



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq
ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

Vol XXVI, número 2, jul-dez, 2021, pág. 365-393.

ISIM: UN INSTRUMENTO DE OBSERVACIÓN DE LA SESIÓN INFORMATIVA DE MEDIACIÓN

Triana Aguirre Delgado
María de África Borges del Rosal
María Aránzazu Calzadilla Medina

Resumen

Una de las partes fundamentales del proceso de mediación es la sesión informativa donde el mediador/a informa a las partes sobre aspectos relativos al procedimiento y a la mediación. La importancia de esta parte reside en que, en función de cómo la persona mediadora transmite los contenidos del proceso y los aspectos organizativos de la mediación, favorecerá el compromiso y la motivación de las partes y contribuirá a un adecuado desarrollo del resto del proceso. Por ello, el objetivo de esta investigación es diseñar y comprobar la bondad psicométrica de un instrumento de observación que recoja aquellos contenidos que deben exponerse al inicio del proceso, permita analizar los comportamientos de la persona mediadora en esta fase y pueda servir a su vez para la formación de mediadores. Los resultados evidencian que el Instrumento de Observación de la Sesión Informativa de Mediación (ISIM v.2) cumple con los criterios de precisión de un instrumento de observación. En síntesis, la relevancia de la sesión informativa radica en que no solo se trata de una mera exposición de contenidos, sino que se considera la puerta de acceso a la mediación y cumple una función educativa independientemente del inicio o no del proceso, constituyéndose como predictora del éxito del proceso. Sin duda, la elaboración de instrumentos que permitan la operacionalización de estos comportamientos resulta imprescindible de cara a la formación de personas mediadoras.

Palabras Clave: mediación, sesión informativa, metodología observacional, formación.

Abstract

One of the fundamental parts of the mediation process is the information session where the mediator informs the parties about aspects related to the procedure and the mediation. The importance of this part lies in the fact that, depending on how the mediator transmits the contents of the process and the organizational aspects of the mediation, it will favor the commitment and motivation of the parties and will contribute to an adequate development of the rest of the process. Therefore, the aim of this research is to design and test the psychometric quality of an observation instrument that collects the contents that should be presented at the beginning of the process, allows the analysis of the mediator's behavior in this phase, and can be used for the training of mediators. The results show that the Instrumento de Observación de la Sesión Informativa de Mediación (ISIM v.2) meets the precision criteria of an observation instrument. In summary, the relevance of the information session resides in the fact that it is not only a mere exposition of contents, but it is considered the access door to mediation and has an educational function



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

independently of the beginning or not of the process, constituting itself as a predictor of the success of the process. Undoubtedly, the development of instruments that allow the operationalization of these behaviors is essential for the training of mediators.

Keywords: mediation, information session, observational methodology, education.

INTRODUCCIÓN

La mediación es una alternativa de gestión de conflictos a través de una tercera persona imparcial y neutral, debidamente cualificada que asiste en el proceso. Asimismo, se configura como un espacio de comunicación en el que se plasman los intereses y necesidades de las partes y son éstas las encargadas de la generación de alternativas satisfactorias para ambas (Bernal 2013; De Diego y Guillén, 2012; García-Tomé, 2008; Kohlhoffer-Miszer, 2019; Peña, 2013; Vinyamata, 2003).

El proceso de mediación puede ser diferente en función del modelo que se utilice o del ámbito de aplicación: familiar, comunitaria, mercantil... (Boldú, et al. 2003), pero si existe consenso en las cuestiones mínimas que se deben dar dentro de cualquier proceso de mediación, entre las que se encuentran: la primera sesión, la definición del conflicto, la búsqueda de alternativas y los acuerdos (Haynes, 1995).

Es necesario reservar un espacio antes de la mediación en el que se exponga lo que acontecerá en la misma y se aclaren dudas para que todas las personas participantes se encuentren en posesión de toda la información. La sesión informativa de mediación, también denominada premediación, se define como una reunión inicial, introductoria del mecanismo, con las personas que formarán parte del proceso y donde la persona mediadora tiene función de informar, organizar y validar la mediación (Duplá, 2013; Marques, 2013). Además, se trata de la sesión en la que las partes se comprometen a participar en el proceso después de conocer los principios generales de la mediación, sus características, coste y las consecuencias jurídicas de los acuerdos que se tomen (Duplá, 2013; Marques, 2013; Pereira, et al., 2013).



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

Además, es imprescindible que las personas que participen en el proceso de mediación estén adecuadamente informadas sobre cuestiones como, quién llevará a cabo la mediación, el formato que seguirá la misma, las normas de comportamiento y cualquier asunto que sea necesario aclarar antes del comienzo (Boldú, et al. 2003).

De manera previa a la realización de la sesión informativa, es de suma importancia tener en cuenta el escenario o el espacio y, por tanto, la acogida. Es necesario que el contexto cuente con mobiliario y material adecuado para que el entorno en el que se desarrolle la mediación sea el idóneo y garantice la privacidad, (Pereira, et al., 2013).

El espacio, a su vez, puede utilizarse como una herramienta que optimice la comodidad, la comunicación y la conexión teniendo en cuenta, no solo la ubicación de las personas participantes en la mediación, de forma que se facilite la interacción positiva, debiendo también de disponer de una buena iluminación, así como es también preciso contar con los materiales que puedan ser necesarios para la misma (Díez, 2014; Pereira, et al., 2013).

Con relación a otras cuestiones esenciales sobre al espacio de mediación, varios autores y autoras recomiendan el uso de una mesa circular para favorecer el contacto visual y la cooperación, barajando incluso la opción de trabajar sin mesa, sin obstáculos, contando únicamente unas sillas cómodas y distribuidas de forma igualitaria (Díez, 2014; Pereira, et al., 2013). Gráficamente suele definirse el espacio de la mediación como un triángulo, donde la figura de la persona mediadora ocupa una posición diferenciada de las partes (Peña, 2013).

Una vez controlado el contexto es necesario dar un paso más y tener en cuenta que la construcción de una relación de confianza en los momentos preliminares de la mediación favorece no solo el compromiso de las partes sino el éxito del proceso, ya que solidifica el vínculo entre las personas mediadoras y mediadas (McKnight, et al., 2012; y Poitras, 2009).



