

CARACTERÍSTICAS DE LOS MEDIADORES Y ÉXITO DE LA MEDIACIÓN

CHARACTERISTICS OF MEDIATORS AND SUCESS OF MEDIATION

Gonzalo Serrano¹
Carla Lopes¹
Dámaso Rodríguez¹
Lourdes Mirón¹

Fecha de Recepción: 16-01-2007

Fecha de Aceptación: 20-03-2007

RESUMEN

El objetivo del trabajo consiste en investigar la relación entre la mediación exitosa y ciertas características de los mediadores, en base a las respuestas a un cuestionario administrado a una muestra de 112 sujetos, usuarios de los servicios de mediación familiar.

Los resultados ponen de relieve una percepción muy compartida sobre la eficacia del proceso de mediación. En segundo lugar, varios de los criterios empleados como indicios de éxito en la mediación aparecen fuertemente relacionados con un buen número de características de los mediadores, especialmente con algunas habilidades sociales vinculadas a la solución de conflictos.

PALABRAS CLAVE: Mediación, Características de los mediadores, Habilidades sociales.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to do research on the relation between the successful

¹ Universidad de Santiago de Compostela.

Características de los mediadores y éxito de la mediación

mediation and some characteristics of the mediators, according to the answers to a survey applied to a sample of 112 subjects, user of familiar mediation services.

The results show an extensive perception about the efficiency of mediation process. Also, some tests used as signs of success in the mediation appear very strongly related with numerous characteristics of the mediators, and up to an the important way with some social skills related with the solving of conflicts.

KEY WORDS: Mediation, Mediators characteristics, Social skills.

PLANTEAMIENTO

Afirmar que la mediación como método de resolución de problemas ha adquirido una más que notable atención, ha dejado de ser novedoso. En el ámbito de las ciencias sociales y de la intervención social en general, venimos asistiendo en los últimos años a un significativo incremento del estudio y de la práctica sobre la mediación como instrumento para solucionar conflictos.

Las razones de este auge y su difusión a nuevos y diversos ámbitos de la vida social, como el escolar o el comunitario, se debe tanto a factores de índole estructural como a la misma naturaleza de la mediación en sí. La mediación es rápida y económica, algo especialmente importante cuando se desea afrontar y resolver un conflicto; además, es voluntaria, lo que permite que las partes involucradas en el conflicto decidan el comienzo y permanencia en el proceso, facilitando así que la responsabilidad e implicación con los acuerdos comprometa mucho más de cerca a los litigantes. (Serrano, 2003).

Además, y de manera muy especial, cuando se ha utilizado la mediación para resolver conflictos, los resultados han sido con frecuencia sorprendentemente positivos; la mediación, pues, ha sido percibida como una técnica, un instrumento o incluso como una vivencia satisfactoria. A lo largo de estos últimos años han tenido lugar mediaciones muy relevantes socialmente, que han ocupado la atención de los medios de comunicación y que han generado una imagen de la mediación muy positiva.

Y es que la mediación tiene la extraordinaria virtualidad de "reordenar" la escena del conflicto, introduciendo una serie de aspectos que facilitan la creación de un escenario más favorable para el acuerdo: racionalidad, realismo, buen clima, objetividad, etc.

Todo ello no impide que la investigación y, en general, los conocimientos que tenemos sobre la mediación sean fragmentarios, dispersos y de muy desigual valor. Con no poca frecuencia lo intuitivo sustituye a lo fiable y válido, lo particular se expresa como general o se utilizan idénticos términos para designar realidades distintas.

Hace unos años Kelly (1996) ponía de relieve que las carencias más relevantes en la investigación sobre mediación se situaban en las intervenciones de los mediadores, las relaciones entre intervenciones y resultados y el análisis de los modelos sobre mediación. En nuestra opinión, parece evidente esta necesidad de generar modelos con la función de relacionar y otorgar sentido a los diversos factores que intervienen en los procesos de mediación familiar. Se trataría, por tanto, de crear marcos hipotéticos de carácter operativo que podamos ir comprobando de modo gradual e interactivo.

