



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

*El papel del lenguaje verbal en la
resolución de conflictos: estrategias
comunicativas utilizadas por los
mediadores*

Proyecto de investigación en mediación

Trabajo Final de Máster

Máster de mediación en conflictos

MOMED

2017/2018

Sonia Pardines Rodríguez

Tutora:

Dra. M. Teresa Anguera

Catedrática de Metodología de las Ciencias del Comportamiento

Índice

1. Resumen-----	1
2. Introducción -----	2
3. Estado de la cuestión -----	5
3.1 La comunicación en los diferentes modelos de mediación-----	5
3.2 El lenguaje como instrumento profesional (técnicas)-----	7
3.3 El lenguaje como indicador-----	9
4. Objetivos generales y específicos -----	11
4.1 Objetivo general-----	11
4.2 Objetivos específicos -----	12
4.3 Hipótesis -----	12
5. Método-----	13
5.1 Diseño -----	15
5.2 Participantes -----	15
5.3 Instrumento -----	16
5.4 Procedimiento -----	16
5.4.1 Dimensiones -----	16
5.4.2 Elaboración del Manual de codificación -----	18
5.4.3 Validación del proceso de codificación -----	20
5.4.4 Registro -----	20
5.4.5 Matriz de códigos -----	20
5.5 Estudio empírico -----	20
5.5.1 Presentación del caso-----	20
5.5.2 Instrumento de registro -----	22
5.5.3 Control de la calidad de los datos -----	22
5.6 Resultados-----	23
5.7 Discusión-----	30
6. Conclusiones, viabilidad y propuestas -----	31
7. Referencias-----	33
8. Anexos-----	37

1-Resumen

Profundizando en diferentes modelos y procedimientos de resolución de conflictos no autoritarios, vemos como el lenguaje verbal, en el marco global de la comunicación, ejerce un papel esencial y decisivo directamente vinculado a la comprensión y eficacia del proceso profesional. Un conflicto presenta una confrontación de realidades que determinan nuestro posicionamiento y nuestra conducta hacia una situación determinada y, el lenguaje, nos permite acceder a nuevas esferas de comprensión que posibilitan la reubicación respecto a la situación inicial.

El objetivo de este proyecto de investigación es construir un instrumento que permita el análisis del lenguaje verbal producido en el marco de la mediación, con la finalidad de extraer información con la que valorar la eficacia y eficiencia del proceso mediador, así como establecer una comparativa entre los diferentes estilos de mediación y orientar en el perfeccionamiento y uso de las técnicas utilizadas. El método utilizado es una observación sistemática (primera fase del proceso) que, mediante registro, transcripción y codificación, posibilite el análisis de los datos obtenidos. Se pretende de esta forma realizar una investigación *mixed methods* (con enfoque cualitativo y cuantitativo de forma integrada) con la que detectar y analizar las estrategias discursivas, comunicativas y persuasivas durante el proceso de mediación.

Palabras clave: comunicación, lenguaje verbal, mediación, conflicto, *mixed methods*

Abstract

Deepening in different models and procedures of non-authoritarian conflict resolution, we see how verbal language, in the global framework of communication, plays an essential and decisive role directly related to the understanding and effectiveness of the professional process. A conflict presents a confrontation of realities that determine our positioning and our behavior in a given situation, and, the language, allows us to access new understanding spheres that make possible the relocation in front of the initial situation.

The objective of this research project is to build an instrument that allows the analysis of verbal language produced in the framework of mediation, in order to extract information to assess the effectiveness and efficiency of the mediating process, as well as establish a comparison between the different mediation styles and guide in the refinement and use of the techniques used. The method used is systematic observation (first phase of the process), that implies recording, transcription and codification; and, then, an analysis phase of the data obtained. The aim is to apply mixed methods (integrating quantitative and qualitative elements) to access, detect and analyze discursive, communicative and persuasive strategies along a mediation process.

Keywords: communication, verbal language, mediation, conflict, *mixed methods*

2-Introducción

Un conflicto producido entre dos o más partes, y analizado desde diferentes posiciones como son la perspectiva sistémica, la ecológica y la transformativa, es entendido como un proceso social que va más allá de la persona y sus propios intereses o posiciones. Un proceso que, para su correcta gestión, requiere de una adecuación y modulación que aborde la rigidez homeostática (teoría sistémica), un nivel de comprensión que integre el conjunto global de elementos que configuran la circunstancia (teoría ecológica) y el entendimiento de esta situación conflictiva como una oportunidad de cambio y crecimiento personal (teoría transformativa).

Es precisamente en este marco de crecimiento, que se repercute directamente sobre nuestra forma de relacionarnos, entrando en juego elementos como una comunicación que potencie el reconocimiento del otro, que transmita afecto, consideración, posibilite el despertar de los sentimientos del otro y muestre una transparencia en las intenciones que fomente la construcción de un entorno de confianza y colaboración.

En el marco de la mediación, entendida ésta como un “proceso de negociación asistida” en el que el profesional implicado debe atender, analizar y promover una comunicación eficiente, adquiere la comunicación una relevancia a destacar, situándose como una de las herramientas principales del profesional. Las dificultades comunicativas que se presentan previsiblemente al inicio, pueden ser moduladas y dirigidas en pro al beneficio del conjunto, si se propicia un espacio de dialogo y comprensión adecuado.

Se constituye así el lenguaje como una pieza clave a tener en cuenta por parte de todos y cada uno de los individuos implicados, incidiendo directamente en la capacidad de análisis, reflexión y toma de decisiones.

Rosenberg (1934 -2015), con la comunicación no violenta, nos introduce en el estudio de un tipo de comunicación, principalmente verbal, que puede ser utilizada como herramienta de resolución de conflictos. Un lenguaje que rompe con los juicios y las valoraciones, honesto, que promueve las relaciones empáticas y la voluntad de colaboración. Es tan importante el cómo decimos las cosas, al cómo las escuchamos, siendo necesario tener siempre presente los efectos que sobre nuestra conducta y percepción del otro tiene.

El lenguaje se constituye así como un instrumento mediante el cual construimos una descripción objetiva de la situación que se nos presenta, y que, una vez identificados nuestros sentimientos reales y nuestras necesidades, nos permite realizar una petición desde el razonamiento, una petición que no implique necesariamente la confrontación con el otro.

Mi objetivo en este proyecto de investigación es analizar las diferentes técnicas de mediación y la idoneidad de éstas en función de la fase del proceso en la que son utilizadas. Para llevarlo a cabo, examino la forma en la que estas técnicas inciden sobre el lenguaje verbal de las diferentes partes implicadas en una mediación, ya que, tanto en los procesos de mediación como en los de justicia restaurativa, el lenguaje verbal, en el marco global de la comunicación, adquiere una función principal y decisora directamente vinculada con la eficacia del proceso.

En un conflicto se produce un choque de percepciones y sentimientos que requiere del reajuste de las estrategias comunicativas para conseguir los criterios objetivos que posibiliten la generación de opciones de resolución conjuntas. Esto me llevaría a plantear la primera pregunta de este trabajo:

¿Qué impacto tienen las técnicas de mediación sobre el lenguaje verbal observado en las partes durante un proceso de mediación?

Esta pregunta requiere partir de dos concepciones aceptadas. La primera es la existencia de una relación directa entre la posición de las partes y su narrativa, vemos en este sentido trabajos como “*Construyendo narraciones para dar sentido a experiencias vividas. Un estudio sobre las relaciones entre la forma de las narraciones y el posicionamiento personal*” de Rosa, González y Barbato (2009) que analiza precisamente este vínculo entre las narrativas ante una situación conflictiva y el posicionamiento o interpretación que se realiza de esta, poniéndose de relevancia aspectos como la experiencia personal de cada persona. Y, la segunda, es la concepción de que realmente existe un impacto, es decir, una efectividad y eficacia directamente relacionada con unas estrategias determinadas. Este último aspecto me hace plantear nuevas preguntas:

¿Existe algún tipo de evidencia en este sentido?, es decir,

¿Es posible evidenciar o dar constancia empírica de esta relación?

Sin obviar la complejidad de la temática escogida, y adoptando un punto de vista observacional y analítico, mi intención es investigar la variabilidad del lenguaje en las diferentes fases del proceso para, de esta forma, obtener información empírica que permita validar la eficacia de las estrategias y metodología comunicativa utilizada por el profesional y, por otro lado, se constituya como base de evaluación y análisis de los diferentes métodos y técnicas utilizadas para promover nuevas estrategias comunicativas.

La metodología de investigación escogida para obtener esta información es la observación directa e indirecta. Mediante la grabación de un proceso de mediación, que posteriormente es transcrito y codificado, se detectan y analizan las regularidades observadas en los patrones de la conducta verbal.

¿Puede establecerse una relación entre estas regularidades observadas y las técnicas de mediación utilizadas?, y,

¿Cómo interpretamos/analizamos estas “relaciones” observadas?

En este sentido, y debido a que nos encontramos en el estudio de los fenómenos en los que se ve involucrado el ser humano y su diversidad, destaco la idoneidad de posicionarme en la perspectiva *mixed methods*, construyendo un instrumento no estándar a medida que, mediante la complementación metodológica cualitativa y cuantitativa y su integración, permita recoger información y analizarla, potenciando la posibilidad de comprensión del fenómeno analizado y obteniendo información que va más allá de los datos numéricos (Pereira, 2011).

Para finalizar, explico brevemente como está estructurado este trabajo. En un primer apartado se contextualiza y justifica el objeto de análisis, el lenguaje verbal, destacando su importancia y relevancia en el ámbito de la mediación, así como en otros procedimientos alternativos de resolución de conflictos. A continuación, expongo de forma estructurada el diseño del instrumento de investigación utilizado, justificando su idoneidad con la temática escogida y definiendo la muestra utilizada y el procedimiento de investigación y evaluación realizado durante todo el proceso. Y, finalmente, a partir del análisis de los datos obtenidos con un ejemplo empírico, dedico un apartado a las conclusiones y a la valoración de la viabilidad de este proyecto, prestando especial atención a la elaboración de futuras propuestas de investigación.

3-Estado de la cuestión

3.1 La comunicación en los diferentes modelos de mediación

Guido (2000), con su estudio sobre la comunicación, aporta una contextualización epistemológica y teórica de la práctica de mediación, atendiendo a las diferentes principales escuelas referentes de este proceso en la resolución conflictos, y otorgando a la mediación el carácter esencial de proceso de comunicación en el que el lenguaje destaca por su funcionalidad profesional.

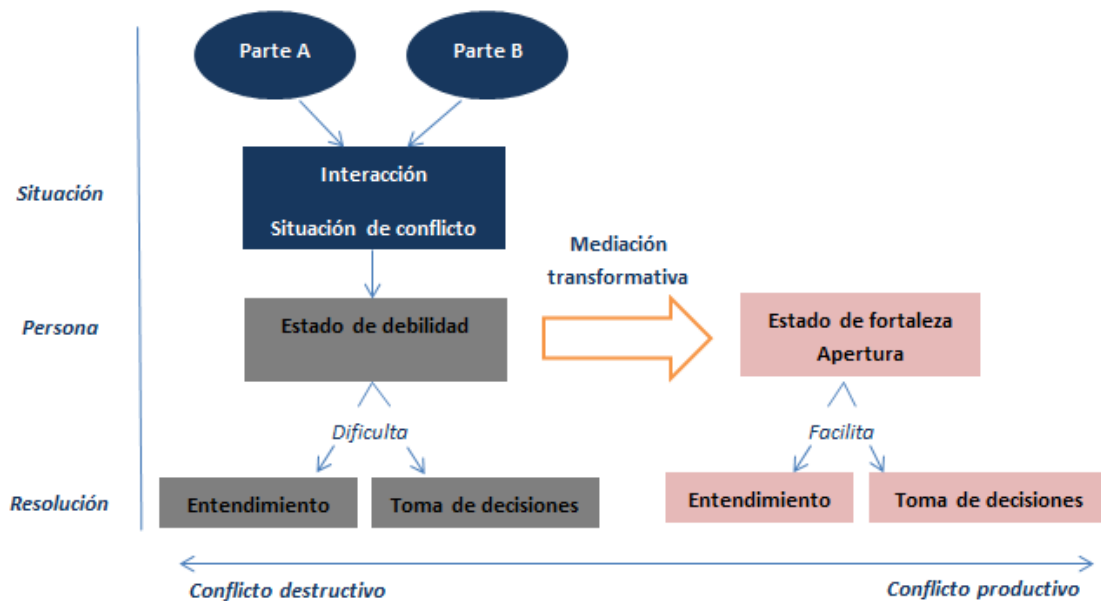
Vemos como se le atribuye al mediador, según el modelo de Harvard, la función de regulador de la comunicación producida entre las partes, destacando el papel que autores como Fisher, Ury y Patton (1995) otorgan a las percepciones y al tipo de comunicación que se establece entre estas.

La escuela de negociación de Harvard desarrolla estrategias para facilitar la consecución de acuerdos mediante el uso de determinadas formas de comunicación. Un acuerdo debe aproximar los intereses de cada parte, discerniendo entre la persona y su posición respecto al tema en cuestión.

Es necesario hacer referencia en este punto a la parte oculta de la comunicación. Toda comunicación presenta una parte explícita y una implícita, latente, oculta. Una parte oculta que acostumbra a estar relacionada con aspectos relativos al conflicto y otros relacionados con la persona (emociones, sentimientos, etc.). Para una correcta gestión es necesario explicitar la parte latente, para que se produzca una mayor comprensión de la otra parte, de forma que se genere empatía y reconocimiento.

En el marco de mediación transformativa, se introduce la teoría comunicacional desarrollada por Watzlawick, Beavin y Jackson (1967, 1974) *Pragmatics of Human Communication*, en la que la comunicación es entendida como un proceso interaccional simultáneo y circular.