Revista AMAzônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

Riera y Casado (2018) establecieron una correlación positiva entre el éxito de la mediación y la construcción de la relación confianza, entendida como la comprensión los motivos que han traído a las partes a mediación, la empatía sobre los sentimientos emergentes que manifiestan y la construcción de una relación de confianza entre participantes. Asimismo, estos autores concluyen que construir una relación de confianza ha demostrado ser un componente clave en los momentos preliminares de la mediación por lo que se hace imprescindible poner atención al inicio de este proceso con el propósito de consolidar esta confianza.

Además, el compromiso que las partes adquieren en el proceso de mediación se establece en un punto intermedio entre la construcción de confianza y la elaboración de los acuerdos que sellan la mediación (Poitras y Bowen, 2007). Por ello y sin lugar a duda, la sesión informativa se configura como una parte crucial del proceso.

Contenido de la sesión informativa

Dada la importancia de la adecuada ejecución de la sesión informativa de mediación es necesario exponer, de manera pormenorizada, el contenido de ésta. En la literatura especializada se expone las cuestiones relativas al contenido de esta sesión, así como la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, establece en su artículo 17 la información mínima que quede explicarse en la sesión informativa y que pasará a explicarse en los siguientes epígrafes.

Además del contenido formal de la sesión informativa, la persona mediadora debe orientar a las partes en todas las cuestiones y dudas planteadas, asegurando que tengan suficiente conocimiento sobre la mediación, con el fin de evitar desconfianzas tanto hacia la persona mediadora como hacia el propio método (Marques, 2013).

Definición de la mediación

En primer lugar y a pesar de la antigüedad de la mediación como disciplina, gran parte de la ciudadanía desconoce concretamente en qué consiste la



Revista AMAzônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

mediación. Por ello, es necesario que la persona mediadora aborde estema con carácter prioritario al iniciar la sesión informativa.

Dentro de las diferentes formas de definir la mediación es necesario mencionar que se trata de un método alternativo de gestión de conflictos, sus las ventajas frente a otros métodos y, concretamente, frente al judicial (Pereira, et al. 2013). Asimismo, es necesario dejar claro, desde el inicio, tanto el rol de las partes dentro del procedimiento como que la persona mediadora es mera conductora de la comunicación en el proceso. Además, debe asegurarse que las partes se encuentran en equilibrio en lo que respecta a la posesión de la información sobre el método (Marques, 2013; Pereira, et al., 2013).

Principios de la mediación

A pesar de los múltiples principios que rigen la mediación, la persona mediadora debe informar de los que se consideran los pilares básicos de este método: la voluntariedad, la imparcialidad y la confidencialidad en los que coinciden gran cantidad de autores y autoras (Alzate y Merino, 2010; De Diego y Guillén, 2010; Duplá, 2013; Flynn, 2005; Gorjón, 2015; Marques, 2013, Peña, 2013; Pereira, et al., 2013; Poyatos, 2003; Whatling, 2013).

- La *voluntariedad* se trata de un principio que incumbe tanto a la persona mediadora como a las partes mediadas. Para éstas, se entiende que el procedimiento sólo podrá iniciarse a instancia de alguna o ambas partes en conflicto, pudiendo apartarse o desistir en cualquier fase del procedimiento ya iniciado. De igual forma, la persona mediadora posee la libertad de retirarse en cualquier momento. Por último, nadie está obligado concluir un acuerdo.
- La *imparcialidad* hace referencia a la garantía del respeto hacia los diferentes puntos de vista de las partes. La persona mediadora debe permanecer en todo momento imparcial y actuar de igual modo con todos los participantes y debe asegurarse que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones. Asimismo, es necesario informar a las partes de las posibles



Revista AMAzônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

causas que puedan afectar a su imparcialidad. De forma habitual se incluye en este principio la neutralidad, que tiene que ver con los propios sentimientos y emociones del/la mediador/a, por lo que es importante reconocer las transferencias personales que la propia situación puede transmitirle y evitar que estos aspectos influyeran en el proceso.

- La *confidencialidad* durante el proceso de mediación tanto los participantes como la persona mediadora debe mantener la privacidad más absoluta y se garantiza que lo que se dice u ocurre en una sesión de mediación no podrá utilizarse fuera de la misma.

Sesiones individuales

Dada la flexibilidad del proceso de mediación es necesario que durante la sesión informativa se contemple la posibilidad de realizar sesiones individuales, también denominadas caucus. Así también lo establece la ley estatal, indicando en su artículo 21 que las comunicaciones entre la persona mediadora y las partes en conflicto podrán ser o no simultáneas y, entre las características principales de los caucus, se encuentra el mantenimiento de la confidencialidad salvo autorización expresa de la parte (BOE, nº 162, de 7 de julio). Se recomienda, además, que, si se realiza una sesión individual con una de las partes, se tenga también con el resto de las personas participantes para evitar desconfianza o poner en tela de juicio la imparcialidad de la persona mediadora (Marques, 2013; Pereira, et al., 2013; Pérez-Ugena 2020).

La finalidad del caucus es diversa y es la persona mediadora quien determina su funcionalidad. Por un lado, se puede enfocar el caucus como estrategia para generar confianza en las personas implicadas, ayudar a alguna de las partes a determinar si su posición es realista y viable, sin debilitar su punto de vista frente a la otra parte, para obtener nueva información o precisar la existente, aclarar alguna cuestión que no quieran revelar frente a la otra parte y también para variar el rumbo de la discusión en las sesiones conjuntas. Por otro lado, una reunión individual durante a un momento crítico de conflictividad, puede



Revista AMAzônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

rebajar la tensión que pueda existir sobre las partes, separando a las partes, alejando a una de ellas de la presión ejercida por la otra (Duplá, 2013; Marques, 2013; Pereira, et al., 2013).

Participación de terceros

La mediación se caracteriza por su carácter personalísimo, en el sentido de que todas las personas participantes, incluido la mediadora, sin que puedan valerse de representantes o intermediarios, han de asistir personalmente a todas las sesiones así lo determina la ley. Asimismo, es importante que las partes, desde la sesión informativa, conozcan la posibilidad de la invitación de terceras personas al proceso de mediación, siempre que su presencia contribuya a la obtención de alguna solución al conflicto bien por sus conocimientos científicos o por tener algún tipo de participación en la raíz del conflicto como, por ejemplo, algún familiar implicado, un/una profesional de la psicología, peritos o incluso abogados/as (Pereira, et al., 2013).

