) cooperación: intento de satisfacer los intereses del otro. De la combinación de estas dos dimensiones surgen cinco intenciones estratégicas sobre la actuación ante un conflicto, tal como puede verse en la figura 1.

- Competitivo: Asertividad y no cooperación. Se busca la consecución de los intereses propios sin tener en cuenta los deseos o necesidad de los demás.
- Evitación: no Asertividad y no cooperación. Se pretende la no confrontación. Además no se persiguen ni los intereses propios ni los ajenos.
- Colaboración: Asertividad y cooperación. Se intenta buscar soluciones que satisfagan los intereses de ambas partes.
- Servilismo: cooperación y no Asertividad. Se cede ante las pretensiones de la otra persona permitiendo que se alcancen los objetivos del otro.
- Compromiso: mediana asertividad y cooperación. Se desarrollan las conductas necesarias para llegar a un consenso y maximizar los intereses de ambas partes.



Figura 1. Modelo de Thomas (1992). Fuente: Munduate y Medina (2006)

2.3 Inteligencia Emocional

A continuación, vamos a tratar la parte emocional en la que se sustenta este trabajo.

En primer lugar, el modelo teórico que ha tenido más apoyo es el que concibe la Inteligencia Emocional (IE) como una habilidad que tienen las personas para atender, reconocer, identificar, asimilar, procesar y regular tanto las emociones propias como las ajenas para adaptarse. Concepto que fue desarrollado por Salovey y colaboradores, tal como se cita en Latorre y Montañés (2004).

Peter Salovey y John Mayer fueron los primeros, en 1990, en proponer una definición formal de Inteligencia Emocional en la revista *Imagination, Cognition and Personality*. Concretamente la definieron como “*la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios*” (Salovey y Mayer, 1990, p.189).

Años más tarde, en 1997- revisaron el concepto y redefinieron los planteamientos teóricos propuestos por dos motivos, 1) consideraron que su definición inicial estaba incompleta y, 2) querían diferenciarse de los conceptos más difundidos de autores como, por ejemplo, Goleman. Con esta nuevo enunciado, los autores definen la Inteligencia Emocional como una capacidad mental formada por cuatro habilidades: “*La inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emociones, la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos, la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional, y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual*”. (Mayer y Salovey, 1997, p.10).

En esta misma línea, Cabello et al (2006), y Gross y John (2003) clasificaron las estrategias de regulación emocional en función del momento en el que se inician dentro del proceso emocional. Específicamente, presentan dos enfoques: (1) previo a la emoción (proceso cognitivo donde se daría una reevaluación o nueva interpretación de la situación) y (2) dirigido a la respuesta emocional (proceso de manejo de las

emociones ya existentes) clasifican las estrategias de regulación emocional en función del momento en el que se inicia dentro del proceso emocional.

Posteriormente, Gross (2007) hace una agrupación secuencial de las estrategias de regulación en función del momento en el que se actúa sobre el proceso emocional. Estas estrategias pueden realizarse: (a) antes del episodio emocional (se centra en la selección de situaciones), (b) al iniciarse el episodio (modificación de la situación, despliegue atencional y cambio cognitivo) y (c) cuando la emoción se ha vivenciado (modulación de las respuestas) (Company, Oberst y Sánchez, 2012). Por otro lado, Gross (2007) también plantea que las estrategias de regulación varían según se actúe sobre la experiencia emocional, la activación fisiológica o la forma en que se expresa la emoción.

2.4 Mediación y Perfil del Mediador/a

Por último, vamos a centrarnos en la mediación y el perfil profesional del mediador/a.

En cuanto a la mediación, puede concebirse como una negociación asistida por un tercero neutral, e imparcial, que ayuda a que las partes se comuniquen, siendo su fin último el de mejorar la relación y comunicación entre las partes en conflicto (Moore, 1986).

Para Folberg y Taylor (1996, pág. 27) *“es el proceso por el que los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aísla sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades”*.

Por otro lado, Fernández Ríos (1996, p. 162) afirma que la mediación es *“Intervención en una disputa de una tercera parte aceptable, imparcial y neutral que, no teniendo poder ni autoridad para tomar decisiones sobre el resultado final, colabora con las partes oponentes en la consecución voluntaria de un acuerdo mutuamente aceptable en relación con los temas objeto de la disputa”*.

Como recogen Munduate y Medina (2005, p. 269), la “mediación es la intervención de un tercero neutral, con el propósito de ayudar a las partes a resolver sus problemas en un ambiente seguro”.

En conclusión, podemos decir que una manera de definir la mediación puede ser como un modo alternativo de resolución de conflictos en la que un tercero neutral, imparcial y capacitado para ello interviene para facilitar que las partes lleguen a un acuerdo propuesto y aprobado por ambas partes, favoreciendo la comunicación, siendo este su fin último.

En relación a la figura del mediador/a, puede decirse que ha evolucionado conforme lo ha hecho el conflicto y la sociedad.

Munduate y Medina (2005, p. 269) enuncian que el mediador/a *mejora el proceso de comunicación ayudando a las partes a definir claramente su problema, a comprender los intereses de cada parte, y a generar opciones para solucionar la disputa. El mediador/a no impone una solución al problema, y son las partes quienes mantienen siempre la responsabilidad de tomar su propia decisión.*

Guillén y León (2005, p. 122) recogen las principales funciones del rol del mediador/a, de entre las que se destacan:

- *Establecer canales de comunicación y/o facilitar la comunicación ya existente.*
- *Facilita el proceso de negociación mediante la planificación, la dirección y el apoyo técnico.*
- *Explorar el problema y ayudar explorarlo a las partes afectadas para que lo examinen desde distintos puntos de vista.*

Así que, teniendo en cuenta todo lo anterior, el mediador/a se define como un tercero neutral e imparcial que interviene ayudando a las partes a generar soluciones a un problema común y favorecer la comunicación entre ellas.

Por otro lado, respecto al perfil del mediador/a, en la década de los 60 “el perfil óptimo del mediador/a eficaz venía dado por atributos como los siguientes: objetividad,

perspicacia psicológica, experiencia, ingenio, capacidad para generar confianza, habilidades intelectuales,... (Landsberger, 1960)” citado en Guillén y León (2005, p. 117).

Méndez (1994) y Serrano y Méndez (1999) proponen diversas habilidades adecuadas para el mediador/a, incluyendo tanto habilidades personales como intelectuales.

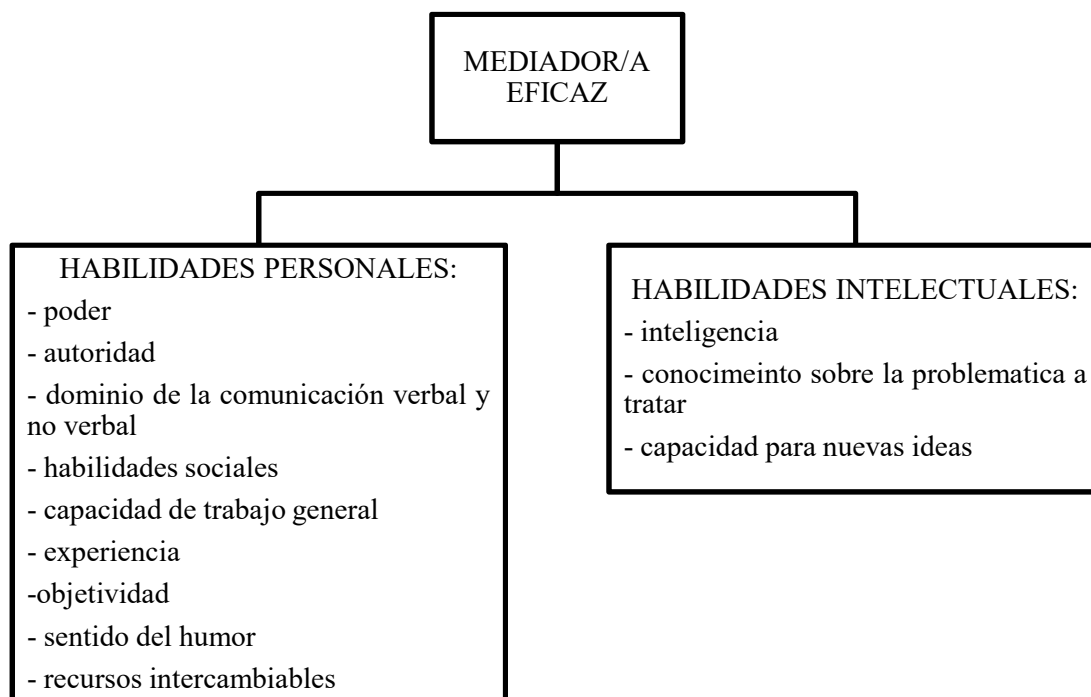


Figura 2. Habilidades personales e intelectuales del mediador/a eficaz (Guillén y León, 2005, p. 119).