El conflicto, visto ahora desde esta perspectiva transformativa (Folger, 2008), requiere de la transformación de un estado de debilidad, en el que las partes se enfrentan a una situación de forma destructiva, a un estado de fortaleza y apertura que posibilite una transformación constructiva. Esta transformación y la incidencia de la mediación se ven reflejados en la siguiente imagen:



Fuente: elaboración propia

El mediador profesional debe velar por conseguir un mejor entendimiento entre las partes implicadas, trabajando directamente la interacción producida entre estas.

No obstante, Folger (2008) también nos introduce aspectos como la variabilidad profesional existente en el colectivo, ya que no todos los mediadores actúan de la misma forma; y la existencia de múltiples metas en el proceso de mediación, entrando en juego conceptos diferenciados hacia aquello considerado un éxito del proceso. Es precisamente esta variabilidad existente en los modelos/profesionales la que me lleva a hacer un análisis que vaya más allá del resultado final, acuerdo o no acuerdo, y en el que la comunicación pasa a ser el elemento clave a observar.

Finalmente, con el modelo narrativo, vemos como mediante la conversación directa las partes pueden llegar a construir nuevas narrativas, una nueva construcción social del conflicto mediante el uso del lenguaje. Cobb (2013), con el modelo circular narrativo, nos introduce en el mundo de las narrativas y la necesaria diferenciación entre las narrativas vividas (experiencia personal) y las narrativas explicadas (elaboradas conjuntamente con otras personas).

“vivimos en narrativas que no construimos (narrativas vividas) y que no podemos controlar (narrativas explicadas)”.

(Cobb, 2013, p. 32)

La conversación se constituye como el campo de representación de estas narrativas individuales, respondiendo, los discursos, a los intereses de cada una de las partes implicadas.

Como forma de resolución de conflictos se propone la transformación de estas narrativas, es decir, un proceso evolutivo que culmine en la transformación del significado y las relaciones mediante el compromiso, la interacción y construcción conjunta del nuevo significado.

Este breve repaso sobre las principales escuelas de mediación me lleva a considerar la mediación como un espacio de comunicación, un entorno en el que todas las partes interactúan mediante el uso del lenguaje (verbal o no), y en el que el éxito o no del proceso, desde un punto de vista profesional, depende de la forma en que el estilo comunicativo de las partes evoluciona y se transforma.

3.2 El lenguaje como instrumento profesional (técnicas)

Profundizando en el proceso de mediación desde un punto de vista metodológico, cuando nos centramos en las diferentes fases de una negociación (negociación asistida en el caso de la mediación), se puede apreciar en una primera fase de análisis cómo el lenguaje utilizado nos ayudará a extraer la información relativa a la percepción que sobre el tema tienen las partes, así como de sus emociones e intereses. En relación a la posibilidad de acuerdo, proporcionará información relativa a las diferentes alternativas y posibles vías de negociación. Ya en la planificación, se debe tener en cuenta la importancia no solo en la generación de ideas, sino también en la forma de comunicarlas. Finalmente, en la fase de discusión, puede hacer patente las dificultades comunicativas que son presentes en el conflicto.

Además de esta función informativa que nos proporciona la base sobre la cual trabajar, encontramos también en el lenguaje una “herramienta” que nos permite, mediante el uso de diferentes técnicas, crear un entorno de partición, expresión y resolución, promoviendo en las partes:

- > Separar la persona del problema.
- > Manifestar las emociones.
- > Hablar de forma comprensible.
- > Focalizar el problema y no la persona.

- › Expresar los intereses y las necesidades.
- › Detectar y profundizar en las opciones de resolución.
- › Promover la colaboración.

Otro aspecto a destacar del lenguaje es la temática ya que, por ejemplo, cuando nos referimos a las emociones, se produce un proceso de humanización, unas declaraciones afectivas que ayudarán tanto a expresarnos ante el otro como al reconocimiento de este y de sus verdaderos sentimientos.

La revisión documental de los principales modelos de mediación pone de relieve la existencia de una amplia variedad de técnicas que los profesionales de la resolución de conflictos utilizan durante el proceso de mediación. Muchas de estas técnicas se podrían englobar considerándose estrategias comunicativas, ya que, incluso en el caso de la ausencia de lenguaje (la escucha activa o el silencio), este continúa teniendo un papel esencial y relevante para la práctica profesional.

Unido a las estrategias profesionales, Folger (2008) establece un vínculo entre las habilidades comunicacionales y el objetivo para el que son utilizadas, destacando la necesidad de conocer el propósito o finalidad en el estudio del proceso. En este sentido comenta:

“Un mediador puede escuchar con una amplia variedad de propósitos, incluyendo: diagnosticar los temas de las partes, identificar necesidades implícitas, alejar a las partes de las posiciones que parecen ilógicas o contraproducentes, deconstruir narrativas personales de las partes, o resumir lo dicho por cada una de ellas, de forma que puedan reflexionar sobre las propias visiones y las de la otra parte.”

(Folger, 2008, p. 8).

Vemos entonces, cómo el análisis de las técnicas no puede ir desvinculado de la intersubjetividad individual de los profesionales y las partes implicadas, y otros elementos contextuales y sociales derivados de la temática, otras alternativas de resolución, etc.

Garrido (2016) en su trabajo referente a la mediación *insight*, destaca entre las diferentes habilidades comunicativas, genéricas y comunes en las principales escuelas de mediación, técnicas como: el parafraseo, el reflejo, la reformulación, la normalización y el resumen o silencio.

Peña (2013) en su libro *“El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador”* identifica como técnicas no directivas, que permiten la transmisión por parte del mediador de su capacidad de comprensión y entendimiento: la normalización, el enfocar al futuro, la reciprocación, la reformulación, la connotación positiva, el parafraseo, el autorevelado, la escucha activa y el sentido del humor.

Toda esta variedad de técnicas profesionales, modelos y finalidades, se deben tener en cuenta al elaborar el diseño de un instrumento de análisis empírico. En este sentido, el instrumento debe poderse adecuar a las características de cada caso, pero sin perder una base sólida que legitime su uso dando validez a los resultados obtenidos en su aplicación.

3.3 El lenguaje como indicador

“El lenguaje es un método exclusivamente humano, no instintivo, de comunicar ideas, emociones y deseos por medio de un sistema de símbolos, ante todo auditivos, producido de manera deliberada”

(Sapir, 1971, p.14)

Sapir (1884–1939), lingüista y antropólogo estadounidense, considera el lenguaje como el molde del pensamiento, estando nuestra percepción de la realidad mediatizada por el lenguaje, y siendo la lengua el medio de expresión de la sociedad. Complementariamente, otros lingüistas como Whorf (1897-1941), amplían su teoría introduciendo aspectos como la relación directa entre la forma de denominar una situación y nuestro comportamiento, influyendo directamente la lengua en nuestra comprensión de la realidad.

Otro trabajo relacionado con el lenguaje, como es el artículo de Ribes-Iñesta (2007), en el seno del conocimiento del comportamiento humano, enfatiza la necesidad de conocer la interdependencia entre este y el aprendizaje. Utilizando sus propias palabras *“En los seres humanos, la mayor parte del aprendizaje y la adquisición y transmisión de conocimiento se da como lenguaje y mediante el lenguaje”* (Ribes-Iñesta, 2007, p. 7). En nuestro caso, y, refiriéndome al modo activo del lenguaje, el habla, destaco su vinculación con las actividades de carácter reflexivo.

De las tres dimensiones propuestas por Ribes, Cortés y Romero (1992), en el caso trabajado quiero destacar dos; el lenguaje como medio, siendo un elemento articulador

que posibilita la práctica social; y el lenguaje como instrumento, y su afectación sobre la conducta, propia y de los otros. Se establece así una relación directa entre el lenguaje y el comportamiento individual, concibiéndose este segundo como el comportamiento funcional del primero (Ribes, 1993).

Vista la importancia e incidencia del lenguaje, como profesionales en la resolución de conflictos, se hace patente una necesidad de análisis en profundidad, no solo del lenguaje utilizado por las partes, sino un análisis que también incluya el mediador implicado directamente en el proceso. Es necesario diferenciar aspectos como los detallados a continuación.

Desde un punto de vista observacional:

- › Variabilidad y transformación del lenguaje en las diferentes fases del proceso.
- › Eficacia de las estrategias y métodos comunicativos utilizados por el profesional.
- › Detección de relaciones entre los patrones de conducta observados y el resultado final.

Desde un punto de vista interventivo:

- › Promover nuevas estrategias comunicativas.
- › Evaluar y analizar metodologías y técnicas diferenciadas, identificando la posible idoneidad con cada participante/fase del proceso.
- › Establecer/constatar patrones de conducta-acción-transformación que sirvan de guía para los profesionales de la resolución de conflictos.

Profundizando en el estudio de la vertiente oral de la lengua, desde una perspectiva lingüística, destaco la necesidad de tener en cuenta especialmente los siguientes aspectos:

<i>Aspecto</i>	<i>Punto de interés</i>
<i>Semántico</i>	Atendiendo los aspectos relacionados con el significado de la palabra.
<i>Pragmático</i>	Atendiendo el uso que las partes hacen de la lengua, estableciendo una relación entre significante y contexto.
<i>Discursivo</i>	Atendiendo a la construcción, inferencias y relaciones de los textos como unidades de análisis.

4-Objetivos generales, específicos e hipótesis

De cara a identificar correctamente el objetivo general y los específicos de este trabajo, es necesario prestar atención al objeto de estudio y la población investigada.

En primer lugar, la mediación, como procedimiento alternativo en el marco de la resolución de conflictos, es una opción que poco a poco va ganando terreno y, en este sentido, se promueve la legitimación de su metodología como práctica profesional reconocida. Con la presentación en el 2002 del Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, se produce la promoción y reconocimiento de las ADR (*Alternative Dispute Resolution*), estableciéndose estas como una prioridad política en los diferentes Estados miembros (Álvarez y Gil, 2013). Una promoción que actualmente, en el ámbito estatal y autonómico, ha dado lugar a la legislación reguladora de la mediación (Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado y Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles), donde se definen los principales elementos que la configuran, tanto a nivel procedimental como profesional. Es precisamente esta legitimación de la práctica profesional y la estructura del proceso la que, atendiendo a los resultados abiertamente transmitidos sobre la eficacia y eficiencia en el uso de las técnicas comunicativas utilizadas por el colectivo profesional, me lleva a valorar la necesidad de diseñar un instrumento de investigación (observación directa e indirecta) que proporcione evidencia empírica que la fundamente científicamente.

En segundo lugar, en el presente estudio forma parte de la población investigada tanto las partes en conflicto que de forma voluntaria permiten que su proceso sea gravado y posteriormente analizado (consentimiento informado), como los mismos profesionales de la mediación que mediante el instrumento propuesto pueden constatar la incidencia de sus técnicas durante el proceso, independientemente del resultado final de este.

4.1 Objetivo general

Como ya he ido señalando anteriormente, el objetivo general de este estudio es el análisis de las diferentes técnicas de mediación a partir de la detección de regularidades en los patrones de conducta verbal de las partes que intervienen directamente en un

proceso de mediación, de forma que se pueda valorar la incidencia directa de las técnicas utilizadas y su uso en función de aspectos como:

- › Fase en el proceso de mediación.
- › Características individuales (según los patrones de conducta verbal observables) de las diferentes partes involucradas (partes en conflicto y profesionales).
- › Modelo/estilo de mediación.

4.2 Objetivos específicos

- › Un primer objetivo específico, que configura la base analítica del instrumento, es precisamente la detección de regularidades en los patrones de la conducta verbal que se producen en las partes en conflicto durante un proceso de mediación.
- › Consecuentemente, he querido no obviar y tener en consideración otras fuentes informativas que puedan complementar, como puede ser la conducta no verbal producida también entre las partes. De esta forma he buscado la complementación del instrumento de observación con nuevos datos susceptibles de interpretación, otros posibles patrones de regularidades observables, en este caso, de forma directa.
- › Otro aspecto a identificar de forma adecuada, son las diferentes técnicas de mediación así como el objetivo o finalidad de su uso. Esta identificación, conjuntamente con el resto de fuentes informativas que configuran el instrumento de observación, debe permitir establecer relaciones empíricamente contrastadas.

4.3 Hipótesis

Actualmente, tal y como ya he comentado anteriormente, la mediación es una práctica reconocida. Este reconocimiento deriva, básicamente, de la eficacia del proceso como procedimiento alternativo en la resolución de conflictos. Éste es un hecho directamente relacionado a unos resultados y a la apreciación/valoración que puedan hacer los mismos profesionales de su praxis.

Partiendo de esta premisa determino la hipótesis del proyecto, en la cual me planteo comprobar la existencia de una relación directa entre las técnicas utilizadas en el proceso de mediación y el lenguaje verbal de las partes implicadas. Una evolución del flujo comunicacional debe dar lugar a inferencias y relaciones que puedan ser empíricamente detectadas.

5-Método

Una vez revisado el marco teórico, que determina la forma en la que se procederá a continuación, nos situamos en la fase más técnica y metodológica del presente trabajo.

De cara a determinar la metodología adecuada al caso, un primer aspecto que he tenido en cuenta es el hecho de encontrarnos en un entorno natural, en el que aun existiendo convencionalismos que puedan repercutir en la conducta y actuación de los participantes, no existe un control ejercido por la parte investigadora, teniendo ésta un bajo control interno de la situación. Por otro lado, también destaco el alto nivel de perceptibilidad que el comportamiento espontáneo de las partes requiere del investigador, para la detección y análisis de estructuras que no son perceptibles de forma directa.

