



MÁSTER EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE
CONFLICTOS

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

**PERSONALIDAD DE LOS ALUMNOS
DEL MÁSTER EN MEDIACIÓN Y
RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE
CONFLICTOS.**

**ANÁLISIS COMPARATIVO CON LOS
RASGOS DEL PERFIL DEL
MEDIADOR**



Universidad de Valladolid

AUTORA: BEATRIZ GÓMEZ HERNÁNDEZ

TUTOR: GUILLERMO BALLEATO PRIETO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA COMUNICACIÓN

(Universidad de Valladolid, Campus de Segovia)

Junio, 2016

“En la partida de la vida es esencial aprender a aceptar que se van a perder piezas, y a utilizar lo mejor posible aquellas que están en juego.”

Los expertos en ajedrez saben que, con frecuencia, la pérdida de una pieza importante, no es sino el preámbulo de una jugada magistral.

En nuestra vida, aunque resulte paradójico, perder una pieza nos puede ayudar a alcanzar altas costas de felicidad y, en definitiva, a –ganar la partida-.”

Guillermo Ballenato

RESUMEN

¿Qué rasgos de la personalidad presentan los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos? Dichos rasgos, ¿corresponden con los que, según un equipo de Expertos, debería tener el Mediador para ejercer su profesión de manera óptima?

La elección de unos determinados estudios es importante. Determina, en gran medida, a qué vamos a dedicar probablemente nuestra vida en un futuro.

El presente Trabajo de Fin de Grado se plantea como un estudio que nos va a permitir conocer cuál es la personalidad que tienen los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos. Estudiaremos cuál es su perfil real, qué concepto tienen de sí mismos, cuál consideran que debe ser la personalidad del mediador y, para finalizar, atenderemos a cómo indica un equipo de expertos que debe ser el perfil del mediador.

El Cuestionario facilitado a los alumnos es el Cuestionario de Personalidad 16PF-5. Los alumnos que han respondido a dicho cuestionario pertenecen al Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos en los cursos académicos 2014-2015 y 2015-2016; dicho Máster pertenece a la UVA y se imparte en Segovia.

Palabras clave: mediación, personalidad, estudio, autovaloración, criterio, realidad.

ABSTRACT

Which personality features are representative of the students in the “Master en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos”? Those features, are the ones that (according to an expert opinion) they should have in order to pursue their professions in an optimum way?

The choice of a certain field of studies is really important. It determines to a large extent what would be our occupation in the future.

This Final Degree Project aims to find out which is the personality of the students of the “Master en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos”. We will study which is their real profile, what concept they have about themselves, what personality they consider a mediator should have and, to conclude, we will explain how an expert team consider as the “optimum” mediator profile.

The questionnaire the students were provided with, was the “Cuestionario de Personalidad 16PF-5”. The students that have filled out this questionnaire belong to the “Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos” in the academic course 2014-2015. This master belongs to the University of Valladolid and it is taught in Segovia.

Key words: mediation, personality, study, self-worth, criterium, reality.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	
1. ANTECEDENTES NORMATIVOS DE LA MEDIACIÓN.....	8
2. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?	9
3. EL MEDIADOR	11
3.1. Cualidades del mediador.....	13
3.2. Herramientas del mediador	15
3.3. Principios del mediador.....	17
3.4. Derechos y Deberes del Mediador	19
3.5. Los Límites y la Ética del Mediador	22
4. LA PERSONALIDAD	25
CAPÍTULO II: ESTUDIO	
1. OBJETIVO.....	28
2. MÉTODO	29
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO	39
3.1. ¿Cómo consideran los estudiantes que debe ser el perfil del Mediador?	40
3.2. ¿Qué perfil real presentan los estudiantes?	46
3.3. ¿Cómo se auto-valoran los estudiantes?	50
3.4. Atribuido al Mediador vs Perfil Real de los Estudiantes	54
3.5. Auto-Valoración Vs Perfil Real de los Estudiantes	58
3.6. ¿Cómo consideran los expertos que debe ser el perfil del Mediador?.....	70
3.7. Criterio de los Expertos Vs Criterio de los Alumnos	73
3.8. Criterio de los Expertos Vs Perfil Real de los Alumnos.....	77
4. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	93
5. PROPUESTAS DE MEJORA	96
CONCLUSIONES FINALES	103
BIBLIOGRAFÍA.....	107
ANEXOS	109

INTRODUCCIÓN

Desde niños escuchamos la palabra “no” con tanta frecuencia que acabamos por interiorizarla. “No hagas eso. Te he dicho que no. Eso no se dice. No, no y no”. Queda tan grabada en nuestra mente que nos habituamos a utilizarla y transmitirla de manera casi automática. Rechazamos muchas propuestas de entrada, sin concedernos la oportunidad de analizarlas: “¿Por qué vamos a cambiar? ¿Cómo se te ocurre decir eso! ¡Siempre se ha hecho así!” En contadas ocasiones se escucha un: “¿Y por qué no? Puede que sí. ¡Vamos a intentarlo!”, que muestran una actitud más amplia y receptiva. (Ballenato Prieto, 2005)