Por otro lado, De Diego y Guillén (2012, p. 69) señalan que el mediador/a “trabaja en la resolución de disputas latentes y ayuda a desarrollar un proceso educativo mutuo sobre las cuestiones y los intereses en juego”. *Ibidem*, Moore (1986) afirma que el objetivo del mediador/a es ayudar a las partes a explorar el futuro y sus intereses, y a negociar en base a relaciones mutuamente satisfactorias y equitativas.

Estos autores también proponen una lista de competencias que deberían estar presentes en todo mediador/a, como se muestra en la tabla1:

Tabla 1. *Lista de competencias del mediador/a*

<p style="text-align: center;">Competencias personales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aproximación a los problemas: los problemas son vistos como oportunidades para mejorar - Dominio de sí mismo: autocontrol de las emociones e impulsos. - La promoción de la credibilidad depende de las características de los mediadores/as y legitimadores. - La credibilidad institucional: reputación de la organización. 	<p style="text-align: center;">Competencias interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirigir y persuadir: capacidad de influencia. - Espíritu de decisión: hacer que las partes tomen las propuestas cómo método para la consecución de objetivos comunes. - Sensibilidad interpersonal: capacidad para comprender los estados internos. - Capacidad de comunicar: hacerse entender. - Adaptabilidad y flexibilidad a las nuevas situaciones
<p style="text-align: center;">Competencias intelectuales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visión estratégica: visión global de objetivos y tácticas. - Análisis y evaluación: desglose de la situación, sistema de evaluación y valoración, y predisposición al cambio. - Planificación y organización: establecer objetivos operativos para lograr las metas 	<p style="text-align: center;">Competencias en las relaciones con los demás</p> <ul style="list-style-type: none"> - Receptividad: predisposición a dar importancia a las experiencias vividas por otras personas. - Disponibilidad para colaborar con otros - Sentido de equipo: cada miembro contribuye a alcanzar los objetivos comunes. - Respeto y lealtad con las partes en conflicto.
<p style="text-align: center;">Competencias de orientación hacia los resultados:</p> <p>disposición hacia la acción para alcanzar</p>	<p style="text-align: center;">Competencias de comportamientos de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inserción/ Integración: presupone el

los objetivos	aceptar y ser aceptado por los demás. - Capacidad de representación de los intereses de otras personas en otros entornos.
---------------	--

Fuente: De Diego y Guillén (2012, pp. 85-87)

Asimismo, Peña (2014) reconoce que es importante que el mediador/a desarrolle una serie de habilidades como son:

- Habilidades de Inteligencia Emocional
 - Competencia personal (Conciencia de uno mismo, Manejo de las emociones, Autorregulación y Motivo de logro)
 - Competencia social (Empatía y Habilidades sociales)
- Habilidades de Estilo creativo
- Habilidades de Escucha activa
- Habilidades de Asertividad
- Habilidades de Comunicación verbal/no verbal

En cuanto a la formación del mediador/a, ésta se recoge en el Artículo 4 del Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

1. La formación específica de la mediación deberá proporcionar a los mediadores/as conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de mediación, comprendiendo, como mínimo, en relación con el ámbito de especialización en el que presten sus servicios, el marco jurídico, los aspectos psicológicos, de ética de la mediación, de procesos y de técnicas de comunicación, negociación y de resolución de conflictos.
2. La formación específica de la mediación se desarrollará tanto a nivel teórico como práctico, correspondiendo a este último, al menos, un 35 por ciento del de

la duración mínima prevista en este Real Decreto para la formación del mediador/a. Las prácticas incluirán ejercicios y simulación de casos y, de manera preferente, la participación asistida en mediaciones reales.

Por tanto, si seguimos el Real Decreto, mencionado anteriormente, cualquier persona con título universitario –independientemente de la titulación que haya realizado anteriormente- que realice una formación específica tanto teórica como práctica, siendo éste uno o varios cursos, la habiliten para el ejercicio de la mediación.

No obstante, a nivel autonómico sí se especifica el tipo de formación que requieren las personas que vayan a ejercer como mediadores/as. La Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en su Art. 13. 1 indica que *“La mediación familiar se efectuará por profesionales de titulación universitaria o título de grado en las disciplinas de Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social o Educación Social, o cualquier otra homóloga de carácter educativo, social, psicológico o jurídico.”*

Por consiguiente, toda aquella persona que desee ejercer como mediador/a deberá poseer uno de los títulos universitarios citados anteriormente, además de, la formación específica necesaria requerida para ello.

3. Objetivos

El fin último de esta investigación es conocer a la muestra para saber cuál es su perfil en diversas variables psicológicas, con el objetivo de compararlos con un perfil de mediador/a ideal, y posteriormente realizar una propuesta de formación, en base a las características estudiadas, para que se ajusten a un perfil idóneo del mediador/a.

Objetivos

Objetivo 1: Determinar cuáles son los tipos de conflictos, tarea o relación, que se presentan en la muestra.

Objetivo 2: Conocer los estilos de gestión de conflictos utilizados por la muestra.

Objetivo 3: Determinar los niveles de ansiedad en sus dos variables, estado y rasgo, en la muestra.

Objetivo 4: Conocer el nivel de regulación emocional de la muestra.

Objetivo 5: Analizar el nivel de inteligencia emocional percibida de la muestra.

Objetivo 6: Comprobar si existe algún tipo de relación entre las dimensiones evaluadas por cada instrumento.

4. Estudio piloto

4.1 Método

4.1.1 Muestra

La muestra está compuesta por 25 alumnos -de los 50 alumnos iniciales a los que se les entregaron los cuestionarios- de 4º curso de Psicología de la Universidad de Cádiz, de entre ellos hay 7 hombres y 18 mujeres. Como puede observarse en la figura 3, representan respectivamente el 28% y el 72% de la población objeto de estudio.

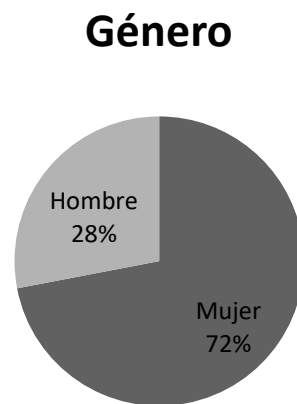


Figura 3. Distribución de la muestra según el género. Fuente: elaboración propia.

Como puede comprobarse en la tabla 2, la edad que comprende la muestra es de entre 20 y 30 años, (Media: 22,84; y Desviación Típica: 2,67), siendo la edad de 21 años la que acumula un mayor porcentaje (32%).

Tabla 2. *Distribución de la población según la edad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 20	2	8,0	8,0	8,0
21	8	32,0	32,0	40,0
22	5	20,0	20,0	60,0
23	4	16,0	16,0	76,0

24	2	8,0	8,0	84,0
27	1	4,0	4,0	88,0
28	2	8,0	8,0	96,0
30	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Otras de las variables demográficas requeridas a los participantes han sido los estudios académicos y el curso, pero ya que éstas dos últimas variables son iguales para toda la muestra se ha decidido obviar ya que no aporta ningún dato relevante al presente estudio.

4.1.2 Instrumentos y variables

En cuanto a los cuestionarios empleados para este estudio son: el, Cuestionario de Conflicto Interpersonal en el Trabajo (CIT), Test de Thomas-Kilmann, STAI, cuestionario de Regulación Emocional (ERQ), y TMMS-24. A continuación, se va a describir cada uno de los cuestionarios.

Cuestionario de Conflicto Interpersonal en el Trabajo- CIT (Benítez, León, Pérez, Ramírez-Marín, Medina y Munduate, 2012).

Este cuestionario evalúa los tipos de conflictos a través de nueve ítems con una escala tipo Likert de respuesta que oscila entre 1= Nada y 5 = Mucho. Está formado por dos subescalas: la escala de conflicto de tareas compuesta por cuatro ítems de Jehn (1994, 1995) y la escala de conflicto de relaciones de cinco ítems propuesto por Cox (1998). Concretamente, evalúa:

- Conflicto de Relación: incompatibilidad personal en cuanto a opiniones, ideas o gustos que genera tensiones personales.
- Conflicto de Tareas: diferentes puntos de vista sobre el modo de realizar las tareas, las decisiones que hay que tomar, etc.

El modo de corrección es el siguiente. Como anteriormente se ha comentado está formada por dos subescalas, así que la puntuación de cada una de ellas se obtiene realizando el sumatorio de los ítems que las componen, obteniendo dos puntuaciones diferenciadas que indican la presencia de un conflicto en detrimento del otro.