Como he ido indicando previamente, mi pretensión es analizar, a través de la conducta verbal de los participantes, la eficacia de las técnicas de mediación, no considerando como finalidad óptima del proceso de mediación la consecución del acuerdo o no, sino atendiendo aspectos propios de un posicionamiento más transformativo en el que el objetivo principal pasa a ser la transformación constructiva de una situación conflictiva, incidiendo así en aspectos relacionados con la relación establecida entre las partes. Nos encontramos entonces, ante un estudio observacional indirecto, en el que se pretende analizar en profundidad la conducta oral de los participantes directamente implicados en el proceso, con la finalidad de, utilizando palabras de Anguera (in press, 3. Proceso de gestión y análisis de la información, párrafo 3) “*detectar su estructura y conocer las relaciones existentes entre categorías o códigos de conducta*”. No obstante, aunque continuo situándome en el marco de la metodología observacional, ésta será directa e indirecta, ya que tal como explico y justifico más adelante, el instrumento se ha complementado añadiendo otras

dimensiones observables que complementan la conducta verbal y su capacidad para ejercer de indicador del proceso y de la eficacia de la práctica profesional.

Para la recogida de información he tenido en cuenta que la grabación videográfica es un recurso que aporta muchos elementos de análisis, unos elementos potencialmente relevantes que concreto, finalmente, en una posterior fase de segmentación de los niveles de respuesta.

Continuando, destaco también como los *mixed methods* constituyen una amplia perspectiva metodológica que permite mejorar la comprensión de las experiencias relatadas por las partes mediante la construcción de un medio de acceso a las palabras, ideas y emociones (Anguera, in press.). Se produce un proceso integrador, de complementación metodológica, del que diferentes estudios han destacado su capacidad potenciadora (Pereira, 2011).

De los diferentes tipos de integración de elementos cualitativos y cuantitativos existentes de *mixed methods*, opto en este caso por utilizar el *Connect* (Plano Clark and Sanders, 2015), ya que nos encontramos ante una recogida de información cualitativa, una información que proviene del comportamiento observado, que es transformada y analizada en la búsqueda de regularidades, situándose así en un marco cuantitativo, para ser posteriormente interpretada de forma cualitativa.

El método observacional nos proporciona una sistematización que en un primer momento requiere determinar los niveles de respuesta. La conducta verbal como tal constituye el principal elemento de análisis; no obstante, es importante tener presente aspectos directamente relacionados con el acto del habla que he creído conveniente incluir en el caso y configurar así diferentes subdimensiones complementarias a la conducta verbal: la persona a la que nos dirigimos al hablar, el tipo de respuesta y la técnica utilizada por parte del mediador. A partir de estas primeras unidades de respuesta, tomo en consideración la pertinencia de incluir complementariamente también la comunicación no verbal, y en este sentido decido añadir a mi estudio la dirección de la mirada, ya que, es necesario diferenciar entre aquel a quien se dirige directamente el interlocutor de aquel a quien mira en un momento dado. Es importante en este punto hacer referencia a la siguiente citación:

“Como en cualquier exposición oral, los comportamientos del lenguaje no verbal que acompañan y refuerzan las ideas transmitidas (...), son un elemento a tener en cuenta. En este caso, el orador proyecta una imagen segura y un control absoluto sobre aspectos que componen la comunicación no verbal, entendida esta como los gestos, las posturas, las miradas, la tonalidad de la voz y otras señales no verbales”.

Hall, Coats, y LeBeau (2005) y Hall, Schmid Mast y Latu (2015), citados en Moyano, Bermúdez, y Ramírez, 2016, p. 54.

Atendiendo esta capacidad informativa que aportan las diferentes dimensiones de la comunicación no verbal en relación al contexto comunicacional que se establece durante un proceso de mediación, creo necesario destacar que el instrumento diseñado permite la implementación de otras subdimensiones en futuras aplicaciones.

5.1 Diseño

En este caso se propone un **diseño observacional** N/S/M (Anguera, Blanco-Villaseñor, y Losada, 2001) con las siguientes características:

› Nomotético. El estudio se realiza a diferentes participantes sin vínculo relevante, establecidos como unidades independientes (mediador/es y las partes) que interactúan. (En el ejemplo empírico que se presenta, el exmarido y la exmujer hubiesen respondido a un criterio ideográfico – y no nomotético- antes de la separación).

› Seguimiento. El instrumento está diseñado para aplicarse, mediante el registro y la codificación, en diferentes sesiones de mediación. (No obstante, en este punto es importante señalar que el ejemplo empírico que veremos a continuación se ha realizado en una sesión de mediación que, por si sola y siendo ésta grabada sin interrupción, nos sitúa ante un diseño que en la aplicación es puntual).

› Multidimensional. Se identifican diferentes niveles de respuesta (conducta verbal, interlocutor, destinatario y conducta no verbal).

5.2 Participantes

En el marco de la mediación podemos encontrar diferentes personas que intervienen directamente en el proceso: intervención de un mediador o más de uno, dos o más partes

en conflicto, asesores jurídicos, etc. No obstante, teniendo presente el objetivo y finalidad de mi trabajo, los participantes que configurarán la muestra analizada serán los que conforman el/los mediador/es y las partes.

(Atendiendo nuevamente a las características del caso empírico propuesto a modo de ejemplo, el caso escogido es una primera sesión de mediación familiar donde intervienen una mediadora y dos partes, un matrimonio separado).

5.3 Instrumento

Se elabora un instrumento de observación *ad hoc*, que aquí ha sido un formato de campo, mediante la construcción de un catálogo de conductas a partir de cada una de las dimensiones (y subdimensiones) escogidas.

Como instrumento de registro se utiliza un sistema informático, programa LINCE (Gabin, Camerino, Anguera and Castañer, 2012), que es el mismo instrumento que nos permite realizar el control de la calidad de los datos.

Posteriormente, para el análisis de estos datos, se utilizan otros programas como el THEME (Magnusson, 1996, 2000), que permite visibilizar una detección de patrones temporales (*T-Patterns*); el GSEQ5 (Bakeman and Quera, 1995, 2011), que hace posible aplicar un análisis secuencial de retardos y plasmar las regularidades en patrones de conducta; y el HOISAN (v. 1.6.3.3) (Hernández-Mendo, López-López, Castellano, Morales-Sánchez y Pastrana, 2012), que posibilita llevar a cabo un análisis de coordenadas polares, representando mediante vectores las relaciones entre las conductas.

5.4 Procedimiento

5.4.1 Dimensiones

En relación a las dimensiones escogidas:

› Conducta verbal. Nos permite obtener datos que nos servirán de indicadores para una posterior interpretación cualitativa de los resultados obtenidos mediante la observación. Para esta interpretación es necesario tener en cuenta, no solo el espacio y la actividad en la que se encuentran los participantes, sino también otros aspectos contextuales que determinan actuaciones y respuestas que no dejan de estar condicionadas socioculturalmente.

Ribes-Iñesta., Cortés y Romero (1992) destacan el carácter instrumental del lenguaje:

“dispositivo social para construir nuevos sistemas contingenciales” (p.58)

“El lenguaje es instrumental para afectar a otros y para ser efectivo con respecto a las cosas y las personas” (p. 65)

“Ser efectivo en el uso del lenguaje significa ser efectivo en el uso de las palabras y frases como instrumentos que producen resultados diferentes” (p. 63)

› El interlocutor. La lengua es entendida como un vehículo para comunicar alguna cosa a alguien, un medio para compartir con el mundo una porción de la realidad, siendo el objetivo principal del acto comunicativo la transmisión (Fajardo, 2009). La influencia que sobre este acto tienen el conocimiento previo del interlocutor, así como las necesidades y expectativas del receptor (Todorov ,1981), pone de manifiesto la importancia de identificar el interlocutor y evaluar aspectos como la tensión y la emotividad que se produce, y previsiblemente se transforma, en el transcurso de la conversación. Continuando en esta línea con una visión transformativa de la relación, no solo es importante analizar las regularidades en los patrones de conducta verbal de cada una de las partes, sino también los resultantes de la interacción entre estas.

› Conducta no verbal. Incidiendo nuevamente en la importancia otorgada al interlocutor, de esta dimensión destaco la potencialidad informativa hacia a quién se dirige, indirectamente, cuando habla. Con Canales (2006) vemos la capacidad de la mirada de desprender significados e información en la interacción social, teniendo una doble funcionalidad, la de percibir y la de expresar. Vemos como la persona observada se convierte en susceptible de análisis, y es consciente del interés que despierta en aquel que la observa, produciéndose un juicio social que condiciona su comportamiento. Encontramos entonces una forma de reconocimiento del otro, y en consecuencia, de uno mismo. No obstante, es necesario tener en cuenta, y no obviar, las diferencias culturales que se pueden derivar de este mismo hecho, el acto de mirar (Davis, 1976). La mirada al hablar, en este caso, aporta información que complementa, y puede incluso ser contraria, a la recogida con otras dimensiones relacionadas directamente con la conducta verbal (Poyatos, 1986).

5.4.2 Elaboración del Manual de codificación

En un primer momento se escoge un criterio de segmentación interlocutorio, no obstante, se debe tener en cuenta que el objetivo principal de este estudio (influencia de las técnicas de mediación) puede requerir tener presente también otros aspectos que pueden darse en un mismo turno de palabra (uso de diferentes técnicas, cambio en el tipo de conducta registrada y de destinatario directo o indirecto), es decir, se debe tener en cuenta otros niveles de respuesta y la segmentación de estos en unidades. Es por este motivo que decido combinar el criterio interlocutorio con el sintáctico (Krippendorf, 2013), manteniendo siempre, como dimensión con carácter primario, la conducta verbal del mediador y las partes. Una vez definidos los niveles de respuesta y el criterio de segmentación, teniendo en cuenta la situación objeto de análisis y el marco de referencia establecido entorno la mediación como proceso de resolución de conflictos, estrategias y técnicas, se elabora una lista de conductas con la segmentación de cada uno de estos.

A continuación se detallan los criterios tenidos en cuenta en la segmentación en unidades de respuesta:

› De la conducta verbal interesa registrar la información relativa a las partes y al mediador. En relación a las partes, he tenido en cuenta aspectos descriptivos de la conducta verbal (pregunta, queja, acusa,...) y también la interpretación desde un punto de vista más funcional vinculada al proceso (conducta competitiva, coercitiva, acomodativa,...). En relación al mediador, y continuado con la conducta verbal, centro el registro en dos aspectos: identificación de la técnica utilizada (aclaración, normalización, reformulación,...) y el objetivo o finalidad de ésta en el proceso (informar, reconocer, empoderar,...).

› De la conducta no verbal interesa registrar información relativa a las partes y a quien dirigen la mirada cuando hablan independientemente de a quien se dirigen directamente.

Estas listas de conductas (catálogos) estarían representadas en los siguientes cuadros:

Dimensiones / Niveles de respuesta 1/2				
Conducta verbal				
CV partes		CV mediador		
Directa (CVD)	Funcional (CVF)	Técnica (CVT)	Objetivo (CVO)	
Listado de conductas	CVD1 Pregunta	CVF1 Competitiva	CVT1 Explicación	CVO1 Informar
	CVD2 Queja	CVF2 Coercitiva	CVT2 Aclaración	CVO2 Reconocer
	CVD3 Acusa	CVF3 Acomodativa	CVT3 Normalización	CVO3 Empoderar
	CVD4 Defensa	CVF4 Evitativa	CVT4 Enfocar al futuro	CVO4 Influir
	CVD5 Ofensa	CVF5 Negociadora	CVT5 Reciprocación	CVO5 Legitimar
	CVD6 Crítica	CVF6 Participativa	CVT6 Reformulación	CVO6 Crear clima de confianza
	CVD7 Interés	CVF7 Proactiva	CVT7 Positivar	...
	CVD8 Exclama	CVF8 Dubitativa	CVT8 Parafraseo	...
	CVD9 Responde	...	CVT9 Autorevelado	...
	CVD10 Argumenta	...	CVT10 Escucha activa	...
	CVD11 Exige	...	CVT11 Humor	...
	CVD12 Disculpa	...	CVT12 Pregunta	...
	CVD13 Agradece

Dimensiones / Niveles de respuesta 2/2			
Dirección de la mirada (CNV)	Interlocutor (IT)	Destinatario (DI)	
Listado de conductas	CNV1 A la otra parte	IT1 Mediador	DI1 A las dos partes
	CNV2 Al mediador	IT2 Parte 1	DI2 Parte 1
	CNV3 Parte/mediador	IT3 Parte 2	DI3 Parte 2
	CNV4 Nadie	...	DI4 Mediador
	DI5 Al mediador y la parte
...

En los cuadros anteriores vemos como para la sistematización del registro analizado se elabora un Manual de Codificación, un proceso de segmentación en unidades que aportan significatividad con la finalidad de facilitar su análisis (Anguera, in press). Se determinan las conductas correspondientes a cada uno de los niveles de respuesta y se asigna un código a cada una de estas. Es este caso, se ha elaborado una lista de conductas para un caso de mediación en el que intervienen directamente un mediador y

dos partes, no obstante, el hecho de trabajar con un formato de campo nos posibilita la flexibilidad necesaria para adecuar el instrumento a otros formatos de mediación en los que intervengan más de un mediador y más de dos partes.

Al encontrarnos ante un diseño de observación multidimensional, durante el registro se producirá una coocurrencia de códigos. Un seguimiento intrasesional nos permitirá conocer la secuencia de estos códigos durante el registro de conductas.

5.4.3 Validación del proceso de codificación

Una vez obtenido el registre codificado, es necesario validar el proceso. En este sentido, después de la decodificación, se coteja la información obtenida con el registro inicial para detectar cualquier caso de adición, omisión o distorsión que, en el caso de producirse, requerirá de la revisión del proceso desde el inicio.

5.4.4 Registro

Una vez determinado el instrumento observacional, e introducido este en el programa informático escogido (veremos el ejemplo práctico a continuación), pasamos al registro de las conductas que posteriormente serán transformadas en una matriz de códigos.