Con respecto a la participación de abogados/as, durante la sesión de mediación, dado que la persona mediadora no puede realizar asesoría legal, se debe aclarar muy bien el papel de los y las profesionales del Derecho desde la sesión informativa (Pereira, et al., 2013). Es necesario, por una parte, dejar claro que la mediación es un recurso complementario a la labor de asesoramiento jurídico (Lozano y González, 2018) y, por otra parte, cuando existan cuestiones jurídicas en el trasfondo del conflicto, es conveniente que cada parte cuente con su propio abogado/a para que le asesore (Pereira, et al., 2013).

En el caso de este tipo de participación de terceros, la persona mediadora debe aclarar a los/las abogados/as cuál podrá o deberá ser su papel lo largo del procedimiento para que su participación se constituya como colaborativa y no como un obstáculo (Marques, 2013).

La persona mediadora

Un aspecto que se puede abordar en la sesión informativa es lo relativo a la persona mediadora, ya que puede informar a las partes sobre su profesión de



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

base (psicólogo/a, trabajador/a social, abogado/a...), así como hablar de su experiencia en el campo de la mediación (Pereira, et al., 2013).

Es necesario que en la sesión informativa se comunique a las partes si van a estar presentes uno o más personas mediadoras y el motivo de ello ya que, al tratarse de un proceso voluntario, deben conocer estas cuestiones para tener la oportunidad de aceptarlas o no. (Quintana, 2015).

Organización del procedimiento

En relación con la organización del proceso, la persona mediadora debe señalar en la sesión informativa cómo se va a desarrollar el procedimiento de mediación, en caso de que decidan aceptarlo. En cuanto a la duración de la mediación, la ley establece que deber ser lo más breve posible y las partes deben actuar desde los principios de buena fe, lealtad y respeto mutuo (Pereira, et al., 2013).

Marques (2013) menciona algunas reglas que deben ser establecidas con anterioridad al inicio de la mediación: 1) el orden en el que intervendrán las personas mediadas; 2) las interrupciones del discurso de la otra parte; 3) los intervalos y las pausas; 4) la duración de la mediación dada la disponibilidad y horarios de las partes; 5) la forma en que los desacuerdos serán superados y 6) las cuestiones relativas a las reuniones individuales.

En este punto se tratan también las cuestiones relativas a los honorarios de la persona mediadora. Deben ser independientes a la consecución o no de acuerdos, pues de otra forma supondría un interés personal en que las partes alcancen un acuerdo, contraviniendo el principio de la imparcialidad y también que se debe asumir a partes iguales el coste de la mediación, salvo que decidan otra cosa y, en caso de que decidan distribuir las aportaciones de manera desigual, la persona mediadora debe asegurar que no suponga un desequilibrio entre las partes. (Alzate y Merino, 2010; Pereira et al., 2013).

En ocasiones, la mediación puede ser gratuita, en programas de mediación intrajudicial, generando la oportunidad de que la mediación se consolide como



Revista AMAzônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

método alterno para la resolución de conflictos (Duplá, 2013; Pereira, et al., 2013).

Consecuencias jurídicas del acuerdo

La persona mediadora informará a las partes en la sesión informativa sobre las consecuencias jurídicas de la resolución del acuerdo por mediación, concretamente sobre los efectos del acuerdo final y su ejecución (Marques, 2013). Éste será vinculante entre las partes y elevado a escritura pública ante notario, adquiere título ejecutivo y, por tanto, si alguna de las partes lo incumple, la otra puede instar su ejecución, así lo determina la ley. Asimismo, la participación en la mediación intrajudicial no implica obligatoriedad de seguir el proceso hasta alcanzar el acuerdo, ya que de esta forma de vulnera el principio de voluntariedad de la mediación (Ortuño, 2013).

Pereira et al., (2013) aclaran que, según la naturaleza del conflicto, el acuerdo puede requiere homologación por vía judicial, sobre todo en casos de separación y divorcio con hijos e hijas menores de edad, donde será necesario que las partes incorporen sus acuerdos al convenio regulador y presentarse para su aprobación en el juzgado competente.

La formación en mediación

Uno de los elementos primordiales en la mediación es la profesionalidad que puede verse seriamente afectada si no se exige una formación rigurosa y un efectivo control de la calidad y la profesionalidad de los mediadores (Soletto, 2011). La eficacia y calidad de la ejecución profesional en la mediación depende directamente de la formación que ha recibido el/la profesional que lo realiza (Iglesias, 2015). En este sentido, la normativa española sobre la formación en mediación no sólo no ha clarificado ni uniformado el modelo a seguir, sino que ha generado enormes diferencias, desorden y exceso en el panorama formativo en esta materia (Rosales y Garcia-Villaluenga, 2020).

La mediación escasamente tiene sistematizadas las bases de la ejecución práctica, más allá de los principios marcados en la bibliografía al respecto (Iglesias, 2015). Determinados aspectos, como la formación práctica en



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

mediación, se encuentran aún en desarrollo y para conocer en profundidad el desempeño de esta actividad es necesario contemplar las habilidades y técnicas necesarias para ello. A pesar de la importancia de la formación práctica en mediación, en la actualidad no existen instrumentos que evalúen el comportamiento de la persona mediadora durante el proceso de mediación y, por ende, a las personas que se están formando en la materia.

Por esto, el objetivo de este estudio es diseñar y depurar un instrumento de observación que permita analizar el comportamiento de la persona mediadora durante la sesión informativa de mediación. Se hipotetiza que el instrumento de observación de la sesión informativa de mediación cumplirá con los criterios de precisión de un instrumento de observación, siendo los índices de fiabilidad de Kappa de Cohen superiores a de 0,90, los coeficientes de generalizabilidad relativo y absoluto obtendrán valores por encima de 0,90 y, en el estudio de homogeneidad del instrumento, los coeficientes de generalizabilidad relativo y absoluto tendrán un valor de 0,00 o próximo.

MÉTODO

Metodología y diseño

Dadas las características de la mediación y de su proceso resulta adecuado el uso de la metodología observacional en este ámbito, ya que permite estudiar el comportamiento humano en situaciones naturales y cuasi-naturales (Blanco et al., 2010). El diseño es *nomotético*, en el análisis de tres unidades de estudio, las personas mediadoras, *puntual*, ya que se analiza un único momento de la mediación, la sesión informativa, y unidimensional, puesto que el instrumento de observación apresa únicamente comportamientos a nivel verbal (Anguera, et al. 2001).