En nuestra muestra se ha obtenido una fiabilidad total del cuestionario de $\alpha = 0.752$, siendo concretamente para la dimensiones Conflicto de Tarea $\alpha = 0.731$ y para Conflicto de Relaciones $\alpha = 0.772$.

Test de Thomas-Kilmann (Thomas & Kilmann, 1974).

Este instrumento está formado por un listado de 30 pares de afirmaciones de las cuales hay que elegir la opción que mejor defina el comportamiento característico del lector ante un conflicto. Se emplea para evaluar los cinco estilos de gestión de conflictos propuestos por Thomas (1992, citado en Munduate y Medina, 2006), en base a dos ejes la asertividad: intento de satisfacer los intereses propios y la cooperación: intento de satisfacer los intereses del otro.

- Competición: Asertividad y no cooperación. Cuando se emplea este tipo de gestión de conflicto se pretende conseguir los objetivos propios sin tener en cuenta los de la otra parte.
- Evitación: no Asertividad y no cooperación. Al gestionar así el conflicto lo que se hace es reducir los esfuerzos cediendo el control a otra persona porque se piensa que lo hará mejor o porque se piensa que no es el momento de solucionar el conflicto.
- Colaboración: Asertividad y cooperación. Este estilo de gestión de conflicto implica la colaboración de ambas partes para la consecución de un acuerdo satisfactorio para ambas.
- Servilismo/ Acomodador: cooperación y no Asertividad. Al emplear este tipo de gestión de conflicto una parte cede y se amolda a las necesidades de la otra, enfatizando los puntos en común.

- Compromiso: mediana asertividad y cooperación. Para llevar a cabo este estilo ambas partes deben colaborar, realizando concesiones que les lleven a un acuerdo satisfactorio para ambas.

A la hora de obtener las puntuaciones de los tipos de gestión de conflictos lo que se hace es el sumatorio de los ítems que integran cada factor. Al final, se obtiene una puntuación para cada factor que indica el grado de empleo de cada uno de ellos, sin ser excluyentes entre sí.

En cuanto a la fiabilidad total del cuestionario -que se ha encontrado al estudiar esta muestra- es de α : 0.448.

STAI, State-Trait Anxiety Inventory (Spielberger, Gorsuch & Lushene, 1970).

El Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo comprende escalas separadas de autoevaluación que miden dos conceptos independientes: estado y rasgo, cada una está formada por 20 ítems, así que en total son 40. El modo de respuesta es con una escala tipo Likert que oscila de 0= Nada/ Casi nunca a 3= Mucho/ Casi siempre. Esta escala evalúa dos dimensiones:

- Ansiedad-Estado: nivel actual de ansiedad. Es función de una situación concreta, no de rasgos de personalidad del sujeto, y se considera como un estado o condición emocional transitoria.
- Ansiedad-Rasgo: predisposición de la persona a responder al estrés. Se define como una propensión ansiosa relativamente estable que diferencia los individuos en su tendencia a percibir las situaciones como amenazadoras y a elevar, consecuentemente, su ansiedad - estado.

Para obtener la puntuación de cada una de las escalas, se realiza un sumatorio de los ítems que la componen. A continuación, dichas puntuaciones se comparan con los baremos –suele estar indicado en percentil- correspondientes diferenciando el género.

En nuestra muestra la fiabilidad total del cuestionario es de α : 0.94, siendo concretamente en la escala Ansiedad Estado α : 0.934; y Ansiedad Rasgo α : .905.

Cuestionario de Regulación Emocional - ERQ (Gross & John, 2003).

Consta de 10 ítems, y el modo de respuesta es con una escala tipo Likert que oscila entre 1= En desacuerdo total y 7= En total acuerdo. Este es un instrumento que evalúa dos estrategias de regulación emocional:

- Reevaluación Cognitiva: valora en qué medida las personas suelen intentar cambiar a nivel cognitivo según el impacto emocional generado por una determinada situación, cambiando así la experiencia emocional.
- Supresión Emocional: valora en qué medida la persona opta por inhibir su comportamiento expresivo emocional.

Para obtener la puntuación de cada subescala se realiza el sumatorio de los ítems que las componen. Seguidamente, se realiza una comparación con la media establecida diferenciado el género.

En nuestra muestra la fiabilidad total del cuestionario es de α : 0.877, siendo concretamente para Reevaluación Cognitiva, α : 0.912 y Supresión Emocional, α : 0.842.

TMMS-24, Trait Meta-Mood Scale (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, & Palfai, 1995).

Este instrumento está formado por 24 ítems con modo de respuesta escala tipo Likert que oscila desde 1= Nada de acuerdo a 5= Totalmente de acuerdo. Es una escala que evalúa la Inteligencia Emocional Percibida o el meta-conocimiento de los estados emocionales, concretamente se miden los procesos emocionales conocidos como *meta-mood experience*, que comprenden:

- Atención Emocional o percepción de los sentimientos: se refiere a la capacidad de prestar atención y expresar los sentimientos adecuadamente.
- Claridad Emocional o comprensión de sentimientos: se refiere a la capacidad de entender y discriminar los sentimientos.

- Regulación Emocional o reparación de las emociones: se refiere a la capacidad de modular los sentimientos.

En cuanto a la corrección de dicho instrumento, se hace en función de las tres variables que mide. Para saber la puntuación en cada subescala se calcula el sumatorio de cada una de ellas con los ítems que la forman. Se hace una diferenciación de género y se comparan con los correspondientes puntos de corte, pudiendo ser la puntuación alta, media o baja.

En la muestra estudiada se ha encontrado una fiabilidad total de α : 0.889, siendo para concretamente para las dimensiones de Atención a los Sentimientos α : 0.876, Claridad Emocional α : 0.933, y Reparación de las Emociones α : 0.860.

4.1.3 Procedimiento

En primer lugar, en enero del presente curso, se contactó, mediante correo electrónico, con las docentes del alumnado de Psicología de la Universidad de Cádiz para informarles del estudio y pedir su consentimiento para poder explicar a los alumnos el trabajo presente y repartir los cuestionarios en horario lectivo.

Posteriormente al periodo de exámenes y coincidiendo con el inicio de las clases, en febrero, se acudió a las clases de cuarto curso de Psicología. Se les explicó el estudio al alumnado y se les entregó los instrumentos de evaluación en papel, para su realización en casa. Además, se les informó que los datos recogidos eran confidenciales.

Concretamente, la recogida de datos se llevó a cabo en las aulas donde los participantes recibían clases, en su correspondiente horario de lectivo durante los meses de febrero y marzo. A cada sujeto del estudio se le entregó lo siguiente: (a) las instrucciones de cada instrumento de evaluación; (b) el Test de Thomas-Kilmann; (c) el Cuestionario de Conflicto Interpersonal en el Trabajo (CIT); (d) el cuestionario de Regulación Emocional (ERQ); (e) la escala STAI y (f) el cuestionario TMMS-24. Tras la aplicación de los instrumentos, cuya duración no sobrepasó los 45-50 minutos, se les agradeció su colaboración con el estudio.

La metodología utilizada para este estudio es cuantitativa-descriptiva.

4.2 Análisis estadístico

Con la información obtenida por los instrumentos anteriormente descritos, se han realizado los análisis estadísticos oportunos en el programa SPSS-18, versión en castellano.

Una vez realizada la exploración de los datos, se ha realizado un análisis de fiabilidad empleando el Alpha de Cronbach. Seguidamente, se realizó un cálculo de estadísticos descriptivos de frecuencia, estadísticos de tendencia central y dispersión.

A continuación, y para mediar el grado de covariación entre las variables cuantitativas se realizó un procedimiento de correlación bivariadas para calcular el Coeficiente de Pearson.

Por otro lado, para comprobar la existencia de diferencias con respecto al género se ha realizado la comparación de medias para muestras independientes, realizando el ANOVA de un factor.

5. Análisis de Resultados

A continuación se van a analizar los resultados obtenidos en esta investigación y se va a realizar un breve comentario sobre ellos. Sin olvidar como se ha comentado en el apartado 3, que el fin último de este análisis es conocer a la población de objeto de estudio para realizar una propuesta formativa adaptada a sus necesidades.

Para dar respuesta a nuestro primer objetivo "Determinar cuáles son los tipos de conflictos interpersonales en el trabajo que presenta esta muestra empleando el test CIT, que evalúa el Conflicto de Tarea y el Conflicto de Relaciones", pasamos a presentar los datos estadísticos descriptivos de las dimensiones incluidas en el CIT.