5.4.5 Matriz de códigos

Los datos obtenidos son evento-base y concurrentes (conocidos como tipo II) (Bakeman, 1978), realizándose un registro continuado durante la sesión en el que las filas indican la concurrencia de los códigos registrados y se corresponden con la segmentación en unidades. Por otro lado, el máximo de códigos de cada fila será el número de dimensiones/subdimensiones establecidas.

5.5 Estudio empírico

5.5.1 Presentación del caso

En este estudio se diseña y realiza el proceso de análisis de un episodio de mediación familiar que se puede visualizar a través del siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=MUL3i7WNiqI>

Diario de mediación. Caso real de mediación familiar (2017).

El vídeo completo cuenta con tres sesiones diferenciadas del proceso, siendo la primera una fase informativa mediante la cual las partes conocen el funcionamiento, los principios y la estructura que caracteriza la mediación, y requiriéndose de la aceptación formal de estas para continuar con este proceso; una segunda sesión del vídeo, es la sesión de recogida de información, conocida como “*cuéntame*”, en ésta se inicia propiamente la mediación y el objetivo principal del profesional es conocer los intereses y las necesidades de cada uno de los participantes; finalmente, en la tercera sesión, encontramos como los intereses de cada una de las partes se ven más claramente especificados y las estrategias del mediador se orientan a la búsqueda de puntos de unión y posible acuerdo.

El estudio empírico se realiza a la segunda sesión del vídeo, que correspondería a una primera sesión del proceso de mediación (inicio en el minuto 8:42 y finalización en el minuto 19:22).

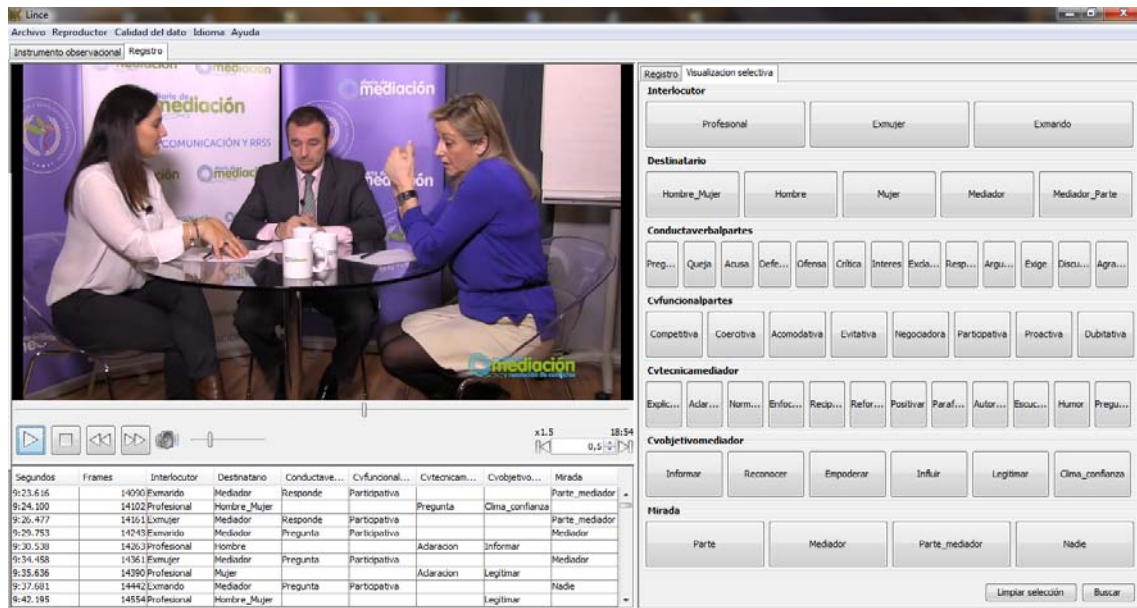
Una primera transcripción de la conversación mantenida por los participantes permite destacar los siguientes elementos:

(Ejemplo extraído y transcrito min. 14.27)

Unidad	Emisor	Conducta verbal	Destinatario
1	Mediadora	<i>Yo entiendo que tenéis, eh, tenéis una historia detrás y es importante, pero lo que estamos, vamos a ver, estamos,</i>	Dos partes
2	Mediadora	<i>Hasta ahora era la forma que teníais de trabajar, de estar, la niña tenía 3 años, es cierto Mamen, yo te entiendo.</i>	Mujer
3	Mujer	<i>Ha sido muy duro, yo no sé si eres madre Carmen.</i>	Mediadora
4	Mediadora	<i>Entiendo cómo te sientes, pero tenemos que empezar a trabajar desde lo que tenemos ahora, Carolina tiene 14 años.</i>	Mujer
5	Mediadora	<i>Nacho, tú has dicho que tu hija te ha dicho que quiere,</i>	Hombre
6	Mediadora	<i>A mí me gustaría saber, porque para mí es importante saber, Mamen si tu hija ha hablado contigo sobre esto.</i>	Hombre
7	Mujer	<i>No, y yo tengo una relación estupenda, pero estupendísima.</i>	Mediadora
8	Hombre	<i>Pero se podrá preguntar a Carolina.</i>	Mujer

5.5.2 Instrumento de registro

Construido el instrumento observacional (Anexo 1), e introducido este en el programa informático escogido (LINCE), se pasa al registro de las conductas (Anexo 2) que posteriormente serán transformadas en una matriz de códigos. Vemos como se realiza el registro en la siguiente imagen:



5.5.3 Control de la calidad de los datos

Una vez obtenidos los datos y atendiendo al factor de la calidad de estos, antes del análisis realizo una prueba de concordancia intraobservador, es decir, realizo el mismo registro en diferentes momentos (dejando mínimo una semana de tiempo entre cada uno).

Como medida estadística para evaluar la concordancia observada entre los tres registros se utiliza Coeficiente Kappa de Cohen (1960), obteniendo los siguientes valores:

Dimensión	Kappa (media de los tres registros)
Interlocutor	0,52
Destinatario palabras interlocutor	0,54
Conducta verbal partes	0,57
Conducta verbal partes (funcional)	0,58
Conducta verbal mediador (técnica)	0,54
Conducta verbal mediador (objetivo)	0,58
Mirada interlocutor	0,58
Media (dimensiones)	0,56

Se obtiene una media de 0,56, un resultado que, teniendo en cuenta que la concordancia perfecta sería el valor 1, nos sitúa por encima de la media (aceptable), aunque se tendría que mejorar para ser considerado un resultado satisfactorio.

En este caso nos encontramos ante una ejemplificación del uso práctico del instrumento diseñado, no obstante, es necesario destacar que retomaré nuevamente el resultado obtenido con el Coeficiente Kappa, y las consideraciones a tener en cuenta, en el apartado discusión del presente trabajo.

5.6 Resultados

Una vez obtenida la matriz de códigos, ya dispongo de datos con los que trabajar y ejemplificar el proceso posterior de análisis. Se debe tener en cuenta que el estudio empírico se ha realizado únicamente sobre una sesión (reducida) de mediación, y aunque no dispongo de mucha información, tal como se muestra a continuación, sí que dispongo de la suficiente para ejemplificar este proceso de análisis de los datos y de interpretación de los resultados, haciéndose evidente cómo en el estudio de la comunicación humana (Anguera and Izquierdo, 2006) se complementan las vertientes cualitativa y cuantitativa, en el marco de los *mixed methods*, en el que nos situamos.

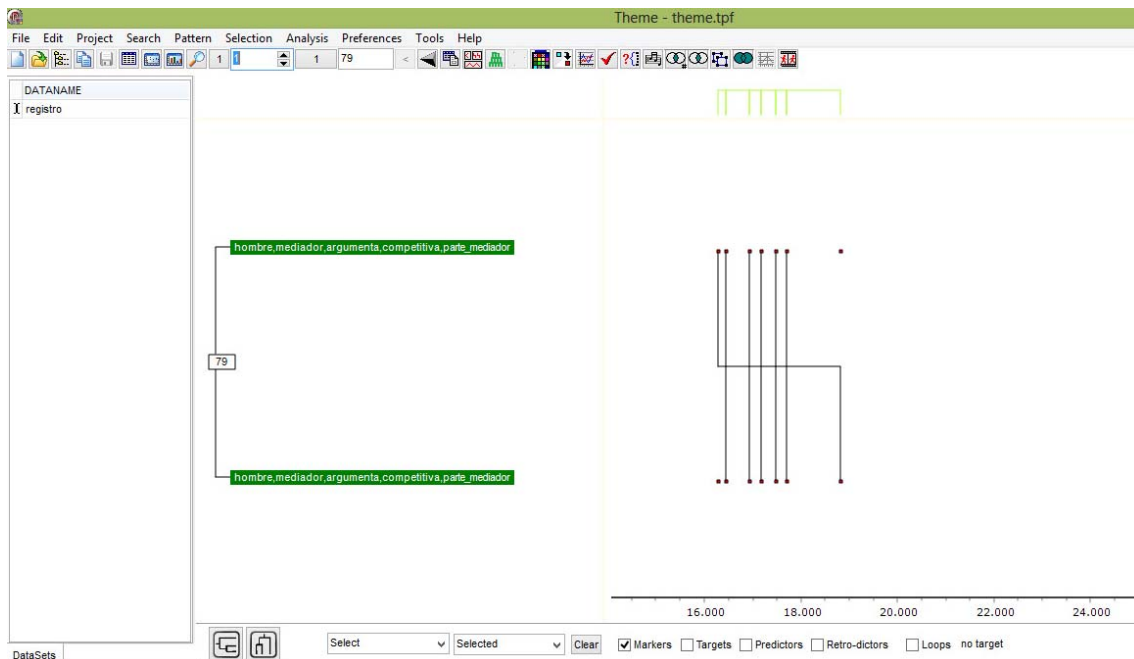
Se llevan a cabo tres análisis de datos, una vez se supera el control de la calidad de dichos datos: Detección de *T-Patterns*, análisis secuencial de retardos y análisis de coordenadas polares.

a) Detección de *T-Patterns*

En primer lugar, y haciendo uso del programa informático THEME (v.Edu), a partir de la matriz de códigos se analizan los datos para identificar los patrones temporales de conducta *T-patterns* (Magnusson, 1996, 200).

Se obtiene el siguiente *T-Pattern*:

(Figura 1)



En la detección de *T-patterns* se calculan las distancias temporales entre los comportamientos, midiendo el intervalo crítico en el que este se presenta invariable (Anguera, Portell, Chascón-Moscoso and Sanduvete-Chaves, 2018).

Como se puede ver en la anterior figura (Figura 1) el resultado es un patrón de coocurrencia reiterativo, un resultado debido probablemente a la poca cantidad de datos que conforman la matriz analizada, pero que nos sirve para ilustrar gráficamente la detección de uno de estos patrones.

En el registro de un proceso completo de mediación, en el que se dan de forma diferenciada diferentes sesiones de forma discontinua, es previsible la obtención de diferentes patrones temporales de conducta en las diferentes partes involucradas. Sería precisamente la interpretación de la variabilidad y evolución de estos patrones durante el proceso la que nos aportaría información interpretativa sólida con la que justificar el éxito o fracaso de la intervención profesional del mediador, entendiendo que la actividad de este va orientada a la producción de unos cambios en la relación que previsiblemente queden reflejados en la conducta verbal de los participantes.

b) Análisis secuencial de retardos

A continuación, se procede a realizar un análisis secuencial de retardos (Bakeman, 1978) genérico con la intención de detectar posibles patrones de conducta.

El análisis secuencial de retardos nos permite detectar regularidades que configuran patrones secuenciales de conducta, a partir de las contingencias secuenciales entre los códigos de conducta (recordemos que mi instrumento de observación es un formato de campo y que el registro se lleva a cabo con un seguimiento intrasacional).

Para hacer este análisis se ha utilizado el programa informático GSEQ5 (Bakeman and Quera, 1995, 2011), y se han pedido los residuos ajustados de los tres primeros retardos, dado que es cuando se manifiestan las primeras regularidades.

De los resultados obtenidos destaco los representados en las siguientes tablas:

(Tabla 1)

R+1		Conducta verbal partes				
		Consulta	Queja	Ofensa	Exclama	Responde
Técnica	Explicación	3.55	-0.78	-0.71	0.89	-0.24
	Aclaración	2.82	-0.74	-0.68	-0.68	0.91
	Reformulación	-0.37	-0.23	-0.21	4.9	-0.36
	Escucha A.	-0.53	3	-0.29	3.33	-0.51
	Pregunta	-1.16	-0.7	2.88	-0.64	4.36

(Tabla 2)

R+2		Conducta verbal partes	
		Acusa	Responde
Técnica	Reformulación	6.35	-0.36
	Pregunta	-0.49	2.15

(Tabla 3)

R+3		Conducta verbal partes			
		Queja	Ofensa	Responde	Argumenta
Técnica	Normalización	-0.32	-0.23	-0.51	3.67
	Positivización	-0.4	-0.36	3.04	-0.68
	Parafraseo	-0.52	1.83	2.04	-0.47
	Pregunta	2.72	3.08	-1.05	-0.05

En las tablas 1, 2 y 3, como conducta criterio se ha contemplado las técnicas de mediación, y como conducta condicionada la conducta verbal de las partes. Están resaltados los residuos ajustados significativos excitatorios que son los $>1,96$ ($p < .05$), y que indican la medida en que a la conducta criterio le sucederá la conducta o conductas excitatorias del retardo +1, después las del +2, y así sucesivamente.