En estudios anteriores hemos presentado el Modelo del que partimos y que sirve de fundamento al presente trabajo (Serrano, Mirón y Rodríguez, 2001). Establecer un marco general en el cual insertar y dar sentido a la investigación siempre es positivo, pero en el campo que nos ocupa se torna imprescindible.

Y esto por dos razones fundamentales: por la enorme dispersión en la investigación sobre mediación y por la necesidad de evaluar controladamente la práctica de la misma mediación. Se trata, pues, de tener un esquema general en el que se ordenen y relacionen todos los factores o dimensiones relevantes del proceso de la mediación.

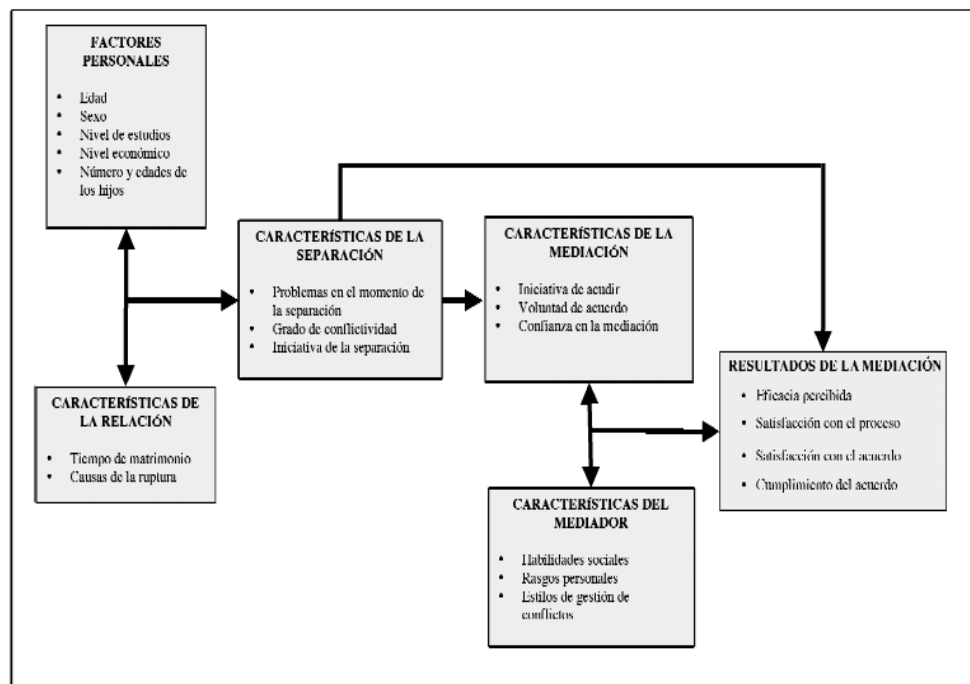
El Modelo a que hacemos referencia fue elaborado recogiendo aportaciones muy diversas de numerosas investigaciones sobre mediación familiar (Cfr. Figura 1).

Partiendo de lo que podría considerarse una mediación exitosa, hemos ordenado todos los factores relaciona-

dos con la misma, bien de modo directo bien indirecto. Y así hemos obtenido cinco grandes núcleos de factores :

1. **Las características personales** o demográficas de los litigantes. Sobre el particular no hay mucha investigación, pero se da por hecho que la edad, el sexo o el nivel cultural y económico deben afectar de alguna manera al afrontamiento del conflicto, en este caso, familiar (de separación / divorcio).
2. Dentro del ámbito de **las características de la relación** hemos incluido , el tiempo de duración de la relación y las razones que han

Figura1.
Modelo de mediación eficaz



propiciado la ruptura. Consideramos estos factores muy importantes a la hora de determinar cómo se lleva a cabo la separación y, fundamentalmente, el grado de conflictividad presente en la ruptura.