La personalidad, ¿nace o se hace? La investigación demuestra que las diversas zonas del cerebro se reparten funciones diferentes. Mientras que el hemisferio izquierdo se ocupa de áreas como el lenguaje, el cálculo o lo racional, el derecho pone en funcionamiento la capacidad espacial, la imaginación, la creatividad, las emociones y las aptitudes artísticas. Mientras que el primero utiliza un pensamiento convergente y cerrado en busca de la única respuesta correcta, el pensamiento divergente y abierto del segundo trabaja en la búsqueda de diferentes alternativas y soluciones. (Ballenato Prieto, 2005)

En el presente trabajo hemos decidido llevar a cabo un estudio con el que vamos a conocer cuál es la personalidad que tienen los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, estudiaremos cómo son realmente, el concepto que tienen de sí mismos, cuál consideran que debe ser la personalidad del mediador y para finalizar, atenderemos a cómo dicen los expertos que debe ser el perfil del mediador. Gracias a dicho estudio, ¡vamos a intentar cambiar! Sí, encontraremos dimensiones del estudio que no se acomodarán a la personalidad que tienen que tener para ser buenos mediadores y entonces, gracias a nuestro pensamiento divergente y abierto, buscaremos diferentes alternativas y soluciones.

El Cuestionario facilitado a los alumnos es el Cuestionario de Personalidad 16PF-5. Los alumnos que han respondido a dicho cuestionario pertenecen al Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos en los cursos académicos 2014-2015 y 2015-2016; dicho Máster pertenece a la UVA y se imparte en Segovia.

Antes de empezar con el estudio, estableceremos un marco normativo que nos permitirá adquirir conocimientos sobre la Mediación, la Personalidad y más explícitamente en relación al Mediador. Pero, primero vamos a explicar por qué hemos elegido este tema en el siguiente apartado.

JUSTIFICACIÓN

Afirma un conocido aforismo oriental: “Si tu mal tiene remedio, ¿por qué te quejas? Y si no lo tiene, ¿por qué te quejas?” Hay personas que viven constantemente “pre-ocupadas”, en un continuo estado de inquietud previo a ocuparse de resolver los asuntos. Encuentran cien motivos de malestar. Esa actitud de queja repetida y sistemática actúa como una radiación constante que puede terminar por amargar a la persona y convertirla en un encuentro tóxico para los demás. (Ballenato Prieto, 2009)

En multitud de ocasiones he escuchado comentarios en clase, como: “¿lo que estamos estudiando nos va a servir realmente para ser buenos mediadores?, ¿qué tiene que ver lo expuesto con la mediación?, ¿no sería mejor que nos enseñaran otras aptitudes?” Yo misma, me siento identificada con más de un comentario de éste tipo. Pues bien, dejemos a un lado las quejas y procedamos a conocer si gracias a la personalidad que tenemos y a la que hemos ido adquiriendo a lo largo de los años vamos a ser unos buenos Mediadores, profesión que perseguimos los alumnos que hemos respondido al cuestionario.

Por medio del estudio vamos a poder conocer en qué aptitudes flaqueamos y así saber si esos rasgos de la personalidad los trabajamos en las clases del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos. No se trata de quejarse sino de buscar alternativas. Existirán dimensiones que no hayamos ni estudiado, ni trabajado y que, por lo tanto, necesiten ser mejoradas. Entonces, plantearemos posibles alternativas de solución para que en futuros cursos se mejoren dichas dimensiones y la profesión de Mediador mejore en el futuro.

Nuestras opiniones, desacuerdos y necesidades no deben quedar sistemáticamente en el anonimato. Desde la autoconfianza y la autoestima debemos aprender a manifestarlos con una actitud y comunicación positivas, con valor, oportunidad, tacto y empatía. Hay que evitar sobredimensionar el efecto negativo que puede tener en los demás o el temor al rechazo. Y recordar también que “no hay protesta sin propuesta”, la queja debe ir acompañada de propuestas de mejora, alternativas y soluciones. (Ballenato Prieto, 2009)

Capítulo I:

Fundamentación Teórica

1. ANTECEDENTES NORMATIVOS DE LA MEDIACIÓN

Desde la década de los 30, la mediación comenzó a utilizarse en el ámbito laboral. Posteriormente, en los años 60 empezó a extenderse a todos los ámbitos comenzando por la comunitaria, y siguiendo por la familiar. Los cambios e incorporaciones dieron lugar al nacimiento del “movimiento ADR (Alternative Dispute Resolution)”. Este suceso, empezó a reflejarse en las distintas leyes estadounidenses, destacando de entre las mismas la *Uniform Mediation Act* de 2001.