(Tabla 4)

R+1		Técnica					
		Explicación	Normalización	Reformulación	Positivización	Escucha	Pregunta
Conducta	Consulta	2.82	1.66	-0.37	-0.65	-0.53	-0.09
	Acusa	-0.52	-0.22	-0.16	-0.28	4.42	-0.49
	Defensa	-1.13	-0.49	2.93	-0.6	1.84	0.06
	Interés	-0.42	5.48	-0.13	-0.22	-0.18	2.35
	Responde	-0.05	-0.49	-0.34	3.22	-0.49	-1.07

(Tabla 5)

R+2		Técnica			
		Explicación	Normalización	Reformulación	Escucha A.
Conducta	Acusa	-0.52	-0.23	-0.16	4.4
	Exclama	2.66	3.32	4.88	3.32

(Tabla 6)

R+3		Técnica					
		Explicación	Aclaración	Normalización	Reformulación	Positivización	Parfraseo
Conducta	Acusa	-0.52	-0.52	-0.23	-0.16	-0.28	2.59
	Critica	-0.43	-0.43	-0.18	7.78	-0.23	-0.29
	Interés	-0.43	2.17	-0.18	-0.13	4.38	-0.29
	Argumenta	-1.28	-1.28	3.67	-0.39	-0.68	0.47
	Agradece	3.36	-0.3	-0.13	-0.09	-0.16	-0.21

En las tablas 4, 5 y 6, como conducta criterio se ha contemplado la conducta verbal de las partes, y como conducta condicionada las técnicas de mediación. Están resaltados los residuos ajustados significativos excitatorios, que son los $>1,96$ ($p<.05$), y que indican la medida en que a la conducta criterio le sucederá la conducta o conductas excitatorias del retardo +1, después las del +2, y así sucesivamente.

Aunque el análisis secuencial de retardos se ha realizado tanto desde una perspectiva prospectiva como retrospectiva, en las tablas he representado únicamente los resultados obtenidos con los retardos +1, +2 y +3, y están resaltados los residuos ajustados significativos ($>1,96$), al destacar la importancia que tienen algunos códigos de conducta respecto a otros en el establecimiento de relaciones excitatorias.

Revisamos en un primer momento las tablas 1 y 4, las dos muestran resultados con un retardo de +1, pero se diferencian en las conductas criterio y condicionadas, es decir, la primera como conducta criterio tiene la técnica del mediador, y la segunda la conducta verbal de las partes.

De la primera tabla destaco la fuerza asociativa de activación entre la explicación y la aclaración con la consulta, la reformulación con la exclamación, la escucha activa con la queja y la exclamación y, por último, la pregunta con la ofensa y la respuesta.

Por otro lado, en la cuarta tabla, encontramos una fuerza asociativa entre la consulta y la explicación, la acusación y la escucha, la defensa y la reformulación, el interés y la normalización y la respuesta y la positivización.

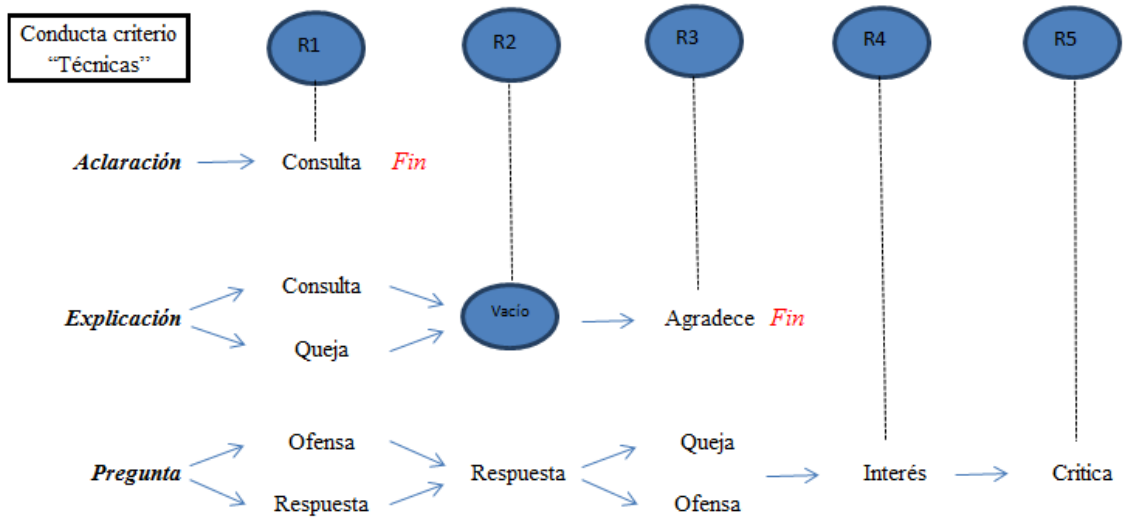
Con estos ejemplos encontramos unos resultados que constatan una asociación directa entre técnicas y conductas o conductas y técnicas, respectivamente. Unos resultados que, de forma continuada y comparada, pueden también evidenciar cambios comportamentales producidos en el transcurso de un proceso de mediación, o simplemente reforzar una asociación activadora continuada si esta se mantiene.

Otras asociaciones obtenidas que creo importante destacar son: la producida entre reformulación y acusación, con R+2 (tabla 2); la normalización y la argumentación, con R+3 (tabla 3); la exclamación y la reformulación, con R+2 (tabla 5); y finalmente entre la crítica y la reformulación y el interés y la positivización, con R+3 (tabla 6).

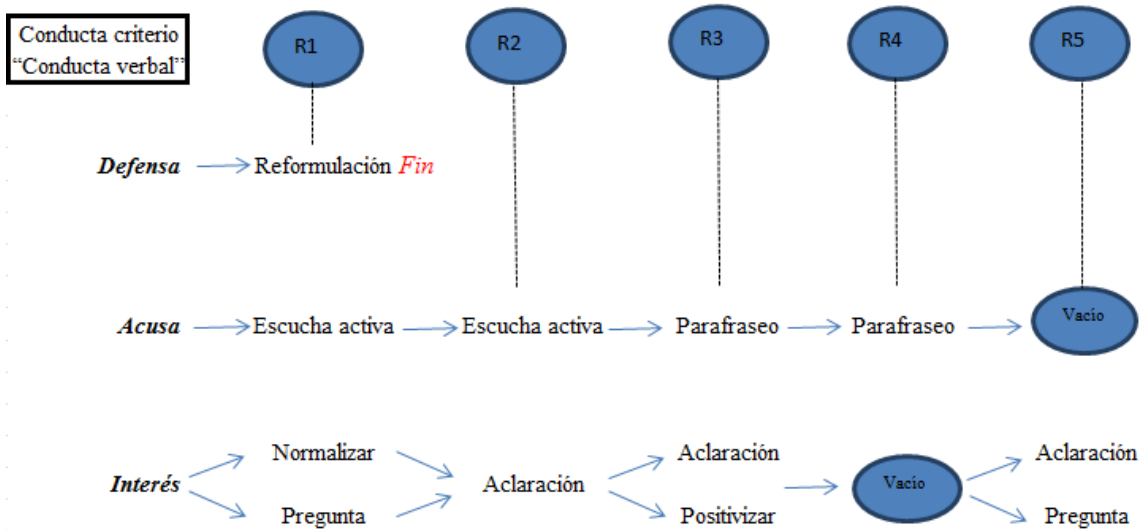
Continuo ahora haciendo una representación de los patrones de conducta observados, atendiendo en este caso a los resultados de los retardos +1, +2, +3, +4 y +5 (ver el detalle en el Anexo 3), y utilizando las siguientes reglas interpretativas de finalización de patrones:

- 1a. El patrón de conducta acaba si ya no aparece en más retardos.
- 2a. El patrón de conducta acaba con dos retardos consecutivos vacíos.
- 3a. Dos retardos consecutivos con varias (más de una) conductas excitatorias finaliza con el primer retardo (*max lag*) (Bakeman, 1978).

(Figura 2)



(Figura 3)



c) *Análisis de coordenadas polares*

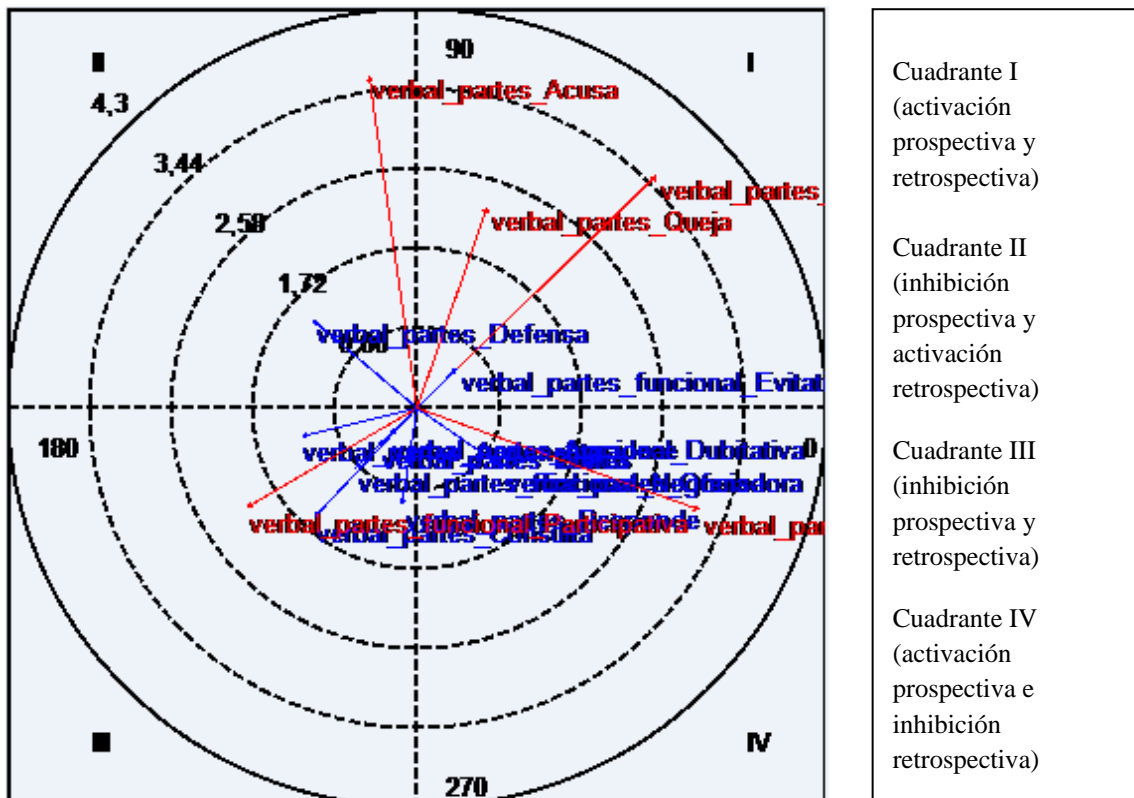
Finalmente, y continuando con el análisis, se realiza también un análisis de coordenadas polares (Anexo 4) (Sackett, 1980; Anguera y Losada, 1999), escogiendo a modo de ejemplo como conducta focal la escucha activa, y como conductas condicionadas la conducta verbal de las partes, directa y funcional.

Tal como se detalla en el artículo de Anguera, Portell, Chacón-Moscoso and Sanduvete-Chaves (2018), el análisis de coordenadas polares permite obtener un mapa de interrelaciones entre diferentes conductas, y se representan mediante vectores. Los

vectores resultantes proporcionan información de la naturaleza de la relación (activación/ inhibición, prospectiva / retrospectiva) entre una conducta focal (escucha activa en el ejemplo trabajado) y conductas condicionadas (conducta verbal de las partes). Los resultados del análisis determinan el cuadrante en el que se localizan y se dispone de los parámetros de longitud y ángulo de cada vector, siendo posible que se representen gráficamente (Sackett, 1980). La interpretación de los vectores del cuadrante I, consiste en que las conductas focal y condicionadas se activan mutuamente; en el cuadrante II, la conducta focal inhibe las conductas condicionadas, pero éstas activan la focal; en el cuadrante III, las conductas focal y condicionadas se inhiben mutuamente; y en el cuadrante IV, la conducta focal activa las conductas condicionadas, pero éstas inhiben la focal. La longitud de los vectores indican la intensidad (estadística) de la asociación, y son significativos cuando su valor $>1,96$ ($p<0.5$) si la relación es excitatoria, y $<-1,96$ ($p<.05$) si la relación es inhibitoria.

En la siguiente figura (Figura 4) es muestran los resultados obtenidos en el caso trabajado:

(Figura 4)



A continuación destaco las diferentes relaciones de activación e inhibición con la conducta focal: Escucha Activa, y como conductas condicionadas todas las categorías de las siguientes subdimensiones: Conducta verbal directa de las partes (Consulta, Queja, Acusa, Defensa, Ofensa, Critica, Interés, Exclama, Responde, Argumenta, Agradece), y Conducta verbal funcional de las partes (Acomodativa, Evitativa, Negociadora, Participativa, Dubitativa).

Cuadrante	Conductas condicionadas		Interpretación
	Conducta verbal directa	Conducta verbal funcional	
I	Queja Exclama	Evitativa	La <u>escucha activa</u> presenta reciprocidad activadora con la queja, la exclamación y la conducta evitativa.
II	Acusa Defensa		La <u>escucha activa</u> inhibe la acusación y la defensa, pero es activada por estas.
III	Consulta Crítica Interés Responde Argumenta Agradece	Negociadora Participativa Dubitativa	La <u>escucha activa</u> y la consulta, la crítica, el interés, la respuesta, la argumentación, el agradecimiento, la conducta negociadora, la participativa y la dubitativa, se inhiben mutuamente.
IV	Ofensa	Acomodativa	La <u>escucha activa</u> activa la ofensa y la conducta acomodativa, pero es inhibida por estas.

Tal como se puede comprobar en la tabla de parámetros en el anexo 5, las conductas que presentan un resultado (longitud del respectivo vector) considerado significativo, superior a 1,96, son: la queja, la exclamación, la acusación, la conducta participativa y la conducta acomodativa.