3. Otro apartado recoge toda la problemática del momento de la separación (**características de la separación**), con especial incidencia en el grado de conflictividad, por cuanto toda la literatura al respecto insiste muy marcadamente en la relevancia de esta dimensión para el desarrollo de la mediación.
4. En el campo que denominamos **características de la mediación** incluimos varios asuntos, pero de un modo muy especial nos interesa todo el aspecto motivacional de los litigantes, su voluntad de llegar a un buen acuerdo, su confianza en la mediación; en general, su disposición positiva al proceso que están viviendo.
5. Bajo el epígrafe "**características del mediador**" estamos incluyendo un conjunto de destrezas, habilidades o sencillamente rasgos personales que se han considerado, desde muy diversas fuentes, relevantes para el ejercicio del rol de mediador.
6. Finalmente, **los resultados de la mediación**, o el éxito de la misma, marca, dentro del Modelo, el punto sobre el cual gravitan todas las variables consideradas. No obstante, el éxito en la media-

ción abarca diversos aspectos y la percepción final del resultado probablemente esté conformada no solo por el grado de cumplimiento del acuerdo pactado, sino también por otros factores como la satisfacción sentida, la eficacia percibida, etc. Aunque se trata del punto final del proceso de mediación, los resultados, el éxito o la eficacia atribuida a la misma es el aspecto que nos permite ordenar los demás factores concurrentes en el Modelo. Es decir, la pregunta por el resultado – exitoso o no- de la mediación nos lleva a indagar las razones del mismo e ir, por tanto, decidiendo la importancia de cada factor en función de su relación o "aportación" a un final positivo.

Obviamente, el Modelo tiene una estructura abierta susceptible de integrar nuevas aportaciones constatadas empíricamente o bien desechar afirmaciones o hipótesis que se han mostrado escasamente fiables. En este sentido, como resultado de nuestras investigaciones, tomando como base el Modelo, hemos ido modificando y corrigiendo algunos elementos que la literatura sobre mediación ha ido transmitiendo con frecuencia de modo rutinario o poco crítico. (Cfr. Serrano, 2003).

OBJETIVOS, VARIABLES Y MUESTRA.

Dentro, pues, del formato conceptual que hemos enunciado se inscribe el trabajo empírico que a continuación presentamos. La pretensión radica en esta-

blecer la posible relación entre las características de los mediadores y el éxito de la mediación. Existe bastante investigación sobre esta relación (Cfr. Munduate y Medina, 2005). Nuestro grupo de investigación también ha realizado aportaciones en este sentido (Cfr. Serrano y Rodríguez, 1993).

Sin embargo, el tratamiento que hacemos aquí posee ciertas peculiaridades. Las características del mediador consideradas son habilidades especialmente adecuadas en un proceso como el que nos ocupa, según veremos más adelante. Por otra parte, se trata de rasgos o patrones conductuales percibidos por los usuarios de la mediación, es decir, por los sujetos litigantes que acuden a un centro de mediación para resolver su problema de separación o divorcio.

Aquí radica, pues, el principal objetivo del presente trabajo: establecer la relación entre un conjunto de características de los mediadores y el resultado de la mediación. O planteado de otro modo: indagar la relevancia de ciertas conductas y habilidades de los mediadores en el éxito de la mediación.

Se toman en consideración un conjunto de "formas de actuar", que en múltiples trabajos se han mostrado relevantes para el ejercicio de las funciones de mediador. Algunas podrían definirse como habilidades sociales, válidas también para diversas modalidades de interacción social; otras son sencillamente patrones de comportamiento que adquieren sentido en una situación de mediación. Sintéticamente pueden enunciarse así: imparcialidad, credibili-

dad, formación profesional, simpatía, firmeza, actitud conciliadora, comprensión, manifestación de satisfacción, control de expresiones hostiles entre las partes, intentos de crear confianza, capacidad de sugerir, ejercicio de presión, clarificación de asuntos importantes.

Pues bien, la hipótesis en este caso plantea que tales "formas de actuar" influyen de modo decisivo en la resolución de la mediación. Es decir, algunos de estos factores deberían mostrarse buenos predictores de una mediación exitosa y satisfactoria para las partes litigantes. Para mayor claridad, a este conjunto de características las vamos a denominar "habilidades del mediador".