Participantes

A hora de realizar la depuración de un instrumento de observación, en este caso sobre la sesión informativa de mediación, es necesario realizar, por un lado, el entrenamiento de observadores, con el objetivo de que se familiarizaran con la



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

conceptualización de esta sesión y con la aplicación del instrumento. Se prestaron voluntarios dos estudiantes del Grado de Psicología, una estudiante del Grado de Logopedia y la autora de este trabajo. Por otro lado, se visionaron tres vídeos en los que se analizó el comportamiento de tres personas mediadoras diferentes.

Instrumento

Para el registro de los contenidos que forman parte de la sesión informativa de mediación se utilizó un instrumento de observación *ad hoc* elaborado a partir de la a partir una exhaustiva revisión de la literatura sobre el proceso de mediación, la sesión informativa y lo que debe contener las misma también recogido en la normativa vigente. Se presenta a continuación, en la Tabla 1 las fuentes en las que se sustenta el contenido para la elaboración del instrumento:

Tabla 1

Fuentes de las que se extrae el contenido mínimo de la sesión informativa de mediación

Contenido	Fuentes
Definición de mediación	Ley 5/2012, de 6 de julio, de
Cuestiones relacionadas con el acuerdo	mediación en asuntos civiles y
Voluntariedad	mercantiles, (BOE, nº 162, de 7
Imparcialidad/neutralidad	de julio)
Confidencialidad	De Diego y Guillén, (2010);
Remuneración /gratuidad	Duplá, (2013); Gorjón, (2015);
Aspectos del procedimiento	Marques, (2013), Peña, (2013);
Desarrollo de las sesiones	Pereira, et al., (2013); Poyatos,
Pautas de comportamiento	(2003); Whatling, (2013).



Revista AMAzônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

Materiales observados

La codificación de los comportamientos observados durante la sesión informativa de mediación se lleva a cabo a través del procedimiento tradicional de lápiz y papel. La codificación se realiza registrando si la persona mediadora observada realiza alguna de las conductas previstas en el instrumento.

En cuanto a los materiales observados, como se ha mencionado, en mediación el espacio que se genera es absolutamente confidencial, de confianza y privado en el que se comparten cuestiones delicadas por lo que resulta difícil acceder a la sesión y registrarla en vídeo para su posterior observación.

Lo habitual dentro de la formación en mediación es hacer uso de las llamadas simulaciones, es decir, espacios generados de manera artificial en el que se desarrolla una mediación no guionizada, por lo que se crea un entorno similar al contexto natural. En las simulaciones se utilizan casos o situaciones susceptibles de mediación, tanto ficticios como reales, interpretados por actores, que la persona mediadora desconoce para enfrentarse a él como si de una mediación real se tratara.

En este estudio se utilizan vídeos, de uso público y libre, de simulaciones de la sesión informativa de mediación. No es habitual encontrar vídeos en los que se desarrollen todas las sesiones de mediación por separado, lo frecuente es encontrar todo el proceso completo, desde la sesión informativa hasta la firma de acuerdo. Por ello, en el proceso de depuración se establecen los minutos a observar diferenciando la sesión informativa. A continuación, en la Tabla 2 se muestran los datos de los vídeos utilizados para la depuración del instrumento. Por un lado, encontramos el uso que se le dio al vídeo, bien para hacer prácticas grupales o para el análisis de la fiabilidad y homogeneidad, luego se muestra el enlace de su ubicación en internet y por último la duración total del tiempo codificado.



Tabla 2

Videos utilizados para la depuración del instrumento

Vídeo	Uso	Enlace	Duración total
1	Práctica y fiabilidad	https://www.youtube.com/watch?v=MUL3i7WNiqI	10 min
2	Fiabilidad y homogeneidad	https://www.youtube.com/watch?v=39_-lrLmBAs	8 min
3		https://www.youtube.com/watch?v=WSZYM3dsQYI	22 min

Procedimiento

El procedimiento de esta investigación se estructura en dos fases diferenciadas, por un lado, el diseño del instrumento y, por otro, la depuración del mismo.

Fase A: diseño del instrumento

En primer lugar, una vez delimitada la conducta a observar, en este estudio el contenido de la sesión informativa de mediación, se diseña la primera versión del instrumento a raíz de la revisión en detalle de la literatura. Luego se elabora un listado de comportamientos que abarquen todos los posibles a realizar durante esta sesión, teniendo en cuenta que todos deben ser directamente observables. Esta lista se caracteriza por su flexibilidad y apertura, ya que se pueden eliminar o incorporar comportamientos si fuera necesario.

A partir de la lista se organizan los comportamientos en función del tipo de contenido que exprese la persona mediadora a las partes, de manera que se encuentren dimensiones, es decir el contenido general y códigos o contenido específico.

Durante la elaboración del instrumento, la revisión de la literatura se combina simultáneamente con el visionado de vídeos sobre la sesión informativa de mediación para afirmar los contenidos y la organización del instrumento. De esta forma se asegura el ajuste del instrumento durante la elaboración de este.



Revista AMAzônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

Fase B: depuração del instrumento

En esta fase, lo principal es la formación del equipo de observadores, que se concibe como un proceso, a través del cual se adquiere madurez conceptual, empírica y tecnológica para ejecutar la observación de un estudio observacional (Anguera, 2003). Esta autora estructura el proceso de manera ascendente en cuanto a dificultad, distinguiendo entre dos fases principales: la primera consiste en conocer los aspectos básicos y el funcionamiento del proceso y la segunda, más práctica, conlleva la formación en profundidad del proceso de observación del estudio en cuestión. El entrenamiento se llevó a cabo en dos etapas, que se describen a continuación.

Fase 1: Formación. Se realizó en tres sesiones colectivas de entre una y dos horas de duración. En la primera se trabajaron nociones esenciales sobre metodología observacional, ya el equipo no estaba familiarizado con este tipo de investigación. La siguiente sesión se centró en ofrecer al equipo de observadores una formación focalizada en la disciplina de la mediación de manera breve y genérica y, por otro lado, se explicó el fundamento teórico de la investigación, dirigido al proceso de mediación y la sesión informativa. Por último, en la tercera sesión se expuso el Instrumento de Observación de la Sesión Informativa de Mediación ISIM v.1. de forma pormenorizada y aclarando dudas y cuestiones sobre el mismo. Se explica al equipo de observadores que deben codificar las conductas una vez que la persona mediadora lo ejecute tal y como está previsto en el protocolo del instrumento.