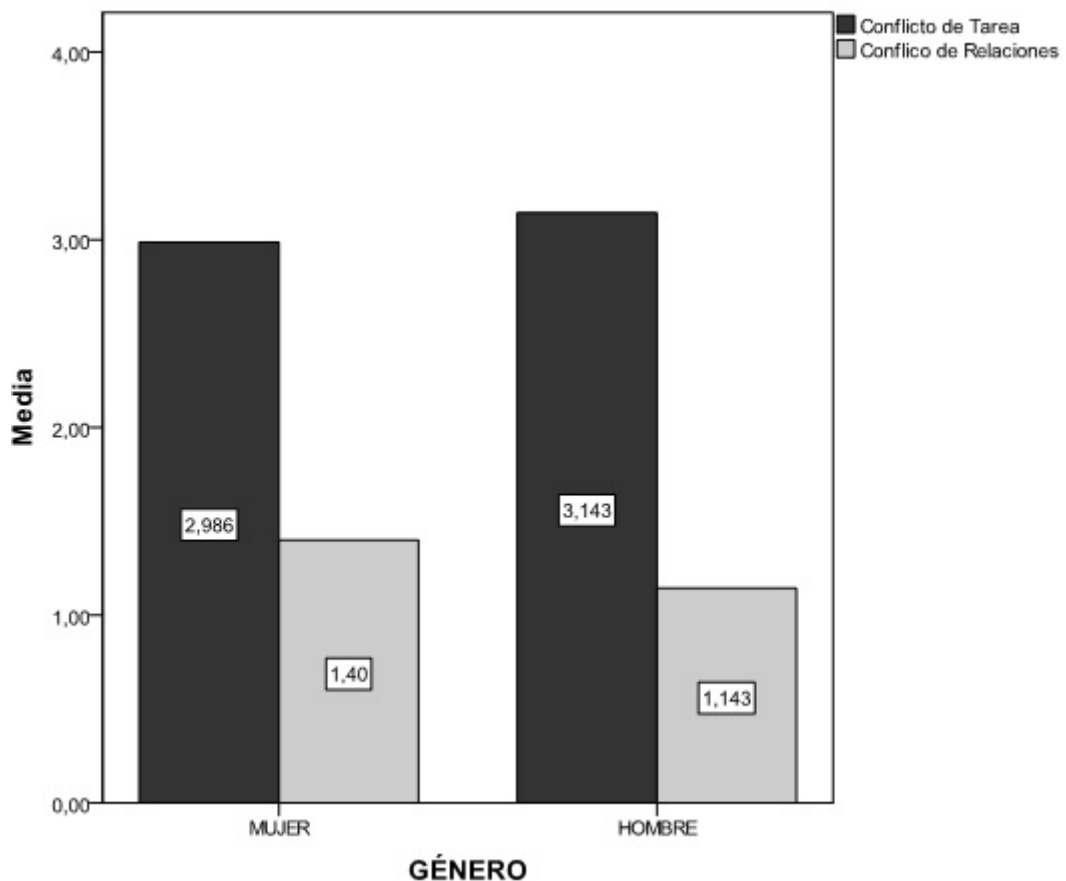


Figura 4. Puntuaciones medias en el Cuestionario CIT, según el género. Fuente: elaboración propia.

Como podemos observar en el diagrama de barras, tanto hombres como mujeres presentan una mayor puntuación en la dimensión Conflicto de Tarea, es decir, con el modo de ejecutar las acciones, los objetivos, la organización, etc.; que con las personas que están realizando el trabajo.

Además, ya que este cuestionario contempla la diferenciación de género se ha realizado el ANOVA de un factor, mostrando que no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los factores que evalúa este cuestionario.

Por otro lado, si comparamos las puntuaciones obtenidas en este estudio, (figura 4) con las obtenidas por Benítez et al. (2012), tabla 3, podemos comprobar que las puntuaciones de la dimensión de Conflicto de Tarea están dentro de la media. Así como la dimensión de conflicto de tarea, sin tener en cuenta la diferencia de género ya que como se ha comentado anteriormente en esta muestra no existe.

Tabla 3. *Puntuaciones medias y desviaciones típicas.*

	Conflicto de Tarea	Conflicto de Relaciones
Hombre	2.73 Media (0.76) Des. típica	2.32 Media (0.89) Des. Típica
Mujer	2.81Media (0.77) Des. típica	2.56 Media (0.98) Des. Típica

Fuente: Benítez et al., 2012.

Con relación al segundo objetivo planteado en este estudio “Conocer los estilos de conflictos utilizados por la muestra”, a continuación, vamos a presentar los datos estadísticos descriptivos de las dimensiones incluidas en el Cuestionario Thomas-Kilmann que son las siguientes: Competitivo, Colaborador, Compromiso, Evasivo, Acomodador.

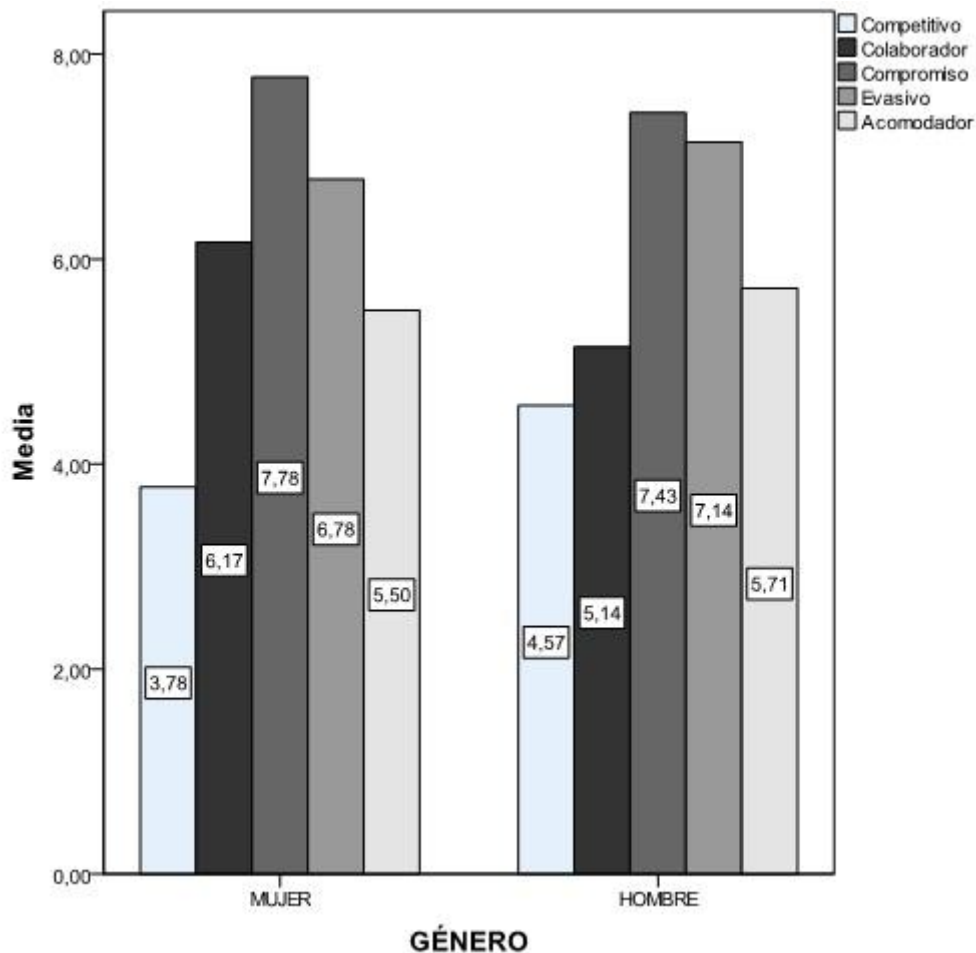


Figura 5. Puntuaciones obtenidas en las cinco dimensiones del test de Thomas-Kilmann, según el género. Fuente: elaboración propia.

Como puede verse en la figura 5, el estilo de gestión de conflicto que más suele utilizar la población es el de Compromiso, seguido del estilo Evasivo, siendo el estilo Competitivo el que menos suele utilizar la muestra.

Estos resultados muestran una población que principalmente suele buscar una solución mutuamente aceptada por las partes y que las satisfacen. También suele dejar el problema a un lado bien porque no le interesa entrar en conflicto, o porque decide esperar a el momento adecuada para solucionarlo.

Esta variabilidad de los resultados podría deberse a que se puede emplear un tipo de gestión de conflicto diferente en función de la situación en la que se presenta la disputa y los recursos disponibles por la persona en ese momento.

Por otro lado, si comparamos estos resultados con otras investigaciones encontramos estudios que revelan que las “mujeres tiendes a ser más integradoras/ colaboradoras, evitadoras y con mayor tendencia al compromiso que los hombres, mostrándose al mismo tiempo menos servilistas que éstos (Rahim, 1983a; Kilmann y Thomas, 1977)” tal como se cita en Munduate, Ganaza y Alcaide (1993).

Asimismo, se ha realizado el ANOVA de un factor -ya que este cuestionario contempla la diferenciación de género- mostrando que no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los factores que evalúa este cuestionario.