En función de lo planteado más arriba, el otro grupo de factores a analizar es lo que podemos designar "criterios de éxito" de la mediación. La fragmentación del resultado en diversas dimensiones posibilita un análisis mucho más minucioso sobre la percepción del mismo por parte del usuario-litigante. Los criterios de éxito son los siguientes:

- Llegada a un acuerdo en el proceso de mediación.
- Eficacia percibida.
- Satisfacción global.
- Opinión sobre la satisfacción global del excónyuge.
- Satisfacción sobre cada uno de los temas abordados y pactados.
- Voluntad de cumplir el acuerdo.
- Opinión sobre la voluntad de cumplir el acuerdo del excónyuge.
- Recomendación del uso de la mediación a otras personas.
- Opinión positiva de la mediación.

Para recoger los datos sobre las habilidades de los mediadores y sobre el éxito de la mediación hemos utilizado un cuestionario, elaborado por nosotros, ya probado en otros estudios. En este cuestionario se pregunta a los usuarios sobre un amplio número de aspectos relacionados con la mediación, en el sentido expresado por el Modelo de referencia. Entre ellos se pregunta acerca de si el mediador posee, y hasta qué punto, las características mencionadas. También se interroga sobre todo lo relativo al éxito en la mediación.

En el diseño que hemos planteado, de carácter correlacional, todas las variables que caracterizan a los mediadores jugarían el papel de "variables predictoras"; mientras que, el conjunto de dimensiones relativas al resultado de la mediación vendrían a ser las "variables criterio".

Las muestras de las cuales hemos obtenido los datos pertenecen al Gabinete de Mediación Familiar de Lisboa, institución de carácter público, muy parecida en fines y estructura a los GOF de Galicia u otros servicios de diversas comunidades españolas, sobre las cuales hemos realizado trabajos semejantes al que aquí se presenta. Se tomó una muestra de individuos usuarios de dicho servicio, compuesto por 112 sujetos, elegidos al azar, a los que se administraba el cuestionario al que nos hemos referido. El grupo de mediadores estaba formado por 10 personas; es decir la totalidad de los mismos. A los mediadores, como luego veremos, se les administró algunas pruebas específicas.

El tratamiento estadístico de los datos ha sido planteado obviamente en función de los objetivos e hipótesis señalados. Básicamente, se han llevado a cabo análisis descriptivos, correlacionales y predictivos, utilizando los programas estadísticos del SPSS.

RESULTADOS : ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En el presente epígrafe vamos a presentar los resultados y las conclusiones que se derivan de los mismos. Lo haremos de manera ordenada y sintética, subrayando las aportaciones originales del trabajo.

Con relación a las habilidades atribuidas y utilizadas por el mediador a lo largo de la mediación, las puntuaciones medias son muy altas. Con un rango de 0 a 4, buena parte de ellas se sitúan en torno a 3.5. (Cfr. Tabla 1).

Si atendemos a los rasgos de los mediadores más visibles para los sujetos usuarios, por ejemplo los cinco primeros, nos encontramos con que se hace referencia a dos ámbitos. Por una parte, un conjunto que tiene que ver con la creación de un buen clima que posibilite el hecho mismo de la mediación; así puede entenderse la presencia destacada de aspectos tales como la **simpatía**, la **imparcialidad**, la **confianza**. Por otra parte, la relevancia de **los conocimientos y de la capacidad para clarificar** los temas presentes.

Las primeras estarían en la base de las llamadas por muchos autores "interven-

ciones contextuales" y las segundas de las "intervenciones sustantivas" (Cfr. Lim & Carnevale, 1992).

Una primera conclusión clara al respecto es la percepción marcadamente positiva que se tiene de los mediadores.

La inspección de aquellas características menos presentes en la mediación también permite algunas conclusiones. La que presenta una puntuación mas baja es **la presión para alcanzar un acuerdo**. No sería muy arriesgado afirmar que los datos revelan que los mediadores utilizan la presión solo en situaciones extremas. Tanto mediadores como usuarios prefieren intervenciones no directivas antes que las directivas, la sugerencia antes que la presión. La explicación de este dato puede obedecer a varias razones, no necesariamente

excluyentes: evitar la reactancia cognitiva, entender la no-directividad como más acorde con el espíritu de la mediación, la creación de un clima ausente de cualquier tipo de tensión, etc.