Fase 2: Práctica. Una vez culminada la fase de formación, el equipo estaba preparado para comenzar a practicar la codificación del instrumento. Por ello, durante una sesión de aproximadamente dos horas cada una, se realizaron prácticas conjuntas de codificación, donde el grupo debía identificar y manifestar en voz alta las diferentes conductas que aparecen en el vídeo de la sesión informativa, de esta forma se resuelven dudas sobre el instrumento y se facilitan directrices a seguir en la identificación de cada comportamiento. La



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

importancia de los observadores durante la depuración es incuestionable, por ello, se incluyen todas aquellas aportaciones y aclaraciones que favorecerán la aplicabilidad del instrumento. Al final de esta fase se hace entrega de los materiales necesarios y se dan las instrucciones para realizar la codificación de los vídeos para su análisis.

Finalizado el entrenamiento de observadores se comienza la última etapa de la depuración del instrumento de observación. En primer lugar, se facilita al equipo de observadores el vídeo a codificar, especificando el minuto en el que deben finalizar. Luego se establece un plazo para realizar la observación y fecha de entrega de la codificación. Una vez entregada, se fija una reunión grupal en la que se muestran los resultados obtenidos de la fiabilidad y homogeneidad y se procede al debate donde se resuelven dudas, se aclaran códigos o se modifican aspectos de la redacción de los códigos que conforman del instrumento, si fuera necesario. En esta reunión hace entrega el nuevo vídeo y se repite el proceso de esta etapa hasta que se alcanza la estabilidad deseada en el instrumento de observación.

Análisis de datos

Por un lado, se realiza el análisis de fiabilidad interobservadores, a través del Índice de Kappa de Cohen (1960) con el programa de análisis estadístico SPSS en su versión 25 y, por otro lado, con la Teoría de la Generalizabilidad (TG) (Cronbach, et al., 1972) a través del programa SAGT v1.0. En cuando al análisis de la homogeneidad del instrumento se realizó utilizando la Teoría de la Generalizabilidad (TG) (Cronbach, et al., 1972) también analizado con el software SAGT v1.0.

RESULTADOS

En este apartado se exponen los resultados la Fase A, diseño del instrumento, y en segundo lugar su depuración, la Fase B, es decir el análisis



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

de fiabilidad calculados en el proceso de depuración a través del Índice de Kappa y la Teoría de la Generalizabilidad (TG).

Fase A: diseño del instrumento

Primer diseño del instrumento de observación

El primer diseño de Instrumento de Observación de la Sesión Informativa de Mediación (ISIM v.1.) contenía cuatro categorías o grandes grupos de contenido general, incluyendo la conceptualización de la mediación, sus principios, las cuestiones relacionadas con la organización del procedimiento y otros comportamientos.

Dentro del contenido de *la conceptualización de la mediación* se encuentra la definición de ésta, los beneficios frente a la vía judicial y todas las cuestiones relacionadas con el acuerdo. En los que se refiere a *los principios de la mediación* se contemplan los tres principales: la voluntariedad, la confidencialidad y la imparcialidad/neutralidad. Sobre la *organización del procedimiento*, se observa la remuneración o gratuidad del proceso, los aspectos formales del procedimiento, el desarrollo de las sesiones y las pautas de comportamiento. Por último, dentro de *otros comportamientos* podemos encontrar información o intervenciones de la persona mediadora que se consideran apropiadas sobre la mediación y/o el proceso y las que se consideran como inapropiadas o irrelevantes.

En siguiente Tabla 3 se presenta la estructura del instrumento, contando con las cuatro categorías y sus correspondientes contenidos específicos, dando como resultado un primer instrumento 12 códigos.

Tabla 3

Instrumento de observación de la sesión informativa de mediación (ISIM) v.1.

Categoría	Códigos	C
Conceptualización de la mediación	Definición de mediación	DEF
	Beneficios frente a la vía judicial	BEN



Cuestiones relacionadas con el		AC
	acuerdo	
	Voluntariedad	VOL
Principios de la mediación	Imparcialidad/neutralidad	IMP
	Confidencialidad	CON
Organización del procedimiento y pautas de funcionamiento	Remuneración /gratuidad	REM
	Aspectos del procedimiento	PRO
	Desarrollo de las sesiones:	DES
	Pautas de comportamiento	PAU
Otros comportamientos	Información/intervención apropiada sobre la mediación	IAPR
	/proceso	
	Información /intervención inapropiada /irrelevante	IINA

Segundo diseño del instrumento de observación

El diseño y puesta a punto de un instrumento de observación requiere también poner atención en la correcta redacción de las instrucciones del instrumento y de la definición de los códigos para evitar errores en la interpretación de estos por parte de los observadores (Rodríguez-Dorta, 2014). Después de la puesta en común con el equipo de observadores se considera necesario la reestructuración del instrumento, de manera que queden los contenidos de la sesión informativa debidamente ubicados.

En este sentido, el separar los beneficios que tiene frente a la vía judicial de la definición de la mediación puede suponer una dificultad a la hora del registro, pues se entiende que los beneficios son también parte de la definición y característica esencial de la mediación. Por ello, el cambio principal en este segundo diseño se centra en la fusión del código *beneficios de la mediación*



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

frente a la vía judicial con el de *definición de la mediación* y, además, se considera oportuno cambiar el nombre del código *definición de la mediación* quedando denominado como *características de la mediación*. A continuación, se presenta en la Tabla 4 el resumen de los códigos del Instrumento de observación de la sesión informativa de mediación v.2.

Tabla 4

Instrumento de observación de la sesión informativa de mediación (ISIM) v.2

Categoría	Código	C
Conceptualización de la mediación	Características de la mediación	CAR
	Cuestiones relacionadas con el acuerdo	AC
Principios de la mediación	Voluntariedad	VOL
	Imparcialidad/neutralidad	IMP
	Confidencialidad	CON
Organización del procedimiento y pautas de funcionamiento	Remuneración /gratuidad	REM
	Aspectos del procedimiento	PRO
	Desarrollo de las sesiones:	DES
	Pautas de comportamiento	PAU
Otros comportamientos	Información/intervención apropiada sobre la mediación /proceso	IAPR
	Información /intervención inapropiada /irrelevante	IINA

Fase B: Depuración del instrumento: análisis de la calidad del dato

En este apartado se exponen los resultados del análisis de la calidad del dato de la primera versión del instrumento. Se presenta, en primer lugar, el análisis de la fiabilidad a través del índice Kappa de Cohen entre las personas observadoras en pareja con la observadora experta (observadora 1) y de la



Revista AMAzônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

Teoría de la Generalizabilidad, en este último procedimiento se comprueba también la fiabilidad entre todos los observadores juntos.