Con la representación de vectores de la figura 4 (detalle en el Anexo 5), únicamente quiero dejar constancia, al igual que con los análisis (*T-patterns* y análisis secuencial) de la potencialidad informativa de la muestra analizada con el instrumento de observación propuesto. Todos estos resultados no dejan de ser una pequeña muestra de esta potencialidad de cara a constatar y otorgar fuerza empírica a las asociaciones observadas.

5.7 Discusión

Un aspecto interesante en el mundo de la mediación, que creo importante recuperar en este punto, es la variabilidad interpersonal del profesional ya comentada por Folger (2008). Nos situamos en un entorno que engloba un amplio abanico de procedimientos

y técnicas así como objetivos y finalidades en una misma práctica profesional. Retomo aquí los datos obtenidos en el control de la calidad de los datos del estudio empírico, ya que el resultado obtenido (Coeficiente Kappa: 0,56), aceptable pero no suficientemente satisfactorio, me hace destacar la necesidad de que el observador que utilice el instrumento sea debidamente formado, adquiriendo los conocimientos y habilidades necesarios en el ámbito específico de la mediación para realizar una correcta detección tanto de las técnicas como de los objetivos o finalidades de estas en su aplicación. No podemos olvidar que nos encontramos con un instrumento que se caracteriza por la integración de elementos cualitativos y cuantitativos, y es precisamente por este hecho que, un conocimiento especializado, es un requisito indispensable para reforzar la validez empírica de la interpretación cualitativa de los resultados.

6-Conclusiones, viabilidad y propuestas

En este apartado es necesario recuperar nuevamente la potencialidad del instrumento de observación trabajado. El ejemplo empírico, y más concretamente el apartado de resultados, muestra esta potencialidad, y como el hecho de registrar un proceso de mediación y analizarlo en su globalidad permitiría detectar y analizar posibles variaciones en las regularidades del comportamiento observado, desprendiéndose de los cambios producidos durante el proceso posibles relaciones de causalidad entre las diferentes conductas analizadas.

Por otro lado, encontramos también la posibilidad que ofrece el instrumento de incluir nuevas dimensiones/subdimensiones en futuras aplicaciones, ya que se ha trabajado con un formato de campo. En este sentido la comunicación no verbal, que ocupa un espacio de relevancia dentro del ámbito de la comunicación, incrementa las posibilidades de registro y análisis, ya que es un espacio en el que no he profundizado. Siempre, eso sí, es muy importante equilibrar la potencialidad informativa de las diferentes dimensiones con el objetivo o finalidad de nuestro análisis, ya que una excesiva información podría llegar a dificultar la concreción para el posterior análisis de los datos obtenidos e interpretación final del resultado.

Para finalizar, destaco otras posibilidades de análisis que se desprenderían de este estudio, que entre otras serían:

- › Valorar el proceso de mediación y su incidencia en las personas más allá del resultado de éste (desde una visión transformativa de la relación entre las partes).
- › Detectar elementos o patrones comunes y característicos de una situación de conflicto, tanto a nivel individual como de proceso (evolutivo).
- › Detectar y analizar la variabilidad en el uso de las técnicas por parte de los profesionales y su incidencia en el proceso (teniendo en cuenta, también, las fases de este proceso).
- › Detectar elementos específicos y característicos según el modelo de mediación utilizado.

7-Referencias

- Álvarez, M. y Gil, B. (2013). *Marco normativo de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Mediación civil y mercantil*, pág. 9-55. Recuperado de <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/marco-normativo-civiles-mercantiles-512451918>
- Anguera, M.T. (en prensa). Desarrollando la observación indirecta: Alcance, proceso, y habilidades metodológicas en el análisis de textos. En C. Santoyo (Coord.), *Análisis de patrones de habilidades metodológicas y conceptuales de análisis, planeación, evaluación e intervención*. Ciudad de México: UNAM/PAPIIT, IN306715.
- Anguera, M.T. (in press). Is It Possible to Perform “Liquefying” Actions in Conversational Analysis? The Detection of Structures in Indirect Observation. In L. Hunyadi (Ed.), *The Temporal Structure of Multimodal Communication*. New York: Springer (Intelligent Systems Reference Library Series).
- Anguera, M.T., Blanco-Villaseñor, A. y Losada, J.L. (2001). Diseños Observacionales, cuestión clave en el proceso de la metodología observacional. *Metodología de las Ciencias del Comportamiento*, 3(2), 135-161.
- Anguera, M.T. y Losada, J.L. (1999). Reducción de datos en marcos de conducta mediante la técnica de coordenadas polares. En M.T. Anguera (Ed.), *Observación de la conducta interactiva en situaciones naturales: Aplicaciones* (pp. 163-188). Barcelona: E.U.B.
- Anguera, M.T., Portell, M., Chacón-Moscoso, S. & Sanduvete-Chaves, S. (2018). Indirect Observation in Everyday Contexts: Concepts and Methodological Guidelines within a Mixed Methods Framework. *Frontiers in Psychology*, 9:1. doi: 10.3389/fpsyg.2018.00013
- Bakeman, R. (1978). Untangling streams of behavior: Sequential analysis of observation data. In G.P. Sackett (Ed.), *Observing Behavior, 2: Data collection and analysis Methods* (pp. 63-78). Baltimore: University of Park Press.
- Bakeman, R. & Quera, V. (1995). *Analyzing interaction: Sequential analysis with SDIS and GSEQ*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bakeman, R. & Quera, V. (2011). *Sequential Analysis and Observational Methods for the Behavioral Sciences*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Calsamiglia, H. y Tusón, A. (1999). *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Editorial Ariel, S. A. ISBN: 84-344-8233-9.
- Cobb, S. (2016). *Hablando de violencia. La política y las poéticas narrativas en la resolución de conflictos*. Barcelona: Editorial Gedisa SL. ISBN:978-84-16572-30-8

- Canales, I. (2006). *Consecuencias pedagógicas de la mirada y el tacto en la expresión corporal*. Tesis Doctoral no publicada. Lleida: Universitat de Lleida.
- Cohen, J. (1960). A coefficient of agreement for nominal scales. *Educational and Psychological Measurement*, 20, 37-46.
- Corsón, F. y Gutiérrez, E. (2014). *Mediación y teoría*. Colección práctica de mediación. Editorial Dykinson. Madrid. ISBN: 978-84-9031-909-3
- Davis, F. (1976) *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza.
- Fajardo, L. A. (2009). *A propósito de la comunicación verbal*. Universidad Nacional de Colombia. Vol. 22 (2), 121-142. ISSN electrónico 2256-5469. ISSN impreso 0120-338X. Recuperado de:
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/formayfuncion/article/view/23763/36061>
- Folger, J. (2008). La mediación transformativa: preservación del potencial único de la mediación en situación de disputas. *Revista de Mediación*, 2. Recuperado de <https://revistademediacion.com/articulos/la-mediacion-transformativa-preservacion-del-potencial-unico-de-la-mediacion-en-situacion-de-disputas/>
- Gabin, B., Camerino, O., Anguera, MT, and Castañer, M. (2012). Lince: multiplatform sport analysis programari. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46, 4692-4694. doi: 10.1016 / j.sbspro.2012.06.320
- Garrido, S. (2017). Mediación insight: un modelo reflexivo y pedagógico para abordar los conflictos. *Revista de Mediación*, 10 (2). Recuperado de <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2018/01/Revista20-e10.pdf>
- Guía Metodológica Prácticas Restaurativas.(2014). El Salvador AECID-FAD -SSPAS 12-PR1-0208. San Salvador, El Salvador. Recuperado de <http://www.aecid.sv/wp-content/uploads/2014/07/Gu%C3%ADa-de-PR.pdf>
- Guido, M. (2000). Comunicación y modelos de mediación: epistemología, teoría y técnicas. *Revista de Estudios Sociales*, 106 (4). Recuperado de http://www.academia.edu/12567567/Comunicaci%C3%B3n_y_Modelos_de_Mediaci%C3%B3n_epistemolog%C3%ADa_teor%C3%ADa_y_t%C3%A9cnicas
- Hernández-Mendo, A., López-López, J.A., Castellano, J., Morales-Sánchez, V. y Pastrana, J.L. (2012). Hoisan 1.2: Programa informático para uso en metodología observacional. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 12(1), 55-78.
- Krippendorff, K. (2013). *Content analysis. An introduction to its methodology*, 3rd ed. Thousand Oaks, Ca.: Sage.
- Magnusson, M.S. (1996). Hidden real-time patterns in intra- and inter-individual behavior. *European Journal of Psychological Assessment*, 12(2), 112-123.

- Magnusson, M.S. (2000). Discovering hidden time patterns in behavior: T-patterns and their detection. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 32(1), 93-110.
- Moyano, M., Bermúdez, M.I. y Ramírez, A. (2016). ¿Psicología positiva para afrontar la radicalización y el terrorismo? Un análisis del discurso de Obama en El Cairo. *Escritos de Psicología*, 9(3), 53-59.
- Peña, M.A. (2013). *El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador*. Dykinson. Madrid. ISBN: 978-84-9031-630-6.
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, XV (1), 15-29. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1941/194118804003/>
- Pérez, J. B. y Zaragoza, J. Justicia restaurativa: Del castigo a la reparación. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3104/38.pdf>
- Plano Clark, V. L. and Sanders, K. (2015). The use of visual displays in mixed methods research. In M. T. McCrudden, G. Schraw, and C. W. Buckendahl (Eds.), *Use of visual displays in research and testing* (pp. 177-206). Charlotte, NC: Information Age Publishing, Inc.
- Poyatos, F. (1986). Enfoque integrativo de los componentes verbales y no verbales de la interacción y sus procesos y problemas de codificación. *Anuario de Psicología*, 34(1), 125-155.
- Ridao, S. (2010). Técnicas de mediación. Reflexiones sobre su aplicación en contextos comunicativos interculturales. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 47. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/4959/495950243005/>
- Rosa, A., González, M.F. y Barbato, S. (2009). Construyendo narraciones para dar sentido a experiencias vividas. Un estudio sobre las relaciones entre la forma de las narraciones y el posicionamiento personal. *Estudios de Psicología*, 30(2), 231-259. Recuperado de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1174/021093909788347118>
- Rosenberg, M. (2006). *Comunicación No Violenta: Un Lenguaje de Vida*. Gran Llogaret Editors. ISBN: 9789872183493
- Ribes-Iñesta, E., Cortés, A. y Romero, P. (1992). Quizá el lenguaje no es un proceso o tipo especial de comportamiento: Algunas reflexiones basadas en Wittgenstein. *Revista Latina de Pensamiento y Lenguaje*, 1, 58-74. Recuperado de http://www.academia.edu/7174322/Quiz%C3%A1_el_lenguaje_no_es_un_proceso_o_tipo_especial_de_comportamiento_algunas_reflexiones_basadas_en_Wittgenstein_1992

- Ribes-Iñesta, E. (1993). Behavior as the functional content of language games. En S. C. Hayes, L. J. Hayes, H. W. Reese, & T. R. Harbin (Eds.), *Varieties of scientific contextualism* (p. 283-297). Reno. Recuperado de http://www.academia.edu/7325882/Behavior_as_the_functional_content_of_language_games_1993
- Ribes-Iñesta, E. (2007). Lenguaje, aprendizaje y conocimiento. *Revista Mexicana de Psicología*, 24 (1) 7-14. México. ISSN: 0185-6073. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2430/243020635002.pdf>
- Sackett, G.P. (1980) Lag sequential analysis as a data reduction technique in social interaction research. In D.B. Sawin, R.C. Hawkins, L.O. Walker & J.H. Penticuff (Eds.). *Exceptional infant. Psychosocial risks in infant-environment transactions* (pp. 300-340). New York: Brunner/Mazel.
- Sapir, E. (1971). *El lenguaje: introducción al estudio del habla*. México: Publicado por Fondo de Cultura Económica.
- Skinner, B.F. (1981). *Conducta verbal*. México: Editorial Trillas. 1981 ISBN 968-24-0987-X
- Todorov, T. (1981). *Mikhail Bakhtine. Le principe dialogique*. Paris: Editions du Seuil.