Seguidamente, en relación al tercer objetivo “Determinar los niveles de ansiedad en sus dos variables, estado y rasgo, en la muestra”, pasamos a presentar los datos estadísticos descriptivos de las dimensiones incluidas en el STAI.

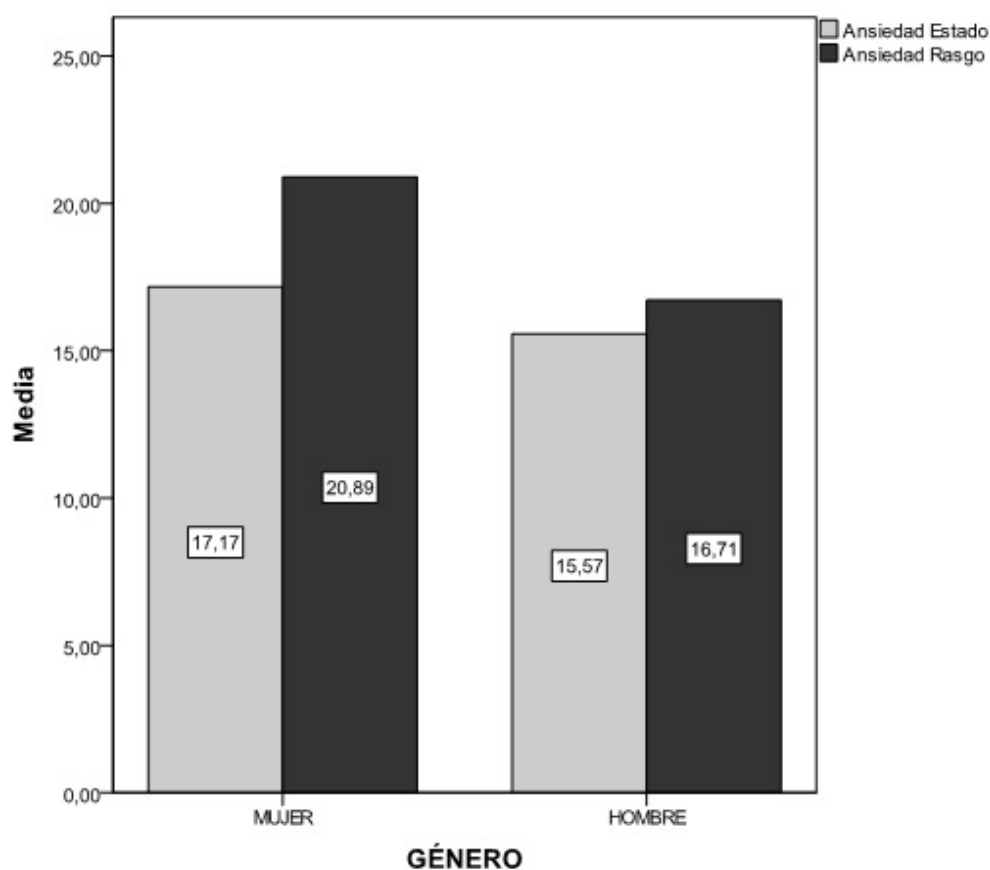


Figura 6. Puntuación media de las dimensiones Ansiedad-Estado y Ansiedad-Rasgo, según el género. Fuente: elaboración propia.

Como podemos observar en el diagrama de barras tanto hombres como mujeres presentan una mayor puntuación en la dimensión Ansiedad Rasgo, que indica cuál es la predisposición de una persona a responder al estrés más elevada. Además, aunque hombres y mujeres tienen una puntuación similar en ambas dimensiones, Ansiedad Rasgo y Estado, las mujeres muestran una mayor puntuación en las dos escalas.

Comparando estas puntuaciones medias con los baremos correspondientes a las escalas podemos afirmar que hombres y mujeres en Ansiedad Estado se situarían en el Percentil: 35. En cuanto a la dimensión Ansiedad Rasgo tanto mujeres como hombres se situarían en el Percentil: 40.

Esto refleja que la muestra se encuentra por debajo de la media, en cuanto al nivel actual de ansiedad (Ansiedad Estado), y que presentan una predisposición por debajo de la media para responder al estrés (Ansiedad Rasgo). Estos datos son favorables de cara al desarrollo del ejercicio de la mediación, ya que estos profesionales se encuentran en situaciones de estrés y conflictividad y es bueno que mantengan esos niveles de ansiedad constante para poder reaccionar y actuar adecuadamente.

Por otro lado, se ha realizado el ANOVA de un factor -puesto que este cuestionario contempla la diferenciación de género- mostrando que no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en ninguna de las escalas que evalúa este instrumento.

Respecto al cuarto objetivo "Conocer el nivel de regulación emocional de la muestra", para ello se ha empleado el cuestionario ERQ que mide las dimensiones de Reevaluación Cognitiva y Supresión Emocional. Seguidamente, se muestran los resultados descriptivos de la muestra en ambas dimensiones.

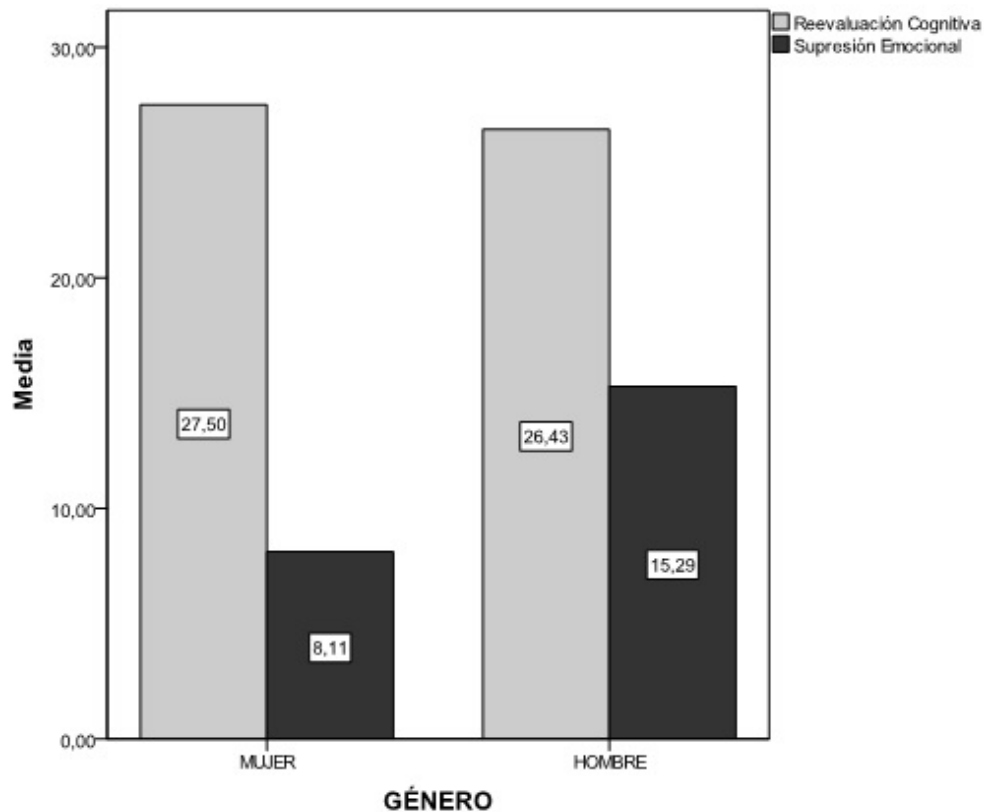


Figura 7. Puntuación media de las dimensiones Supresión Emocional y Reevaluación Cognitiva, diferenciadas por género. Fuente: elaboración propia.

Como puede observarse en la figura 7, se muestran las puntuaciones medias evaluadas mediante el Cuestionario ERQ; y puede verse como tanto hombres como mujeres han obtenido una mayor puntuación en la dimensión Reevaluación Cognitiva, que se refiere al procesamiento de los pensamientos cuando surge una emoción para modularla o modificarla.

Ya que este cuestionario contempla la diferenciación de género se ha realizado el ANOVA de un factor, mostrando que no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas en la dimensión Reevaluación Cognitiva, por tanto puede decirse que ambos grupos son iguales respecto a esta dimensión.

Sin embargo, en la dimensión Supresión Emocional sí se han encontrado diferencias estadísticamente significativas respecto al género, lo que indica que hay diferencia en los comportamientos llevados a cabo por hombres y mujeres respecto a la

inhibición pública de las emociones, lo que indicaría que las mujeres suelen expresarlas con mayor frecuencia.

Para analizar los resultados obtenidos en este estudio se comparan con la tabla 4.