El Plan de Observación en el procedimiento de la TG llevado a cabo está constituido por dos facetas, por un lado, los observadores (O) con dos niveles (dos observadores) y por otro los códigos (C), con 12 niveles (12 códigos) correspondientes a la primera versión del instrumento y con 11 niveles (11 códigos) para la segunda versión, obteniendo un diseño unifaceta cruzado OxC.

El Plan de Estimación elegido es el de efectos aleatorios y el Plan de Medida seguido es C/O, donde los códigos componen la faceta de diferenciación y los observadores la faceta de generalización. Por último, se añaden cinco niveles a la faceta Observadores (cinco observadores) para la comprobación de la fiabilidad de todos en conjunto.

Estudio de Fiabilidad del ISIM v.1.

Se muestran a continuación los índices de fiabilidad Kappa a través del índice obtenidos en la primera prueba de fiabilidad codificada a lápiz y papel.

Tabla 5

Índice Kappa. Primera prueba de fiabilidad del ISIM v.1.

Pareja	Observadores	Índice Kappa de Cohen
1	Observador 1- Observador 2	1,000
2	Observador 1- Observador 3	0,000
3	Observador 1- Observador 4	1,000

Como se observa, los resultados alcanzados en las parejas 1 y 3 son excelentes, obteniendo un Índice Kappa de Cohen superior al criterio establecido (0,90), sin embargo, los referidos a la segunda pareja cuyo resultado es totalmente inadecuado.

En siguiente tabla 6 se muestran los coeficientes G resultantes del cálculo de la fiabilidad y los resultados de la TG. Los de la pareja 1 son excelentes,



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

obteniendo un valor de 1, sin embargo, la pareja 3 muestra coeficientes G insuficientes de 0.714 y con respecto a la pareja 2, el valor de los coeficientes G es absolutamente inadecuado siendo 0.

Tabla 6

Diseño unifaceta cruzado OxC, Plan de Estimación Aleatorio y Plan de Medida C/O de la primera prueba de fiabilidad del entrenamiento del ISIM v.1.

Pareja	Fuentes de Variación	Grados de libertad	CM	Componente de Varianza aleatorio	Error estándar	% Variabilidad total
1	O	1	0,000	0,000	0,000	0,000
	C	11	0,409	0,205	0,080	100,000
	OC	11	0,000	0,000	0,000	0,000
	Coeficiente G relativo= 1,000		Coeficiente G absoluto= 1,000			
2	O	1	0,375	0,023	0,026	18,182
	C	11	0,102	0,000	0,028	0,000
	OC	11	0,102	0,102	0,040	81,818
	Coeficiente G relativo= 0,000		Coeficiente G absoluto= 0,000			
3	O	1	0,000	-0,008	0,003	0,000
	C	11	0,318	0,114	0,065	55,556
	OC	11	0,091	0,091	0,036	44,444
	Coeficiente G relativo= 0,714		Coeficiente G absoluto= 0,714			

Estudio de homogeneidad del ISIM v.1.

El Plan de Observación llevado utilizado está formado por dos facetas: Observadores (O), con cuatro niveles (cuatro observadoras) y Códigos (C), con 12 niveles para la primera versión del instrumento, es decir 12 códigos.

El Plan de Estimación es de efectos aleatorios diseño unifaceta cruzado OxC, pero siendo la faceta de diferenciación son los observadores y la faceta a generalizar los códigos, siguiendo el Plan de Medida O/C.



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

En esta primera versión, los valores de los coeficientes de generalizabilidad se alejan de los criterios establecidos como deseables (Tabla 7), por lo que se consideró necesario hacer una revisión del instrumento de cara a la segunda versión, identificando junto al equipo de observadores las dificultades y subsanándolas, de manera que quede el instrumento mejor delimitado.

Tabla 7

Diseño Unifaceta Cruzado CxO, Plan de Estimación Aleatorio y Plan de Medida O/C, Primera versión del instrumento. Todos los observadores

Fuentes de Variación	Grados de libertad	CM	Componente de Varianza aleatorio	Error estándar	% Variabilidad total
O	3	0,188	0,009	0,010	5,447
C	11	0,369	0,072	0,037	44,358
OC	33	0,081	0,081	0,019	50,195
Coeficiente G relativo= 0,566			Coeficiente G absoluto=0,409		

Dados los resultados obtenidos a través del Índice Kappa en la primera prueba de fiabilidad, se comprueba que una de las personas observadoras muestra dificultad para identificar los códigos, lo que hace suponer que no están bien definidos. Asimismo, los coeficientes de fiabilidad obtenidos por medio de la TG indican que, debido al problema mencionado, esto es, la ausencia de delimitación de los códigos, se presentan igualmente dificultades en la codificación de algunos de éstos.

A la luz de inadecuación de los resultados obtenidos de fiabilidad y homogeneidad, se pone de manifiesto de esta primera versión del instrumento, que resultan inadecuados, pone de manifiesto la necesidad de realizar una revisión de este para redefinir algunos códigos y volver a calcular la fiabilidad. Una vez revisado el instrumento de observación y realizadas las modificaciones pertinentes, se obtiene su segunda versión del mismo. Posteriormente, se llevó a cabo un breve entrenamiento para las personas



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

observadoras y se muestran a continuación los resultados obtenidos en el siguiente análisis de la calidad del dato.

Estudio de Fiabilidad del ISIM v.2.

Con esta segunda versión, se alcanzan resultados de fiabilidad excelentes (tabla 8) siendo el índice de Kappa igual a 1, lo que supone una gran mejoría con respecto a los valores alcanzados en la anterior versión.

Tabla 8

Índice Kappa. Segunda prueba de fiabilidad del ISIM v.2.

Pareja	Observadores	Índice Kappa de Cohen
1	Observador 1- Observador 2	1,000
2	Observador 1- Observador 3	1,000
3	Observador 1- Observador 4	1,000

Como se observa en la Tabla 9, los coeficientes G resultantes del cálculo de la fiabilidad y los resultados de la TG de las tres parejas son altamente adecuados obteniendo un valor igual 1.

Tabla 9

Diseño unifaceta cruzado OxC, Plan de Estimación Aleatorio y Plan de Medida C/O de la segunda prueba de fiabilidad ISIM v.2.