En un 25% de los casos la mediación no concluyó positivamente; es decir, o bien se interrumpió en algún momento del proceso o bien no se llegó al acuerdo final. A nivel puramente intuitivo obtener un porcentaje de éxito de un 75% parece sin duda alto. Sin embargo, y a pesar del carácter aleatorio de la muestra, no podemos afirmar que ésta sea representativa de manera taxativa. El dato es interesante y posteriores investigaciones le darán el justo valor. No obstante, el buen resultado obtenido es parecido a otros análisis evaluativos de formato parecido al nuestro.

Tabla 1.
Características de los mediadores (puntuaciones medias)

	Media
Simpatía	3,59
Conocimientos y formación	3,50
Imparcialidad	3,49
Comprensión de los intereses de ambos	3,48
Clarificar asuntos importantes	3,46
Confianza y credibilidad	3,45
Actitud conciliadora	3,38
Firmeza en sus propuestas y opiniones	3,28
Satisfacción con los avances	3,25
Promoción del aumento de la confianza entre las partes	3,18
Sugerencias para facilitar el acuerdo	3,18
Control de expresiones hostiles entre las partes	3,05
Fuerte presión para llegar a un acuerdo	1,90

Posiblemente sea más claro el sentido de la atribución que hacen los usuarios del fracaso de la mediación. Las razones del abandono de la mediación se atribuyen a posiciones rígidas, a la desconfianza o la hostilidad existente entre las partes. Lo que nos interesa destacar aquí es cómo no se responsabiliza del abandono o fracaso ni a la mediación como instancia ni al mediador. Queremos subrayar este último aspecto; la figura del mediador no es percibida como negativa y en consecuencia queda liberada de cualquier responsabilidad en la falta de éxito.

Estos resultados son muy similares a los obtenidos en una investigación, con muestras españolas, en las que se preguntaba a los usuarios de servicios de mediación, entre otras cosas, por las razones del abandono de la misma. También en este caso se exime de cualquier responsabilidad al mediador y se achaca a factores como la falta de interés o la desconfianza entre los litigantes. (Cfr. Mirón, Serrano y Rodríguez, 2001).

Lo precedente está poniendo de manifiesto, de modo indirecto, algo que a nivel todavía de hipótesis se incluye en el Modelo al que anteriormente nos hemos referido; a saber, la importancia de la actitud con que se accede a la mediación; la incidencia que para un final positivo tiene la voluntad por llegar a un acuerdo, la buena disposición hacia las reglas de la mediación, como ceder en algo, confiar en el proceso y romper, al menos en lo mínimo indispensable, el clima de conflictividad anterior.

Al presentar el Modelo señalamos que contemplamos varios criterios de

éxito, de modo que se pueda obtener un análisis más ajustado. Pues bien, los índices expresivos de los resultados de la mediación son muy positivos, también en consonancia con resultados de otros trabajos de carácter evaluativo.

En general, se considera muy importante **la eficacia general de la mediación y el grado de satisfacción** global. Las otras tres dimensiones que manifiestan una actitud positiva con respecto a la mediación ("**voluntad de cumplir el acuerdo**", "**recomendación de la mediación**" y "**sentimiento de ayuda prestada**") alcanzan niveles de respuestas positivas por parte del 90% de los usuarios. Por tanto, los sujetos que acaban la mediación tienen una percepción de la misma extraordinariamente positiva.

Pero esta satisfacción no se queda en impresiones más o menos generales. Cuando se pregunta a los sujetos por el modo de resolución de temas muy concretos, relativos a la economía o la convivencia por ejemplo, de nuevo los índices de satisfacción son muy elevados.

Esta percepción de la mediación tan positiva es también muy similar a la obtenida en la investigación a la que hacíamos referencia en unos párrafos más arriba. El índice de cumplimiento está en el 94%, la satisfacción es mucha para un 79% de los sujetos encuestados y un 92% recomendaría la mediación en una situación parecida (Mirón, Serrano y Rodríguez, 2001)

Una vez analizados los principales resultados de carácter descriptivo, se

trata de avanzar en la relación entre los dos núcleos temáticos que estamos contemplando, los patrones conductuales de los mediadores y los resultados de la mediación. Vamos a ver en primer lugar los resultados obtenidos por medio de los análisis de correlaciones.