8-Anexos

Anexo1 Instrumento *(formato correspondiente a los requerimientos del programa THEME)*

Interlocutor
Profesional
Exmujer
Exmarido
Destinatario
Hombre_ Mujer
Hombre
Mujer
Mediador
Mediador_Parte
Conductaverbalpartes
Pregunta
Queja
Acusa
Defensa
Ofensa
Critica
Interes
Exclama
Responde
Argumenta
Exige
Disculpa
Agradece
Cvfuncionalpartes
Competitiva
Coercitiva
Acomodativa
Evitativa
Negociadora
Participativa
Proactiva
Dubitativa
Cvtecnicamediador
Explicacion
Aclaracion
Normalizacion
Enfocar_al_futuro
Reciprocacion
Reformulacion
Positivar
Parafraseo
Autorevelado
Escucha_activa
Humor
Pregunta
Cvobjetivomediador
Informar
Reconocer

Empoderar
Influir
Legitimar
Clima_confianza
Mirada
Parte
Facilitador
Parte_mediador
Nadie

Anexo 2 Registro (formato correspondiente a los requerimientos del programa GSEQ5)

Explicación Informar Profesional Hombre_Mujer.
Consulta Participativa Parte Exmujer Mediador_Parte.
Consulta Participativa Facilitador Exmarido Mediador.
Explicación Informar Profesional Hombre.
Consulta Participativa Facilitador Exmujer Mediador.
Explicación Informar Profesional Mujer.
Consulta Participativa Parte Exmujer Hombre.
Consulta Participativa Parte Exmarido Mujer.
Explicación Informar Profesional Hombre_Mujer.
Consulta Participativa Exmarido Mediador.
Explicación Informar Profesional Hombre.
Agradece Participativa Facilitador Exmarido Mediador.
Explicación Informar Profesional Hombre_Mujer.
Explicación Informar Profesional Hombre_Mujer.
Explicación Informar Profesional Mujer.
Pregunta Profesional Hombre.
Argumenta Participativa Parte Exmarido Mediador.
Argumenta Participativa Parte Exmarido Mediador.
Argumenta Participativa Facilitador Exmarido Mediador.
Defensa Competitiva Facilitador Exmarido Mediador.
Defensa Competitiva Parte Exmarido Mediador.
Argumenta Negociadora Facilitador Exmarido Mediador.
Argumenta Competitiva Parte Exmarido Mediador.
Argumenta Negociadora Facilitador Exmarido Mediador.
Argumenta Competitiva Parte Exmarido Mediador.
Consulta Negociadora Facilitador Exmarido Mediador.
Parfraseo Legitimar Profesional Hombre.
Queja Competitiva Facilitador Exmujer Mediador.
Aclaracion Reconocer Profesional Hombre.
Responde Acomodativa Exmujer Mediador.
Parfraseo Reconocer Profesional Hombre.
Defensa Competitiva Facilitador Exmarido Mediador.
Argumenta Negociadora Parte Exmarido Mediador.
Argumenta Negociadora Facilitador Exmarido Mediador.
Defensa Acomodativa Facilitador Exmarido Mediador.
Pregunta Reconocer Profesional Mujer.
Ofensa Acomodativa Facilitador Exmujer Mediador.
Ofensa Acomodativa Facilitador Exmujer Mediador.
Queja Acomodativa Facilitador Exmujer Mediador.
Acusa Competitiva Facilitador Exmujer Mediador.
Crítica Competitiva Parte Exmujer Mediador.
Defensa Competitiva Parte Exmujer Hombre.
Defensa Competitiva Parte Exmarido Mujer.
Crítica Competitiva Parte Exmarido Mujer.
Exclama Competitiva Parte Exmujer Hombre.
Defensa Competitiva Parte Exmarido Mujer.
Reformulacion Reconocer Profesional Hombre_Mujer.
Exclama Evitativa Facilitador Exmujer Mediador.
Acusa Competitiva Parte Exmarido Mujer.
Escucha_activa Clima_confianza Profesional Mujer.
Queja Acomodativa Facilitador Exmujer Mediador.

Parfraseo Legitimar Profesional Mujer.
Parfraseo Legitimar Profesional Hombre.
Pregunta Reconocer Profesional Mujer.
Ofensa Acomodativa Facilitador Exmujer Mediador.
Consulta Competitiva Facilitador Exmarido Mediador.
Ofensa Evitativa Facilitador Exmujer Mediador.
Consulta Participativa Parte Exmujer Hombre.
Responde Participativa Parte Exmarido Mujer.
Argumenta Evitativa Parte Exmujer Hombre.
Defensa Competitiva Parte Exmarido Mujer.
Aclaracion Influir Profesional Hombre_Mujer.
Defensa Acomodativa Facilitador Exmujer Mediador.
Aclaracion Influir Profesional Mujer.
Pregunta Legitimar Profesional Mujer.
Defensa Evitativa Facilitador Exmujer Mediador.
Defensa Evitativa Parte Exmujer Hombre.
Queja Competitiva Parte Exmarido Mujer.
Interes Competitiva Parte Exmujer Hombre.
Pregunta Clima_confianza Profesional Mujer.
Responde Acomodativa Facilitador Exmujer Mediador.
Aclaracion Clima_confianza Profesional Mujer.
Consulta Participativa Facilitador Exmujer Mediador.
Aclaracion Clima_confianza Profesional Mujer.
Consulta Dubitativa Facilitador Exmujer Mediador.
Aclaracion Clima_confianza Profesional Mujer.
Pregunta Legitimar Profesional Hombre_Mujer.
Responde Participativa Parte Exmarido Mediador.
Responde Participativa Facilitador Exmujer Mediador.
Aclaracion Legitimar Profesional Hombre_Mujer.
Responde Participativa Exmarido Mediador.
Argumenta Evitativa Facilitador Exmujer Mediador.
Aclaracion Legitimar Profesional Mujer.
Consulta Evitativa Facilitador Exmujer Mediador.
Normalizacion Legitimar Profesional Mujer.
Argumenta Participativa Parte Exmarido Mediador.
Responde Participativa Facilitador Exmujer Mediador.
Argumenta Participativa Parte Exmarido Mujer.
Exclama Participativa Parte Exmujer Hombre.
Interes Participativa Facilitador Exmujer Home.
Normalizacion Clima_confianza Profesional Mujer.
Aclaracion Reconocer Profesional Hombre_Mujer.
Positivar Reconocer Profesional Hombre_Mujer.
Argumenta Acomodativa Exmujer Mediador.
Pregunta Legitimar Profesional Hombre_Mujer.
Responde Participativa Facilitador Exmujer Mediador.
Argumenta Participativa Facilitador Exmarido Mediador.
Ofensa Acomodativa Facilitador Exmujer Mediador.
Defensa Competitiva Parte Exmarido Mediador_Parte.
Argumenta Participativa Facilitador Exmujer Mediador.
Queja Competitiva Facilitador Exmujer Mediador.
Queja Competitiva Facilitador Exmujer Mediador.
Acusa Competitiva Parte Exmujer Hombre.
Defensa Competitiva Parte Exmarido Mujer.

Escucha_activa Reconocer Profesional Hombre_Mujer.
Exclama Acomodativa Exmujer Mediador.
Parfraseo Legitimar Profesional Mujer.
Explicacion Legitimar Profesional Hombre_Mujer.
Exclama Evitativa Facilitador Exmujer Mediador.
Responde Acomodativa Exmujer Mediador.
Explicacion Legitimar Profesional Hombre_Mujer.
Responde Participativa Facilitador Exmarido Mediador.
Positivar Reconèixer Profesional Hombre_Mujer.
Explicacion Legitimar Profesional Hombre_Mujer.
Consulta Participativa Facilitador Exmujer Mediador.
Consulta Participativa Facilitador Exmarido Mediador.
Aclaracion Reconocer Profesional Hombre_Mujer.
Consulta Participativa Facilitador Exmujer Mediador.
Pregunta Reconocer Profesional Hombre_Mujer.
Responde Participativa Exmujer Mediador_Parte.
Responde Participativa Facilitador Exmarido Mediador.
Positivar Clima_confianza Profesional Hombre_Mujer.
Pregunta Reconocer Profesional Hombre_Mujer.
Responde Participativa Facilitador Exmarido Mediador.
Responde Participativa Exmujer Mediador/

Anexo 3 Análisis secuencial de retardos (retardos +1, +2, +3, +4 y+5)

R+1		consult	queja	acusa	defensa	ofensa	critica	interés	exclama	responde	argumen	exige	disculp	agradece
Given:														
explica		3,55	-0,78	-0,55	-1,19	-0,71	-0,44	-0,44	0,89	-0,24	-1,34	0	0	3,22
aclaraci		2,82	-0,74	-0,52	-0,05	-0,68	-0,42	-0,42	-0,68	0,91	-1,27	0	0	-0,3
normali		-0,53	-0,32	-0,22	-0,49	-0,29	-0,18	-0,18	-0,29	-0,51	1,58	0	0	-0,13
enfocar		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
recipro		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
reformu		-0,37	-0,23	-0,16	-0,34	-0,21	-0,13	-0,13	4,9	-0,36	-0,39	0	0	-0,09
positiv		-0,65	-0,4	-0,28	-0,6	-0,36	-0,22	-0,22	-0,36	-0,63	1,07	0	0	-0,16
parafra		-0,85	1,61	-0,36	0,71	-0,47	-0,29	-0,29	-0,47	-0,81	-0,88	0	0	-0,21
autorev		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
escucha		-0,53	3	-0,22	-0,49	-0,29	-0,18	-0,18	3,33	-0,51	-0,55	0	0	-0,13
humor		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
pregunt		-1,16	-0,7	-0,49	0,06	2,88	-0,4	-0,4	-0,64	4,36	-0,17	0	0	-0,28

R+2		consult	queja	acusa	defensa	ofensa	critica	interés	exclama	responde	argumen	exige	disculp	agradece
Given:														
explica		1,74	-0,79	-0,55	-1,19	-0,72	-0,45	-0,45	-0,72	-0,25	-0,4	0	0	-0,31
aclaraci		-1,18	-0,75	-0,52	-0,06	-0,68	-0,42	-0,42	-0,68	-0,14	0,69	0	0	-0,3
normali		-0,51	-0,32	-0,23	-0,49	-0,29	-0,18	-0,18	-0,29	1,73	-0,55	0	0	-0,13
enfocar		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
recipro		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
reformu		-0,36	-0,23	6,35	-0,35	-0,21	-0,13	-0,13	-0,21	-0,36	-0,39	0	0	-0,09
positiv		1,21	-0,4	-0,28	-0,6	-0,36	-0,23	-0,23	-0,36	1,21	-0,68	0	0	-0,16
parafra		-0,82	-0,52	-0,36	-0,78	1,84	-0,29	-0,29	1,84	-0,82	0,47	0	0	-0,21
autorev		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
escucha		-0,51	-0,32	-0,23	-0,49	-0,29	-0,18	-0,18	-0,29	-0,51	-0,55	0	0	-0,13
humor		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
pregunt		-0,03	-0,71	-0,49	0,05	1,11	-0,4	-0,4	-0,64	2,15	0,85	0	0	-0,28

R+3		consult	queja	acusa	defensa	ofensa	critica	interés	exclama	responde	argumen	exige	disculp	agradece
Given:														
explica		-0,18	-0,79	-0,55	-1,2	-0,72	-0,45	-0,45	-0,72	-1,25	0,52	0	0	3,19
aclaraci		-0,07	-0,75	-0,52	1	-0,68	-0,43	-0,43	-0,68	0,88	-0,3	0	0	-0,3
normali		-0,49	-0,32	-0,23	-0,49	-0,29	-0,18	-0,18	-0,29	-0,51	3,67	0	0	-0,13
enfocar		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
recipro		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
reformu		-0,35	-0,23	-0,16	-0,35	-0,21	-0,13	-0,13	-0,21	-0,36	-0,39	0	0	-0,09
positiv		1,29	-0,4	-0,28	-0,61	-0,36	-0,23	-0,23	-0,36	3,04	-0,68	0	0	-0,16
parafra		0,69	-0,52	-0,36	-0,79	1,83	-0,29	-0,29	-0,47	2,04	0,47	0	0	-0,21
autorev		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
escucha		-0,49	-0,32	-0,23	-0,49	-0,29	-0,18	-0,18	-0,29	-0,51	-0,55	0	0	-0,13
humor		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
pregunt		0,17	2,72	-0,46	-1,01	3,08	-0,38	-0,38	-0,6	-1,05	-0,05	0	0	-0,27

R+4		consult	queja	acusa	defensa	ofensa	critica	interés	exclama	responde	argumen	exige	disculp	agradece
Given:														
explica		3,9	-0,79	-0,55	-1,21	-0,72	-0,45	-0,45	-0,72	-0,27	1,44	0	0	-0,32
aclaraci		-0,08	0,77	-0,53	-0,08	-0,69	-0,43	-0,43	-0,69	2,93	-0,31	0	0	-0,3
normali		-0,49	-0,33	-0,23	-0,49	-0,3	-0,18	-0,18	3,29	-0,52	-0,56	0	0	-0,13
enfocar		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
recipro		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
reformu		-0,35	4,4	-0,16	-0,35	-0,21	-0,13	-0,13	-0,21	-0,36	-0,39	0	0	-0,09
positiv		-0,49	-0,33	-0,23	-0,49	-0,3	-0,18	-0,18	-0,3	-0,52	1,55	0	0	-0,13
parafra		0,68	-0,52	-0,36	0,68	1,82	-0,3	-0,3	-0,47	-0,83	-0,89	0	0	-0,21
autorev		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
escucha		-0,49	-0,33	-0,23	-0,49	-0,3	-0,18	-0,18	3,29	-0,52	-0,56	0	0	-0,13
humor		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
pregunt		0,17	-0,67	1,89	1,35	-0,61	-0,38	2,49	-0,61	0,09	-1,14	0	0	-0,27

R+5		consult	queja	acusa	defensa	ofensa	critica	interés	exclama	responde	argumen	exige	disculp	agradece
Given:														
explica		-0,11	-0,8	-0,56	-0,2	-0,73	-0,45	-0,45	-0,73	-1,26	0,5	0	0	-0,32
aclaraci		-1,1	-0,76	-0,53	-0,09	-0,69	-0,43	2,15	-0,69	0,86	1,62	0	0	-0,3
normali		-0,48	-0,33	-0,23	-0,5	-0,3	-0,19	5,38	-0,3	1,7	-0,56	0	0	-0,13
enfocar		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
recipro		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
reformu		-0,33	-0,23	-0,16	-0,35	-0,21	-0,13	-0,13	-0,21	-0,36	-0,39	0	0	-0,09
positiv		1,9	-0,33	-0,23	-0,5	3,27	-0,19	-0,19	-0,3	-0,52	-0,56	0	0	-0,13
parafra		0,76	-0,52	-0,37	0,67	1,81	-0,3	-0,3	-0,48	0,59	-0,9	0	0	-0,21
autorev		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
escucha		-0,48	-0,33	-0,23	-0,5	3,27	-0,19	-0,19	-0,3	1,7	-0,56	0	0	-0,13
humor		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
pregunt		0,24	-0,67	-0,47	0,16	-0,61	2,48	-0,38	-0,61	1,22	1	0	0	-0,27