Pareja	Fuentes de Variación	Grados de libertad	CM	Componente de Varianza aleatorio	Error estándar	% Variabilidad total
1, 2 y 3	O	1	0,000	0,000	0,000	0,000
	C	10	0,182	0,091	0,037	100,000
	OC	10	0,000	0,000	0,000	0,000
Coeficiente G relativo= 1,000				Coeficiente G absoluto= 1,000		

Estudio de homogeneidad del ISIM v.2.

El Plan de Observación llevado utilizado está formado por dos facetas: Observadores (O), con cuatro niveles (cuatro observadoras) y Códigos (C), con



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

12 niveles para la primera versión del instrumento, es decir 12 códigos. El Plan de Estimación es de efectos aleatorios diseño unifaceta cruzado OxC, pero siendo la faceta de diferenciación son los observadores, y la faceta a generalizar los códigos, siguiendo el Plan de Medida O/C.

En esta segunda versión, los valores de los coeficientes de generalizabilidad son excelentes según los criterios establecidos como deseables (tabla 10).

Tabla 10

Diseño Unifaceta Cruzado CxO, Plan de Estimación Aleatorio y Plan de Medida O/C. Segunda versión del instrumento. Todos los observadores

Fuentes de Variación	Grados de libertad	CM	Componente de Varianza aleatorio	Error estándar	% Variabilidad total
O	3	0,000	0,000	0,000	0,000
C	10	0,364	0,091	0,037	100,000
OC	30	0,000	0,000	0,000	0,000
Coefficiente G relativo= 0,00			Coefficiente G absoluto=0,00		

Según los resultados de fiabilidad obtenidos y comprobada la homogeneidad del instrumento en su segunda versión, se concluye que alcanza la adecuada bondad de medida, por lo que se da por finalizada la fase de depuración, siendo así el instrumento definitivo el Instrumento de Observación de la Sesión Informativa de Mediación (ISIM) v.2.

DISCUSIÓN

Esta investigación se ha desarrollado con el objetivo de diseñar y depurar un instrumento de observación que permita analizar el comportamiento de la persona mediadora durante la sesión informativa de mediación. La elaboración de este tipo de instrumentos sin duda es una tarea de alta complejidad ya que requiere, por un lado, una rigurosa revisión de la literatura para apresar los



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

diferentes comportamientos presentes en esta parte de la mediación y, por otro, la comprobación de la bondad psicométrica del instrumento según los estándares preestablecidos.

La primera fase de este estudio, el diseño del instrumento desde la revisión de la literatura pone de manifiesto que, a pesar de que una de las características distintivas de la disciplina de la mediación es su flexibilidad, es necesario establecer un contenido mínimo que tratar durante la sesión informativa. Gran parte de este contenido se refiere a cuestiones teóricas de la mediación (De Diego y Guillén, 2010; Duplá, 2013; Gorjón, 2015; Lozano y González; Marques, 2013; Ortuño, 2013; Quintana, 2015; Peña, 2013; Pereira, et al., 2013; Pérez-Ugena, 2020; Poyatos, 2003; Whatling, 2013).

La segunda fase atiende a la evaluación de la calidad del dato como requisito indispensable para la comprobación de la bondad psicométrica del instrumento, lo que supone analizar la fiabilidad interobservadores y homogeneidad del instrumento en sus dos versiones. En esta fase resulta clave el adecuado entrenamiento de las personas observadoras, que en este estudio ha tenido una complejidad añadida, ya que ha tenido que hacerse en formato online por la situación sanitaria actual producida con la COVID-19.

En cuanto al análisis de este estudio, el índice de Kappa de Cohen permite determinar si las categorías del instrumento están correctamente definidas y corrige el acuerdo esperado por azar (Cohen, 1960), y la Teoría de la Generalizabilidad (TG) (Cronbach, et al., 1972) contribuye a la adecuada delimitación de los códigos (Rodríguez-Dorta, 2014). Por ello, el uso de estos dos procedimientos, lejos de ser repetitivo, se considera complementario, ya que ofrece información adicional para obtener una visión global de las condiciones particulares del diseño y del instrumento de medida (Cadenas, 2015). Ambas pruebas se han usado tanto en el entrenamiento como en las posteriores comprobaciones de fiabilidad del instrumento, (Rodríguez-Dorta, 2014).



Revista AMAzônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

Los resultados obtenidos en la primera versión del instrumento no alcanzaron niveles aceptables de fiabilidad ni de homogeneidad. Sin embargo, la fiabilidad tanto a través del índice Kappa de Cohen como de la Teoría de la Generalizabilidad, del instrumento en su segunda versión resultan excelentes, ya que se sitúan por encima de los estándares preestablecidos, donde el límite se fija en 0,90 para coeficientes de generalizabilidad y superior a 0,90 para el Índice de Kappa. Asimismo, la homogeneidad del instrumento también resulta adecuada ya que los coeficientes de generalizabilidad relativo y absoluto son iguales 0.

Una vez corroboradas las hipótesis 1.1, 1.2 y 1.3, se confirma la primera hipótesis, concluyendo que el instrumento de observación de la sesión informativa de mediación cumple con los criterios de precisión de un instrumento de observación.

Este estudio presenta ciertas limitaciones, principalmente centradas en las personas mediadoras sobre las que se ha realizado la observación, siendo en este caso tres diferentes, Este carácter nomotético permite extraer conclusiones genéricas, y sería de gran interés analizar a la misma persona mediadora en diferentes sesiones informativas, para concluir resultados más específicos. No obstante, el carácter privado de la mediación y el tener que recurrir a sesiones simuladas hace difícil poder realizar las observaciones sucesivas comentadas.

A la vista de los resultados obtenidos, cabe plantearse con respecto a investigaciones futuras, la posibilidad de concretar y desglosar aún más el instrumento para analizar cómo las personas mediadoras ejecutan cada uno de los comportamientos propios de la sesión informativa. De igual forma, puede ser interesante diferenciar las sesiones informativas en función del tipo de conflicto, en este estudio, todos son conflictos de ámbito familiar, para, de esta forma conocer los elementos que las distinguen.

La sesión informativa se puede considerar la puerta de entrada a la mediación y a la que se le puede atribuir la una funcionalidad también educativa, de manera independiente al inicio o no del proceso. Por ello, la persona mediadora que la



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

desempeño debe estar adecuadamente formada para que, ante los numerosos beneficios de la mediación, las personas mediadas la elijan método de resolución de conflictos.

En síntesis, dada la importancia de la sesión informativa de mediación que, no solo es una mera sesión de información sobre el método, sino que se constituye como predictora del compromiso y el éxito de todo el proceso, es de vital importancia la elaboración de instrumentos que permitan su operacionalización de cara a la correcta formación de personas mediadoras.