Tabla 4. *Puntos de corte del Cuestionario de Regulación Emocional – ERQ (Gross & John, 2003).*

	Reevaluación cognitiva	Supresión emocional
	Puntuaciones	
Bajas	6-23	4-11
Medias	24-30	12-16
Altas	31-42	17-28

Fuente: Gross & John, 2003.

Al comparar las puntuaciones obtenidas tanto hombres como mujeres presentan una puntuación media en la dimensión Reevaluación Cognitiva, referida a la modificación de los pensamientos cuando surge una emoción para modularla o modificarla. Esto implica que ambos grupos emplean regularmente dicha estrategia cognitiva.

Por último, si no fijamos en la dimensión Supresión Emocional, figura 7, vemos que existe una diferencia significativa, anteriormente comentada. Esto implica que hombres y mujeres hace un uso diferenciado de esta dimensión, presentando las mujeres puntuaciones bajas y los hombres puntuaciones medias. Lo que podemos sacar en claro de esto es que las mujeres suelen inhibir con menor frecuencia sus emociones en comparación con los hombres.

Por otro lado, en relación al quinto objetivo planteado en este estudio “Analizar el nivel de Inteligencia Emocional Percibida de la muestra” se ha empleado el cuestionario TMMS-24 que evalúa las dimensiones de Atención Emocional, Claridad Emocional y Regulación Emocional. A continuación, se muestran los resultados estadísticos obtenidos de la muestra.

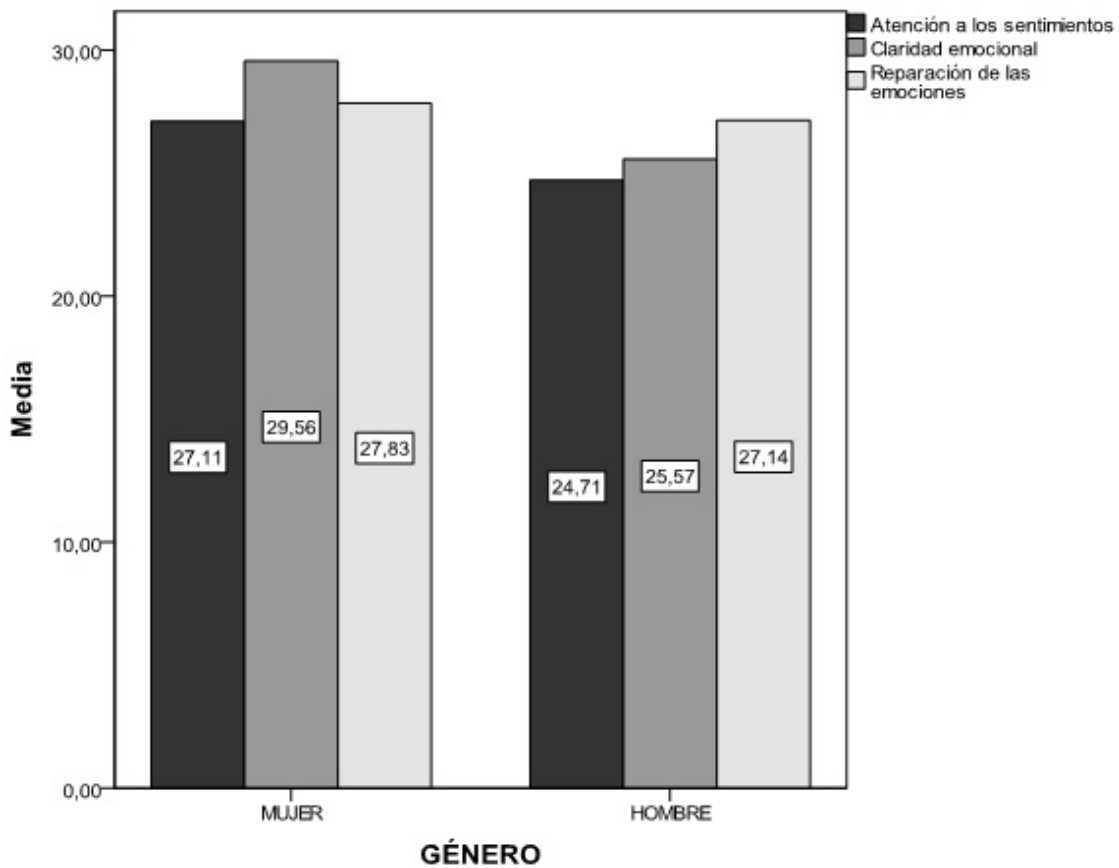


Figura 8. Puntuación obtenida en las tres dimensiones del cuestionario TMMS-24, según el género. Fuente: elaboración propia.

En la figura 8, se muestra las puntuaciones obtenidas por los participantes en las dimensiones estudiadas por el cuestionario TMMS-24. Como puede observarse, las mujeres presentan puntuaciones ligeramente superior a las de los hombres pero al realizar el ANOVA de un factor, no se han encontrado diferencias estadísticamente significativas relacionadas con el género.

Para analizar las puntuaciones obtenidas se comparan con los puntos de cortes correspondientes según dimensión y género. En la dimensión Atención Emocional tanto hombres como mujeres presentan una adecuada capacidad para sentir y expresar los sentimientos. Siguiendo con la dimensión Claridad Emocional, tanto hombres como mujeres, también presentan una adecuada comprensión de los estados emocionales. Y

por último, en cuanto a la Regulación Emocional, muestran una adecuada capacidad para regular los estados emocionales.

Los resultados obtenidos en el presente estudio coinciden con los expuestos en Cazalla-Luna y Molero (2014) “en nuestro trabajo no hemos encontrado significación en las diferencias entre hombres y mujeres en los valores de Inteligencia Emocional Percibida al igual que otros estudios (Chan, 2005; Prieto-Rincón, Inciarte-Mundo, Rincón-Prieto y Bonilla, 2008)”. Bien es cierto que, en el caso de este escrito la muestra empleada es reducida y quizás aumentándola se comprobarían las diferencias de género. Aunque, como recogen estos autores existen otras investigaciones que confirman la existencia de diferencias significativas en las dimensiones de percepción o atención a los sentimientos “a favor de las mujeres y en reparación o regulación de las emociones a favor de los hombres (Molero, Ortega Álvarez y Moreno, 2010)”, empleando el mismo instrumento.

Así que lo que se puede destacar de estos datos es que al no existir una diferencia significativa en cuanto al género, la población presenta una homogeneidad respecto a los resultados; que muestran un nivel medio en las tres dimensiones evaluadas por este instrumento.

Por último, el sexto objetivo “Comprobar si existe algún tipo de relación entre las dimensiones evaluadas por cada instrumento”, se ha estudiado empleando un procedimiento de correlaciones bivariadas calculando la Correlación de Pearson, ver anexo I. A continuación, se muestran las correlaciones estadísticamente significativas halladas.

- El estilo Competitivo y el estilo Evasivo correlacionan significativamente de forma negativa. Esto puede deberse a que las personas que emplean el estilo Evasivo aparentemente no muestran interés en conseguir sus objetivos, mientras que el estilo Competitivo implica trabajar en la consecución de los propios intereses.
- El estilo Colaborador y el estilo Acomodador/ Servilismo correlacionan significativamente de forma negativa. Esto puede deberse a que cuando se

emplea el estilo Colaborador se realizan concesiones para solucionar el conflicto y con el estilo Acomodador se cede ante las pretensiones de la otra parte.

- La dimensión Atención Emocional y la dimensión Claridad Emocional correlacionan positivamente. Esto puede indicar que las personas que perciben con claridad sus emociones y sentimientos, son capaces de discriminarlos y expresarlos adecuadamente. Este hecho es relevante ya que influye a la hora de diferenciar en qué situaciones es más favorable o adecuado utilizar un estilo de gestión de conflicto en concreto, condicionando en el proceso de resolución del conflicto.
- El estilo Compromiso y el estilo Evasivo correlacionan negativamente. Esto puede deberse a que cuando se emplea el estilo Evasivo no se suele hacer nada por lidiar con el problema, se comporta de forma sumisa y no presta colaboración, ni compromiso.
- El estilo de gestión de conflicto Compromiso y el estilo Acomodador/Servilismo correlacionan negativamente. Esto puede deberse a que cuando se emplea el estilo de Compromiso se muestra interés por los objetivos de ambas partes y en el estilo Acomodador solo se intentan satisfacer los intereses de los demás.
- El estilo Compromiso y la Ansiedad Rasgo correlacionan negativamente. Esto puede deberse a que las personas que presentan un mayor nivel de Ansiedad Rasgo son las que reaccionan peor ante las situaciones de estrés como puede ser un conflicto. Por ello, pueden emplear estilos de gestión menos adaptativos o beneficiosos.
- El estilo Compromiso y la dimensión de Atención Emocional correlacionan negativamente. La dimensión de Atención Emocional se refiere a la capacidad que tienen las personas de prestar atención y expresar los sentimientos adecuadamente. Al tener una mayor atención de las emociones propias se pueden elegir unos patrones de conductas menos comprometidos y colaboradores que lleven a una gestión del conflicto deficiente.