De acuerdo con el diseño planteado, se han realizado dos conjuntos de análisis de correlaciones, para avanzar en la asociación entre las características de los mediadores y el éxito vs. fracaso de la mediación.

En primer lugar se ha correlacionado las variables relativas al abandono de la mediación con las habilidades del mediador. Al respecto no aparecieron correlaciones significativas a ningún nivel.

La conclusión parece clara y vuelve a confirmar resultados expresados con anterioridad; no se da asociación entre fracaso/abandono de la mediación y las conductas del mediador. El fracaso de la mediación no guarda relación alguna con el abordaje y comportamiento del mediador a lo largo del proceso de mediación.

Además, el resultado vuelve a ser plenamente coherente con las razones aducidas por los usuarios para abandonar la mediación, referidas a problemas existentes entre las partes.

El otro conjunto de correlaciones, entre criterios de éxito y habilidades del mediador, presenta resultados en el sentido que plantea el Modelo. Las correlaciones significativas son muy numerosas,

lo que permite afirmar que, para los usuarios, ciertas conductas del mediador guardan una estrecha relación con los factores que definen una mediación como exitosa.

En la Tabla 2 se exponen los índices de correlación **entre las habilidades y dos de los principales criterios de éxito: la percepción de eficacia y el sentimiento de satisfacción general.**

Un primer grupo de variables se asocia muy significativamente con los dos índices de éxito escogidos; dicho grupo engloba las siguientes destrezas: **confianza-credibilidad, firmeza, actitud conciliadora, comprensión y expresión de satisfacción.** Hay que entender que éstas serían las más relevantes y posiblemente las más generalizables.

Un segundo grupo de dimensiones correlacionan con la eficacia pero no con la satisfacción; a saber: **conocimientos, actitud de aumentar la confianza entre los sujetos, capacidad de realizar sugerencias y ayuda para la clarificación de los asuntos.**

Estas diferencias observadas plantean, a nuestro juicio, simplemente matices, que no por ello dejan de ser interesantes. Mientras la percepción de eficacia tiene que ver más con el juicio "externo", con la orientación a la tarea, el sentimiento de satisfacción resulta más "interno", más subjetivo y de ahí la menor asociación con dimensiones como los conocimientos o la ayuda para clarificar los asuntos.

En general, se trata de habilidades

Tabla 2.
Coefficientes de correlación entre habilidades del mediador
y criterios de éxito de mediación

	Eficacia	Satisfacción
Imparcialidad	,131	,206
Confianza y credibilidad	,481**	,338**
Conocimientos y formación	,253*	,209
Simpatía	,195	,172
Firmeza en sus propuesta y opiniones	,592**	,323**
Actitud conciliadora	,477**	,374**
Comprensión de los intereses de ambos	,488**	,376**
Satisfacción con los avances	,492**	,242*
Promoción del aumento de la confianza entre las partes	,160	-,017
Sugerencias para facilitar el acuerdo	,297**	,205
Control de expresiones hostiles entre las partes	,386**	,181
Fuerte presión para llegar a un acuerdo	,145	-,050
Clarificar asuntos importantes	,304**	,157

** Correlación significativa al nivel de 0.01.

* Correlación significativa al nivel de 0.05.

que sirven para “situar” al usuario en un marco de expectativas positivas con respecto a la mediación, de mecanismos para crear un clima en el cual los sujetos sientan que sus intereses y demandas son atendidos y respetados. La confianza en el mediador es básica en una situación que se define ante todo como conflictiva, máxime si la confianza se vincula a la credibilidad, primera condición para aceptar la mediación. Cohe-

rente con lo anterior es que se valore la firmeza en sus propuestas, el mantenimiento de criterios claros y consistentes para avanzar en la solución del conflicto. La actitud conciliadora y la comprensión son la base del clima positivo antes señalado, que posee en muchos casos una relevancia añadida, por cuanto probablemente antes de llegar a la mediación ha precedido un período de conflictividad prolongado y desagradable.