Referencias bibliográficas

Alzate, R. y Merino, C. (2010). Principios éticos y código de conducta para personas y entidades mediadoras. *Cuadernos de Filosofía del Derecho*, 33, 659-670.

Anguera, M. T., Blanco, 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), 135-160.

Anguera, M.T. (2003). La observación. En C. Moreno Rosset (Ed.), *Evaluación psicológica. Concepto, proceso y aplicación en las áreas del desarrollo y de la inteligencia* (pp. 271-308). Madrid: Sanz y Torres.

Bernal, T. (2013). *La mediación. Una solución a los conflictos de pareja*. Colex.

Blanco, A., Sastre, S. y Escolano, E. (2010). Desarrollo ejecutivo temprano y Teoría de la Generalizabilidad: bebés típicos y prematuros. *Psicothema* 22(2) pp. 221-226.

Boldú, M., Carrasco, R.M., González, M., Rubí, A. y Valls, I. (2003) Introducción a la mediación. En A. Poyatos, (coord.), *Mediación*



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

familiar y social en diferentes contextos. (pp.77-110). Nau Libres.

- Cadenas, M. (2015). *Análisis e intervención de la interacción social medido a través de la observación sistemática del alumnado con altas capacidades intelectuales.* [Tesis doctoral]. Universidad de La Laguna
- Cohen, J. (1960). A coefficient of agreement for nominal scales. *Educational and Psychological Measurement*, 20, 37-46.
- Cronbach, L.J., Gleser, G.C., Nanda, H y Rajaratnam, N. (1972). *The dependability of behavioral measurements: theory of generalizability for scores and profiles.* John Wiley and Sons.
- De Diego, R. y Guillén, C. (2012). Mediación. Proceso, tácticas y técnicas. Pirámide.
- Diez, F. (2014). Acerca del espacio y la mediación. *Revista de Mediación*, 7, 2, 26-35
- Duplá, T. (2013). *Mediación familiar. Aspectos teóricos, jurídicos y psicosociales.* Dykinson.
- Flynn, D. (2005). The social worker as family mediator: Balancing power in cases involving family violence *Australian Social Work*, 58, 4 407-418.
- García-Tomé, M. (2008). La mediación familiar en los conflictos de pareja. *Documentación social*, 148, 43-60.
- Gorjón, G.J. (2015). Mediación: el paradigma jurídico del siglo XXI. En P.A. Cabello (coord.). *La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación* (pp. 55-67). Tirant lo Blanch.
- Haynes, J.M. (1995). *Fundamentos de la mediación familiar.* Gaia.
- Iglesias, E.A. (2015). *Las competencias para el ejercicio profesional mediador. Estudio de la actualidad formativa catalana en materia de*



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

mediação. [Tesis doctoral]. Universidad de Murcia.

Kohlhoffer-Miszer, C. (2019). Conflict management-resolution based on trust?

Ekonomicko-manazerske spektrum, 1, 72-82

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, BOE,

nº 162, de 7 de julio de 2012.

Lozano, A. y González, R. (2018). La mediación familiar intrajudicial desde

una perspectiva social. *Global Social Work, 8(15)*, 114-137. doi:

10.30827/tsg- gsw.v8i15.7910.

Marques, C. (2013). *La mediación*. Marcial Pons.

McKnight, D. H., Liu, P. y Pentland, B. T. (2012). How events affect trust: A

baseline information processing model with three extensions. *Trust Management VI*, 374, 217-224.

Ortuño, P. (2013). La mediación en el ámbito familiar. *Revista Jurídica de Castilla y León. 29.* 1-23.

Peña, M.A. (2013). *El proceso de mediación, capacidades y habilidades del mediador*. Dykinson.

Pereira, M., Botana, V. y Fernández, B. (2013). *La mediación paso a paso: de la teoría a la práctica*. Dykinson.

Pérez-Ugena, M. (2020). *El uso on-line de la mediación, servicio de solución de conflictos. Un instrumento para las situaciones de crisis*. Dykinson.

Poitras, J. y Bowen, R. (2007). A framework for understanding consensus-building initiation. *Negotiation Journal, 18,* 211-232.

<https://bit.ly/2JLiIX5>

Poyatos, A. (2003). *Mediación familiar y social: diferentes contextos*. Nau Llibres.



Revista AMazônica, LAPESAM/GMPEPPE/UFAM/CNPq

ISSN 1983-3415 (versão impressa) - eISSN 2558 – 1441 (Versão digital)

Quintana, A. (2015). Comediación: cuando el mediador son varios. *Diario la Ley*. 8490, 18-22.

Riera, A.J. y Casado, T. (2018). Fundamentos para la construcción de una relación de confianza en mediación familiar. *Revista de Mediación*, 11, 2, 1-9.

Rodríguez-Dorta, M. (2014). *Evaluación de proceso del comportamiento docente en Educación Primaria y Especial*. [Tesis doctoral]. Universidad de La Laguna.

Rosales, M. y Garcia-Villaluenga, L. (2020). *Las competencias para la formación de la persona mediadora*. CUEMYC.

Soletto, H. (2011). *Mediación y resolución de conflictos, técnicas y ámbitos*. Tecnos.

Stimec, A. y Poitras, J. (2009). Building trust with parties: Are mediators overdoing it? *Conflict Resolution Quarterly*, 23, 317- 331.
<https://bit.ly/2A2l1Fy>

Vinyamata, E. (2003). *Aprender mediación*. Paidós.

Whatling, J. (2013). *Mediación: habilidades y estrategias*. Narcea S.A

Recibido: 30/4/2021 Aceito: 31/5/2021.

Autoras:

Triana Aguirre Delgado - Filiación: Universidad de La Laguna
Correo electrónico: taguirre@ull.edu.es

María de África Borges del Rosal - Catedrática de Metodología de las Ciencias del Comportamiento de la Universidad de La Laguna. Directora del Aula Cultural de Altas Capacidades de la Universidad de La Laguna. Investigadora principal de Grupo de Investigación Aplicada en Ciencias del Comportamiento. Directora de la ed Internacional de Investigación, Intervención y Evaluación en Altas Capacidades Intelectuales (REINEVA), España.
Correo electrónico: aborges@ull.edu.es

María Aránzazu Calzadilla Medina - Filiación: Universidad de La Laguna
Correo electrónico: acmedina@ull.edu.es