- El estilo Evasivo y la dimensión Conflicto de Relaciones correlacionan negativamente. Esto puede deberse a que, las personas que habitualmente utilizan un estilo Evasivo presentan niveles inferiores de conflictos de relación. Esto puede deberse a que al evitar el enfrentamiento con la otra persona, disminuye la aparición de discrepancias e incompatibilidades a nivel personal.
- La dimensión Supresión Emocional y el factor Claridad Emocional correlacionan negativamente. Estos datos se confirman con los presentados en la investigación realizada por Cabello et al. (2006), en la que se muestra como “el factor Claridad Emocional mostró una correlación negativa con el factor Supresión Emocional de la escala de regulación emocional (ERQ)”. Esto puede deberse a que cuando se suprimen las emociones no se da tiempo a que se procesen y comprendan adecuadamente; o a que cuánto más claro se tienen las emociones que se están sintiendo, menos se inhiben, y más adecuadamente se muestran.
- La variable Ansiedad Estado y Ansiedad Rasgo correlacionan positivamente. Esto se debe a que son las dimensiones que mide el cuestionario STAI.
- El factor Ansiedad Estado y la dimensión Claridad Emocional correlacionan negativamente. Esto puede deberse a que cuánta mayor es la capacidad de conocer las emociones y sentimientos propios, menos ansiedad nos provoca cualquier situación estresante o desconocida. Estos resultados son contradictorios a los expuestos en el estudio de Cazalla-Luna y Molero (2014). Esto puede deberse al tamaño de la muestra o a otros factores no contemplados. En cuanto a la variable de Claridad Emocional se refiere al nivel de comprensión de las emociones y si se tiene un nivel alto de ansiedad este procesamiento puede verse afectado.
- La variable Ansiedad Rasgo y el factor Atención Emocional correlacionan positivamente. Asimismo en el estudio comentado anteriormente, Cazalla-Luna y Molero (2014). Así que, la Atención Emocional es entendida como la capacidad de prestar atención y expresar los sentimientos adecuadamente, si por

alguna razón se presta una mayor atención a los sentimientos se genera rumiación aumentando los niveles de ansiedad.

6. Perfil del mediador/a

En este apartado se va a proponer un perfil profesional del mediador/a en función de las variables comentadas en el epígrafe “Marco Teórico”. Además, se compararán las características de la muestra con las del mediador/a ideal.

Como se ha comentado en el anteriormente, las investigaciones destinadas a la búsqueda de un perfil del mediador/a se iniciaron en la década de los 60, que posteriormente se han visto contrastadas y matizadas (Guillén y León, 2005).

Lo que ponen de manifiesto dichas investigaciones es que el mediador/a debe tener unas competencias específicas tanto académicas como personales, para el desempeño de su profesión. Así que, a continuación, se propone el modelo mediador/a ideal.

En primer lugar, en relación a la formación académica y según el Real Decreto 980/2013, no se especifica ninguna en particular. Salvo aquella que formación que, como se recoge en el Artículo 4.1, proporciona [...] *“a los mediadores/as conocimientos y habilidades suficientes para el ejercicio profesional de mediación, comprendiendo, como mínimo, en relación con el ámbito de especialización en el que presten sus servicios, el marco jurídico, los aspectos psicológicos, de ética de la mediación, de procesos y de técnicas de comunicación, negociación y de resolución de conflictos”*. Asimismo, se deberá desarrollar tanto a nivel teórico como práctico.

Además en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en su Art. 11.2. recoge que *“El mediador/a deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional”*.

Sin embargo, en la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en su Art. 13. 1 indica que *“La mediación familiar se efectuará por profesionales de titulación universitaria o título de*

grado en las disciplinas de Derecho, Psicología, Psicopedagogía, Sociología, Pedagogía, Trabajo Social o Educación Social, o cualquier otra homóloga de carácter educativo, social, psicológico o jurídico.”

Por lo tanto, cualquier persona con una titulación universitaria de las mencionadas anteriormente, que acredite la formación específica necesaria y tenga un seguro de responsabilidad civil podrá ejercer como mediador/a.

A continuación, se describen los pilares básicos de un buen mediador/a que son: imparcialidad, neutralidad, desarrollar la escucha activa, respetar la confidencialidad, generar y mantener la confianza de las partes, flexibilidad, paciencia, ser imaginativo, persuasivo y respetuoso con las partes en discrepancia (Peña, 2014).

Por consiguiente, y teniendo en cuenta las competencias anteriormente citadas en el apartado 2 “Marco Teórico” y los resultados obtenidos por la muestra, sería adecuado incidir en los siguientes aspectos:

En primer lugar, en relación a los tipos de conflictos, los resultados obtenidos muestran que se da en mayor medida los Conflictos de Tarea que los de Relaciones. Esto es un aspecto positivo ya que los primeros son más fácilmente resolubles que los segundos.

En cuanto a los tipos de Gestión de Conflicto, hay que tener en cuenta que cada persona puede emplear un modo de gestión de conflicto u otro en función de la situación y sus intereses en esos momentos. Además, no es el mediador/a el que tiene que gestionar personalmente el conflicto de las partes sino guiarlas para que éstas puedan llegar a un consenso. Así que, sería recomendable que el mediador/a durante el proceso intentase que las partes colaboren para conocer los intereses propios y ajenos, y encuentren un punto en común en la discrepancia y se comprometan formalmente a cumplir lo acordado.

En relación a la gestión del estrés es recomendable que el mediador/a presente un nivel medio, ya que esto le permitirá estar lo suficientemente alerta como para ejercer bien su labor. En este aspecto la muestra estudiada está dentro de estos valores.

Por otro lado, la regulación emocional es otro aspecto importante en la mediación que hay que tener en cuenta. Los resultados de la muestra indican que los hombres presentan unos niveles adecuados en Supresión Emocional y Reevaluación Cognitiva. Sin embargo, las mujeres estudiadas presentan un nivel medio en Reevaluación Cognitiva y un nivel bajo en Supresión Emocional que debería mejorarse hasta alcanzar un nivel más adecuado.

Por último, si nos fijamos en la Inteligencia Emocional de la población examinadas observamos que presentan una adecuada Atención Emocional, Claridad Emocional y Reparación emocional. Sin embargo, sería necesario que mejorasen tanto la comprensión de las emociones (Claridad Emocional) como la regulación emocional.

7. Conclusiones

En este epígrafe se van a exponer las conclusiones extraídas de la realización de este estudio piloto.

En primer lugar, me gustaría dejar reflejado la dificultad ante la que me he enfrentado en cuanto a la recogida de datos; ya que, a pesar de entregar un elevado número de cuestionarios la muestra consta de 25 participantes. De lo expuesto anteriormente se puede extraer la dificultad a la que se enfrentan los investigadores cuando requieren la colaboración voluntaria de la población, y agradecerles su participación a quienes lo han hecho.

En segundo lugar, los datos hallados no se pretenden generalizar debido a la reducida muestra y a que ésta no ha sido elegida al azar. Además, nuestro objetivo no eran generalizar resultados, lo que se pretendía era conocer a la población elegida para poder analizar los niveles que presentaban en las variables estudiadas.

Siguiendo con la población del estudio, puede decirse que presentan unas cualidades óptimas -relacionadas con el tipo de conflicto, el modo de gestión de conflicto, el nivel de ansiedad, la regulación emocional y la inteligencia emocional- para el desempeño de la mediación. Con la única excepción de la Supresión Emocional que presentan las mujeres de la muestra que deberían mejorarla.

Por otro lado, hay que indicar que no se ha pretendido incidir en el modo de gestión de conflicto de la muestra, ya que depende de la situación a la que se enfrente la persona.

En relación al tipo de conflictos los prioritarios son los de Tareas que se centra básicamente a todos los aspectos relacionados con la realización de la misma y son de resolución más fácil por parte del mediador/a.

Otro aspecto, en el que se debería incidir es en la Inteligencia Emocional, ya que aunque la muestra presenta niveles adecuados, habría que comprobar si estos se mantienen cuando se evalúa la capacidad real de la Inteligencia Emocional. Además, sería adecuado que para una buena formación de posibles futuros mediadores/as se

potenciara el desarrollo de las competencias emocionales incluidas en el modelo de Mayer y Salovey ya que en la literatura ha quedado reflejada la relación directa que ésta tiene con menores niveles de ansiedad, mejor resolución de conflictos, mayor adaptación, etc.