Además, alguna de estas dimensiones guarda relación con el fomento de la motivación para continuar la mediación, a pesar de las dificultades del proceso; así, por ejemplo, el énfasis de la confianza en la mediación o la oportunidad para señalar los avances y animar a los sujetos en la consecución de un buen acuerdo. En la presentación del Modelo ya hemos puesto de relieve la centralidad de la motivación tanto para el inicio de la mediación como para un transcurrir positivo de la misma.

Respecto a las variables que no evidencian correlación significativa con las dimensiones de éxito consideradas probablemente requieran explicaciones distintas. Por una parte, la ausencia de relación con el control de la hostilidad y la presión para llegar a un acuerdo vuelve a poner de manifiesto, a nuestro juicio, lo ya referido anteriormente sobre el rechazo a la directividad del mediador y la consideración como más eficaz de las intervenciones poco imperativas.

Sin embargo, resulta más complicado explicar la ausencia de relación entre éxito y dos variables tan notables como la imparcialidad y la simpatía, que, como veíamos en los análisis descriptivos, los usuarios consideraban extremadamente relevantes en el proceso de mediación. La explicación de este resultado, a primera vista paradójico, quizá radique en que dichas variables presentan puntuaciones tan parecidas – y tan elevadas – que ello impide la posibilidad de la suficiente variabilidad para que se exprese en las correlaciones. Conceptualmente, es como si se diera por supuesto la importancia de las mismas, expresado

por puntuaciones muy elevadas y muy compartidas.

Los datos derivados de los análisis de correlación son susceptibles de diversas lecturas. Por una parte están señalando las destrezas que se vinculan a la eficacia del uso de la mediación y sin duda suponen una buena pista para ir estableciendo las determinaciones del éxito de la misma. En segundo lugar, contribuyen a clarificar el perfil del mediador y a formular unas pautas conductuales de carácter normativo. Finalmente, están marcando las líneas estratégicas y tácticas por donde pasa la intervención del mediador.

Con relación a la última referencia, tanto si tomamos el planteamiento de Kressell y Pruitt (1985), como el de Lim y Carnevale (1992), las habilidades que hemos mencionado responden perfectamente a las modalidades de intervención que en ambos casos se señala. Hay destrezas incluibles en las categorías etiquetadas como “intervenciones reflexivas o contextuales”. Y si tomamos la formulación estratégico-táctica de Carnevale y Pruitt (1992), los datos aducidos se vinculan a los cuatro grupos de intervenciones que los autores señalan como componentes del proceso de mediación: la relación entre mediador y disputantes; la relación entre las partes en conflicto; el modo de afrontar los problemas a tratar; y las intervenciones para generar confianza en el éxito.

Finalmente, completando el diseño programado, se realizaron una serie de análisis de regresión “paso-a-paso”, para tratar de establecer la capacidad

predictiva de las variables referidas a los mediadores sobre las variables relativas a la conclusión de la mediación.

Pero en estos análisis se introdujeron, como variables predictoras, además de las ya comentadas anteriormente, un grupo de variables referidas asimismo a características individuales de los mediadores y que, según trabajos de distinto signo, pueden influir significativamente en los resultados de la mediación. Pero, en este caso, de modo distinto a como operamos con las habilidades del mediador, los datos fueron extraídos directamente de las respuestas de los mediadores que habían intervenido en las mediaciones de los sujetos usuarios de nuestra muestra. Las variables elegidas fueron las siguientes:

- Amabilidad, extroversión y responsabilidad, según son operativizadas y medidas por el NEOPIR (Cfr. Barry & Friedman, 1998);
- La capacidad para negociar eficazmente, para lo cual utilizamos el CEN (Cuestionario de Eficacia Negociadora), de Serrano y Rodríguez (1990);
- Los estilos de gestión de los conflictos, según la clasificación de Rahim & Bonoma (1979).

En general, los análisis de regresión vuelven a confirmar las hipótesis de partida: la importancia de las habilidades del mediador y de algunos otros rasgos personales para el satisfactorio final de la mediación.

Vamos a señalar los resultados más interesantes que se obtuvieron.