R+1													
Given:	explica	aclaraci	normali	enfocar	recipro	reformu	positiv	parafra	autorev	escucha	humor	pregunt	
consult	2,82	1,81	1,66	0	0	-0,37	-0,65	0,55	0	-0,53	0	0	-0,09
queja	-0,74	0,79	-0,32	0	0	-0,23	-0,4	1,61	0	-0,32	0	0	-0,7
acusa	-0,52	-0,52	-0,22	0	0	-0,16	-0,28	-0,36	0	4,42	0	0	-0,49
defensa	-1,13	1,02	-0,49	0	0	2,93	-0,6	-0,78	0	1,84	0	0	0,06
ofensa	-0,68	-0,68	-0,29	0	0	-0,21	-0,36	-0,47	0	-0,29	0	0	-0,64
crítica	-0,42	-0,42	-0,18	0	0	-0,13	-0,22	-0,29	0	-0,18	0	0	-0,4
interés	-0,42	-0,42	5,48	0	0	-0,13	-0,22	-0,29	0	-0,18	0	0	2,35
exclama	-0,68	-0,68	-0,29	0	0	-0,21	-0,36	1,85	0	-0,29	0	0	-0,64
responde	-0,05	1,02	-0,49	0	0	-0,34	3,22	0,71	0	-0,49	0	0	-1,07
argumen	-1,27	-0,29	-0,55	0	0	-0,39	-0,67	-0,88	0	-0,55	0	0	-0,17
exige	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
disculp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
agradece	3,39	-0,3	-0,13	0	0	-0,09	-0,16	-0,21	0	-0,13	0	0	-0,28

R+2													
Given:	explica	aclaraci	normali	enfocar	recipro	reformu	positiv	parafra	autorev	escucha	humor	pregunt	
consult	0,79	-0,22	-0,53	0	0	-0,37	-0,65	-0,85	0	-0,53	0	0	-0,1
queja	-0,75	-0,75	-0,32	0	0	-0,23	-0,4	1,6	0	-0,32	0	0	0,9
acusa	-0,52	-0,52	-0,23	0	0	-0,16	-0,28	-0,36	0	4,4	0	0	-0,49
defensa	-1,13	-1,13	-0,49	0	0	-0,35	-0,6	-0,78	0	-0,49	0	0	0,05
ofensa	-0,68	-0,68	-0,29	0	0	-0,21	-0,36	-0,47	0	-0,29	0	0	-0,64
crítica	-0,42	-0,42	-0,18	0	0	-0,13	-0,23	-0,29	0	-0,18	0	0	-0,4
interés	-0,42	2,18	-0,18	0	0	-0,13	-0,23	-0,29	0	-0,18	0	0	-0,4
exclama	2,66	-0,68	3,32	0	0	4,88	-0,36	-0,47	0	3,32	0	0	-0,64
responde	0,03	1,14	-0,47	0	0	-0,33	1,39	-0,75	0	-0,47	0	0	0,14
argumen	-1,28	-0,3	-0,55	0	0	-0,39	-0,68	0,47	0	-0,55	0	0	-0,18
exige	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
disculp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
agradece	3,38	-0,3	-0,13	0	0	-0,09	-0,16	-0,21	0	-0,13	0	0	-0,28

R+3													
Given:	explica	aclaraci	normali	enfocar	recipro	reformu	positiv	parafra	autorev	escucha	humor	pregunt	
consult	1,78	0,77	-0,53	0	0	-0,38	-0,66	-0,85	0	-0,53	0	0	-0,11
queja	-0,75	-0,75	-0,32	0	0	-0,23	-0,4	1,59	0	2,97	0	0	0,89
acusa	-0,52	-0,52	-0,23	0	0	-0,16	-0,28	2,59	0	-0,23	0	0	-0,49
defensa	-1,14	-0,07	-0,49	0	0	-0,35	-0,61	0,69	0	-0,49	0	0	0,05
ofensa	-0,68	-0,68	-0,29	0	0	-0,21	-0,36	-0,47	0	-0,29	0	0	-0,64
crítica	-0,43	-0,43	-0,18	0	0	7,78	-0,23	-0,29	0	-0,18	0	0	-0,4
interés	-0,43	2,17	-0,18	0	0	-0,13	4,38	-0,29	0	-0,18	0	0	-0,4
exclama	-0,68	0,98	-0,29	0	0	-0,21	-0,36	-0,47	0	-0,29	0	0	-0,64
responde	-1,09	1,13	-0,47	0	0	-0,33	1,38	-0,75	0	-0,47	0	0	0,13
argumen	-1,28	-1,28	3,67	0	0	-0,39	-0,68	0,47	0	-0,55	0	0	-0,19
exige	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
disculp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
agradece	3,36	-0,3	-0,13	0	0	-0,09	-0,16	-0,21	0	-0,13	0	0	-0,28

R+4													
Given:	explica	aclaraci	normali	enfocar	recipro	reformu	positiv	parafra	autorev	escucha	humor	pregunt	
consult	3,03	-0,24	-0,54	0	0	-0,38	1,11	-0,86	0	-0,54	0	0	0,93
queja	-0,71	0,77	-0,33	0	0	-0,23	-0,4	-0,52	0	2,96	0	0	-0,71
acusa	-0,5	-0,53	-0,23	0	0	-0,16	-0,28	5,51	0	-0,23	0	0	-0,5
defensa	0,04	-1,15	-0,49	0	0	2,89	-0,61	-0,79	0	1,81	0	0	2,27
ofensa	-0,65	-0,69	-0,3	0	0	-0,21	-0,36	-0,47	0	-0,3	0	0	-0,65
crítica	-0,4	-0,43	-0,18	0	0	-0,13	-0,23	-0,3	0	-0,18	0	0	-0,4
interés	-0,4	-0,43	-0,18	0	0	-0,13	-0,23	-0,3	0	-0,18	0	0	-0,4
exclama	-0,65	-0,69	-0,3	0	0	-0,21	5,51	1,82	0	-0,3	0	0	-0,65
responde	0,12	0,01	4,3	0	0	-0,33	-0,58	-0,76	0	-0,47	0	0	-1,03
argumen	-1,22	1,64	-0,56	0	0	-0,39	-0,68	0,46	0	-0,56	0	0	-1,22
exige	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
disculp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
agradece	-0,28	-0,3	-0,13	0	0	-0,09	-0,16	-0,21	0	-0,13	0	0	3,54

R+5													
Given:	explica	aclaraci	normali	enfocar	recipro	reformu	positiv	parafra	autorev	escucha	humor	pregunt	
consult	0,92	-0,25	-0,54	0	0	-0,38	-0,66	0,52	0	-0,54	0	0	-0,13
queja	-0,72	-0,76	-0,33	0	0	-0,23	-0,4	1,57	0	-0,33	0	0	-0,72
acusa	1,72	-0,53	-0,23	0	0	-0,16	-0,28	-0,37	0	-0,23	0	0	1,72
defensa	-1,09	-0,09	-0,5	0	0	2,88	-0,61	-0,8	0	-0,5	0	0	-1,09
ofensa	-0,65	0,96	-0,3	0	0	-0,21	-0,37	-0,48	0	-0,3	0	0	-0,65
crítica	-0,41	-0,43	-0,19	0	0	-0,13	-0,23	-0,3	0	-0,19	0	0	-0,41
interés	-0,41	2,15	-0,19	0	0	-0,13	-0,23	-0,3	0	-0,19	0	0	2,3
exclama	2,82	-0,69	-0,3	0	0	-0,21	-0,37	1,81	0	3,27	0	0	-0,65
responde	-0,99	4,67	-0,45	0	0	-0,32	-0,56	-0,73	0	-0,45	0	0	-0,99
argumen	-1,22	-0,32	1,54	0	0	-0,39	1,03	0,45	0	1,54	0	0	-0,2
exige	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
disculp	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
agradece	-0,29	-0,3	-0,13	0	0	-0,09	-0,16	-0,21	0	-0,13	0	0	-0,29

Anexo 4 Análisis de coordenadas polares (pantallas correspondientes al programa HOISAN)

Anexo 4.1. Cálculo de residuos ajustados

Formulario Análisis Secuencial Eventos Multimodales

Considerar Participantes en la Secuencia de Códigos

Cerrar Formulario

Códigos de Criterio (Given)

Criterio: Conducta_verbal_me Categoría: Escucha_activa Categoría:

Participante: P1

Códigos de Apareo (Target)

Criterio: Conducta_verbal_pa Categoría: Dubitativa Categoría:

Participante: P1

Tabla de Resultados

Código	Ret-5	Ret-4	Ret-3	Ret-2	Ret-1	Ret+1
Conducta_verbal...	-0.542	-0.539	-0.536	-0.534	-0.531	-0.511
Conducta_verbal...	-0.329	2.945	2.959	-0.324	-0.323	2.987
Conducta_verbal...	-0.229	-0.228	-0.227	4.377	4.396	-0.225
Conducta_verbal...	-0.499	1.797	-0.495	-0.492	1.829	-0.49
Conducta_verbal...	-0.299	-0.297	-0.296	-0.295	-0.294	-0.294
Conducta_verbal...	-0.186	-0.186	-0.185	-0.184	-0.183	-0.183
Conducta_verbal...	-0.186	-0.186	-0.185	-0.184	-0.183	-0.183
Conducta_verbal...	3.256	-0.297	-0.296	3.302	-0.294	3.317
Conducta_verbal...	-0.455	-0.475	-0.473	-0.471	-0.49	-0.511
Conducta_verbal...	1.528	-0.559	-0.557	-0.554	-0.551	-0.551
Conducta_verbal...	0	0	0	0	0	0
Conducta_verbal...	0	0	0	0	0	0
Conducta_verbal...	-0.131	-0.131	-0.13	-0.13	-0.129	-0.129
Conducta_verbal...	0	0	0	0	0	0

Retardos: Número de Retardos: -5 5

Ver Todas las Observaciones

Ejecutar Estadísticas

Estadísticas

Frecuencia Conjunta

Frecuencia Esperada

Probabilidad Condicional

Residuos

Residuos Ajustados (Z)

Ver Cálculos en tabla

Excel Opción 3 Excel Opción 2

Calcular Valores Z Exportar Excel

Código Focal para el cálculo de Coordenadas Polares: Conducta_verbal_mediodor_1#cnicca_Escucha_ac: Añadir Código Focal

Anexo 4.2. Cálculo de parámetros

Formulario: Cálculo de Coordenadas Polares

Ruta Archivo Excel: F:\MASTERS\MASTER_EN_MEDIACION E Buscar Cerrar Formulario

Código Criterio: Mostrar Datos Excel Ejecutar Análisis Exportar Análisis a Excel Exportar Análisis a Word Dibujar Vectores Exportar a CSV

Retardos

Ret-5	Ret-4	Ret-3
-0.542	-0.539	-0.536
-0.329	2.945	2.959
-0.229	-0.228	-0.227
-0.499	1.797	-0.495
-0.299	-0.297	-0.296
-0.186	-0.186	-0.185
-0.186	-0.186	-0.185

Categoría	Cuadrante	P. Prospectiva	P. Retrospectiva	Ratio
Conducta_verbal...	III	-1,1	-1,2	-0,74
Conducta_verbal...	I	0,75	2,2	0,95
Conducta_verbal...	II	-0,51	3,62	0,99
Conducta_verbal...	II	-1,11	0,96	0,65
Conducta_verbal...	IV	0,93	-0,66	-0,58
Conducta_verbal...	III	-0,41	-0,41	-0,71
Conducta_verbal...	III	-0,41	-0,41	-0,71

Códigos de Apareo

Salvar Imagen Imprimir Imagen

Dibujar Vectores mayores de 1.96

Dibujar Vectores menores o iguales de 1.96

Número de Vectores a dibujar: 16 Seguir dibujando los siguientes

Vectores mayores de 1.96

Color Vectores: [Red]

Tipo de Letra de los Códigos: Seleccionar

Grosor de los Vectores: 2

Vectores menores de 1.96

Color Vectores: [Blue]

Tipo de Letra de los Códigos: Seleccionar

Grosor de los Vectores: 2

Cuadrantes a dibujar

Cuadrante I Cuadrante II

Cuadrante III Cuadrante IV

Re-Dibujar

Anexo 5 Parámetros

Categoría	Cuadrante	P.Prospectiva	P.Retrospectiva	Ratio	Radio	Ángulo
Conducta_verbal_partes_Consulta	III	-1,1	-1,2	-0,74	1,62	227,58
Conducta_verbal_partes_Queja	I	0,75	2,2	0,95	2,33 (*)	71,16
Conducta_verbal_partes_Acusa	II	-0,51	3,62	0,99	3,65 (*)	97,99
Conducta_verbal_partes_Defensa	II	-1,11	0,96	0,65	1,46	139,13
Conducta_verbal_partes_Ofensa	IV	0,93	-0,66	-0,58	1,14	324,47
Conducta_verbal_partes_Critica	III	-0,41	-0,41	-0,71	0,58	225
Conducta_verbal_partes_Interes	III	-0,41	-0,41	-0,71	0,58	225
Conducta_verbal_partes_Exclama	I	2,55	2,54	0,71	3,6 (*)	44,86
Conducta_verbal_partes_Respon	III	-0,16	-1,06	-0,99	1,07	261,22
Conducta_verbal_partes_Argumenta	III	-1,24	-0,31	-0,24	1,28	193,98
Conducta_verbal_partes_Agradece	III	-0,29	-0,29	-0,71	0,41	225
Conducta_verbal_partes_funcional_Acomodativa	IV	3,01	-1,11	-0,34	3,21 (*)	339,84
Conducta_verbal_partes_funcional_Evitativa	I	0,43	0,44	0,72	0,62	45,65
Conducta_verbal_parts_funcional_Negociadora	III	-0,66	-0,66	-0,71	0,94	225
Conducta_verbal_partes_funcional_Participativa	III	-1,82	-1,09	-0,51	2,12 (*)	210,83
Conducta_verbal_partes_funcional_Dubitativa	III	-0,29	-0,29	-0,71	0,41	225