En relación a la formación de especialización requerida para ejercer la profesión, se recomendaría a la muestra que realizase algún máster de profesionalización y cursos de mediación para poder adquirir los conocimientos teóricos necesarios respecto al proceso de mediación, el marco legal en el que se sitúa y las técnicas y estrategias que se emplean durante la mediación.

También son reseñables las relaciones encontradas entre las variables de estudios; en las que se han encontrado relación estadísticamente significativa entre Ansiedad Rasgo y por ejemplo, el estilo de Compromiso o Claridad Emocional, que puede afectar la toma de decisiones para encontrar una solución favorable.

Finalmente, y para próximas líneas de investigación, sería conveniente emplear entrevistas personales, así como ampliar la muestra y las variables de estudio para poder generalizar los resultados a una mayor población de posibles mediadores/as. Asimismo, habría que verificar y ampliar las variables con el estudio de mediadores/as con una dilatada y excelente experiencia profesional, y así poder presentar un perfil detallado de las competencias que debería poseer un buen mediador/a.

Otra cuestión en la que se podría profundizar son las correlaciones mencionadas en los resultados para comprobar si algunos de estos factores pueden explicar a otros. Y por supuesto seguir indagando sobre cuáles son las competencias fundamentales en el ejercicio de la mediación para conformar un perfil más definido del mediador/a.

8. Referencias bibliográficas

Artículos

- Benítez, M.; León-Pérez, J.M.; Ramírez-Marín, J. Y.; Medina, F. J. y Munduate, L. (2012). Validación del Cuestionario de Conflicto Interpersonal en el Trabajo (CIT) en empleados españoles, *Estudios de Psicología: Studies in Psychology*, 33(3), 263-275.
- Cabello González, R.; Fernández-Berrocal, P.; Ruiz-Aranda, D. y Extremera, N. (2006). Una aproximación a la integración de diferentes medidas de regulación emocional. *Revista: Ansiedad y Estrés*, 12(2-3), 155-166. ISSN: 1134-7937.
- Cazalla-Luna, N. y Molero, D. (2104). Inteligencia emocional percibida, ansiedad y afectos en estudiantes universitarios. *Revista Española de Orientación Psicopedagógica*, 25(3), 3º cuatrimestre, 56-73. ISSN electrónico: 1989-7448.
- Company, R.; Oberst, U. y Sánchez, F. (2012). Regulación emocional interpersonal de las emociones de ira y tristeza. *Boletín de Psicología*, 104, 7-36. ISSN: 0212-8179
- Fernández Ríos, M. (1996). Condiciones éxito-fracaso de la mediación laboral. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. 12 (2-3), 149-174. ISSN: 1576-5962
- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quartely*, 50, 256-283. <http://dx.doi.org/10.2307/2393638>
- Jehn, K. A. (1994). Enhancing effectiveness: An investigation of advantages and disadvantages of value-based intragroup conflict. *International Journal of Conflict Management*, 5, 223-238. <http://dx.doi.org/10.1108/eb022744>
- Korkmaz, O. y Aydemir, S. (2015). A Research for the Determination of the Relationship between Organizational Conflict Management and Organizational

Alienation. *International Review of Management and Marketing*, 5(4), 230-241.
ISSN: 2146-4405.

Latorre, J. M. y Montañés, J. (2004). Ansiedad, inteligencia emocional percibida y salud en la adolescencia. *Ansiedad y estrés*, 10(1), 111-125. ISSN: 1134-7937.

Munduate, L., Ganaza, J. y Alcaide, M. (1993). Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. *Revista de Psicología Social*, 8(1), 47-68. ISSN 0213-4748.

Serrano, G. y Méndez, M. (1999). Las intervenciones de los mediadores. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 52 (2-3), 235-253. ISSN: 0373-2002,

Capítulos de libros

Guillén Gestoso, C. y León Rubio, J. M. (2005). Habilidades de Mediación. En J. Sánchez Pérez (Ed.), *Aproximación interdisciplinar al conflicto y a la negociación*, pp. 117-128. Cádiz: Universidad de Cádiz. ISBN: 84-96274-68-3.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Slutwe (eds.) *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educator*, pp.3-34. Nueva York: Basic Books. ISBN: 0465095879

Méndez, M. T. (1994). La elección de estrategias y Tácticas en la Mediación de Conflictos Sociales. Oviedo. Tesis doctoral. En J. Sánchez Pérez (Ed.), *Aproximación interdisciplinar al conflicto y a la negociación*, pp.117-130. Cádiz: Universidad de Cádiz. ISBN: 84-96274-68-3.

Moore, C. (1986). El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Barcelona: Granica. En R. De Diego Vallejo y C. Guillén Gestoso (2012). *Mediación. Procesos y tácticas*. pp. 19-32. Madrid: Pirámide. ISBN: 978-84-368-2433-9

Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Sánchez Pérez, J. (2005). Aproximación genérica al conflicto. En J. Sánchez Pérez (Ed.), *Aproximación interdisciplinaria al conflicto y a la negociación*, pp.17-32. Cádiz: Universidad de Cádiz. ISBN: 84-96274-68-3.

Smith, W. P. (1987). Conflict and negotiation. Trends and emerging issues. *Journal of applied social psychology*, 17, pp. 641-677. En L. Munduate, J. Ganaza y M. Alcaide. (1993). Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. *Revista de Psicología Social*, 8(1), pp.47-68. ISSN 0213-4748.

Instrumentos

Benítez, M.; León-Pérez, J.M.; Ramírez-Marín, J. Y.; Medina, F. J. y Munduate, L. (2012). Validación del Cuestionario de Conflicto Interpersonal en el Trabajo (CIT) en empleados españoles, *Estudios de Psicología: Studies in Psychology*, 33(3), 263-275, DOI: 10.1174/021093912803758228

Cabello, R., Salguero, M. J., Fernández-Berrocal, P., & Gross, J. J. (2013). A Spanish Adaptation of the Emotion Regulation Questionnaire. *European Journal of Psychological Assessment*, 29(4), 234-240.

Gross, J. J. & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.85.2.348>

Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, Disclosure, & Health*, pp. 125-151. Washington: American Psychological Association. ISBN: 978-1-55798-943-7

Spielberg, C.D.; Grosuch, R.L.; & Lushene, R.E. (1970). *Manual for the State/Trait Anxiety Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologist Press. <http://hdl.handle.net/10477/2895>

Thomas, K.W. & Kilmann, R.H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*.
New York: Xicom, Inc. ISSN: 800-759-4266

Libros

De Diego Vallejo, R. y Guillén Gestoso, C. (2012). *Mediación. Procesos y tácticas*.
Madrid: Pirámide. ISBN: 978-84-368-2433-9

Folberg, J. & Taylor, A. (1996). *Mediación. Resolución de conflictos sin litigio*.
Mexico: Limusa. ISBN 968-18-4343-6

Munduate Jaca, L. y Medina Díaz, F. J. (2006). *Gestión de conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide. ISBN: 84-368-1924-1

Peña Yáñez, M. Á. (2014). *El Proceso de Mediación, Capacidad y Habilidades del mediador*. Madrid: Dykinson. ISBN electrónico: 9788490318546

Legislación

Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*. Nº 50.
Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2009/50/1>

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (2012). *Boletín Oficial del Estado*. Nº 162. BOE -A- 2012-9112. Recuperado de: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-9112

Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (2013). *Boletín Oficial del Estado*. Nº 310. BOE-A- 2013-13647.
Recuperado de: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-13647

Anexo I. Prueba de Correlación de Pearson

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1 Ansiedad Estado	1													
2 Ansiedad Rasgo	,432*	1												
3 Conflicto Tarea	,349	,162	1											
4 Conflicto Relación	-,013	,257	,326	1										
5 Reevaluación Cognitiva	-,225	-,102	-,111	,102	1									
6 Supresión Emocional	,192	-,004	,032	-,251	,158	1								
7 Competitivo	-,077	-,026	-,057	,259	,087	,264	1							
8 Colaborador	-,156	,283	-,038	,236	,196	-,303	-,387	1						
9 Compromiso	-,032	-,477*	,239	,088	,005	-,270	-,039	,197	1					
10 Evasivo	-,083	,114	-,276	-,434*	-,034	-,016	-,555**	,058	-,414*	1				
11 Acomodador	,271	,129	,106	-,154	-,195	,179	-,276	-,482*	-,558**	,058	1			
12 Atención Emocional	,011	,581**	-,105	,252	,255	-,090	,166	,237	-,422*	-,018	,035	1		
13 Claridad Emocional	-,404*	,029	-,351	,082	,076	-,398*	,100	,435*	,039	-,200	-,255	,581**	1	
14 Reparación Emocional	-,210	-,181	-,339	-,016	,392	,242	,077	,017	-,078	-,012	-,005	,345	,274	1

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