A. Tomando como variable criterio **la eficacia percibida**, el modelo de regresión está compuesto por tres variables predictoras: **firmeza, mostrar satisfacción con los avances y el estilo de evitación**.

El R cuadrado 0.521 y las puntuaciones beta son positivas, salvo la correspondiente a evitación que resultó negativa. Así pues, la eficacia percibida viene predicha, en una parte importante, por actitudes firmes del mediador, que en su conjunto sería semejante a la habilidad comúnmente conocida como asertividad, haciendo una lectura amplia de los resultados. La beta negativa en evitación parece confirmar esta explicación.

B. Cuando se toma como variable criterio **la recomendación de la mediación**, el análisis presenta perfiles interesantes. El R cuadrado (.540) es importante y en el modelo final entran cuatro variables: **confianza-credibilidad y actitud conciliadora** con coeficientes beta positivos; por otra parte, **conocimientos-formación y capacidad de clarificar** con beta negativos.

A nuestro juicio, la interpretación de estos datos, que pueden parecer algo paradójicos, hace referencia al énfasis puesto por los sujetos en habilidades de carácter "empático", que hacen de la mediación una instancia recomendable en base a su clima positivo, atento con las personas y favorable a la resolución del conflicto. El valor negativo de las otras variables

debe interpretarse en el sentido de otorgar un papel secundario a las facetas más técnicas del mediador frente a otras características más afectivas y personales.

- C. El análisis de regresión que tiene como variable criterio **la mediación ayudó a obtener un mejor acuerdo** presenta un R cuadrado=.282 y tres variables predictoras: **el estilo de evitación** en la gestión de los conflictos, con beta negativo; la variable **responsabilidad** del NEOPIR, con beta positivo, y la conducta **mostrar satisfacción con los avances**, también con beta positivo. El conjunto resulta coherente y refleja la

importancia de la actitud atenta y comprometida del mediador en la percepción de la mediación como eficaz y positiva.

Como conclusión general, y a la espera de nuevas investigaciones que vayan confirmando el Modelo y estableciendo las relaciones entre variables, los resultados ponen de manifiesto la relevancia de la figura del mediador y su incidencia en el desarrollo de la mediación. Y dentro del conjunto de factores que constituyen y conforman el rol del mediador se revelan como especialmente notable un conjunto de habilidades sociales especialmente vinculadas a lo que significa la resolución constructiva de los conflictos.

REFERENCIAS

- Barry, B. & Friedman, R.A. (1998) Bargainer characteristics in distributive and integrative negotiation. *Jr. of Personality and Social Psychology*, 74.
- Cunha, P. (1996) Análise empírica sobre eficácia negociadora. Trabajo de investigación no publicado. Universidad de Santiago de Compostela.
- Kelly, J. B. (1996) A decade of divorce mediation research. *Family Conciliation Courts Review*, 34 (3).
- Kressell, K. & Pruitt, D.G. (1985) The Mediation of Social Conflict. *Jr. of Social Issues*, 41.
- Lim, R.G. & Carnevale, P. (1992) Contingencies in the mediation of disputes. *Jr. of Personality and Social Psychology*, 58.
- Mirón, L., Serrano, G. y Rodríguez, D. (2001) Factores determinantes de la mediación en conflictos familiares. *XXVIII Congreso de la Sociedad Interamericana de Psicología*. Santiago de Chile.
- Munduate, L. y Medina, F.J. (coord.) (2005) *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación*. Pirámide. Madrid.
- Rahim, M.A. & Bonoma, T.V. (1979) Managing Organizational Conflict : A Model for Diagnosis and Intervention. *Psychological Reports*, 16.
- Serrano, G. (2003) Nuevos desarrollos en psicología de la mediación. *Congreso de Mediación Familiar*. Valladolid.
- Serrano, G., Mirón, L. y Rodríguez, D. (2001) Factores determinantes de la mediación en conflictos familiares. *XXVIII Congreso de la Sociedad Interamericana de Psicología*. Santiago de Chile.
- Serrano, G. y Rodríguez, D. (1993) Características individuales y eficacia negociadora. *Boletín de Psicología*, 4.