El inicio clave se produjo en 1999, por la pretensión tanto del Consejo de Europa como de la Comisión en crear un espacio de libertad y justicia, definiendo así, nuevas perspectivas en el ámbito de la Justicia, en los Asuntos de Interior y manifestándose a favor del desarrollo de procedimientos extrajudiciales. En la cumbre Europea de Lisboa, en marzo de 2000, el Consejo Europeo invitó “a la Comisión y al Consejo a reflexionar sobre los medios de promover la confianza de los consumidores en el correo electrónico, en particular, mediante nuevos sistemas de resolución de litigios”. Por último, en Santa María da Feira, en junio de 2000, este objetivo se reafirmó con ocasión de la aprobación del Plan de acción Europea 2002 (Andrés, 2005).

Posteriormente, la Comisión Europea publicó el Libro Verde de debate sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos. En este contexto, tuvo especial relevancia el derecho civil y mercantil, en el que la Comisión Europea, el 22 de Octubre de 2004, presentó una prolongación y precedente inmediato de la *Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles*.

Finalmente, años más tarde, concretamente en el 2008, el Parlamento Europeo y el consejo de la UE volvieron a reunirse con la finalidad de que los Estados Miembros aludiesen sus recomendaciones sobre las posibles medidas para promover el uso de la mediación, a fin de garantizar un marco jurídico que estableciese una serie de leyes fundamentadas en procedimientos civiles.

2. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

El conflicto siempre ha estado presente en nuestra sociedad, es inherente al ser humano y ha estado presente en todas las culturas. En cualquier cultura y tiempo ha existido la vía –reglada o espontánea- de la mediación para intentar solucionar algunos de los conflictos que se presentaban entre los miembros de la comunidad. Como bien indica J. Redorta (2007), los conflictos van cargados de una gran intensidad emocional. Es importante gestionar los conflictos y las emociones de manera eficaz, que las partes implicadas se sientan escuchadas y comprendidas es la clave de la mediación, definida por Grover Duffy, como: “la intervención en un conflicto de una tercera parte neutral que ayuda a las partes opuestas a manejar o resolver su disputa. La tercera parte imparcial es el mediador, quien utiliza diversas técnicas para ayudar a los contendientes a llegar a un acuerdo consensuado con el fin de resolver su conflicto”

La mediación, ha sido definida en diversos textos normativos. La Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles definió la mediación en su artículo 3 como: “un procedimiento estructurado, sea cual sea su nombre o denominación, en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de un litigio con ayuda de un mediador”.

Siguiendo a la presente normativa en la Exposición de Motivos, concretamente en el apartado 1.1.4, estableció algunos beneficios de la utilización ciudadana de la mediación, considerando que en primera instancia serviría para facilitar la “descongestión en los Tribunales”. No obstante, no solo se debe tener en cuenta este aspecto, la mediación implica mucho más a la hora de resolver un conflicto, genera un impacto positivo en las partes implicadas, aportando “un valor propio como método de resolución de litigios al que los ciudadanos y empresas deberían poder acceder fácilmente y merece promoverse independientemente de su efecto de descarga de la presión sobre el sistema judicial. La Comisión no considera la mediación como una alternativa a los procesos judiciales, sino como uno de los diversos métodos de resolución de litigios disponibles en una sociedad moderna que puede ser el más adecuado para algunos litigios, pero ciertamente no para todos”.

El enfoque que da la Exposición de motivos es acertado, la mediación no debe entenderse como una alternativa, ni como un sistema complementario a la justicia, sino como una forma pacífica de resolución de conflictos cuyo fundamento se encuentra en la libertad de los ciudadanos. Una sociedad moderna, en la que prime el bienestar y la libertad como valor social básico, poniendo a disposición de las personas diversos medios de resolución de conflictos y permitiendo que ellas decidan aquél que mejor se ajuste a sus intereses y necesidades. Como dice A. Baldomero (2005), constituye un error colocar la jurisdicción en el centro del sistema de justicia civil y mercantil de un país y relegar los demás mecanismos de solución de conflictos en el que la relación entre sistema judicial y sistema no jurisdiccional no debe ser de “dependencia sino de autonomía funcional”.

La mediación se ha ido consolidando progresivamente como una disciplina propia, con sus métodos y técnicas adecuadas, un marco filosófico-jurídico que la soporta, y un conjunto de conocimientos doctrinales y académicos que le han permitido dotarse de fundamentos teóricos y científicos.

Con frecuencia se confunde la mediación con el arbitraje, con la negociación y con la conciliación. En el arbitraje interviene un tercero, el cual tienen poder decisorio. En la negociación no interviene un tercero, se lleva a cabo directamente entre las partes. La conciliación se realiza ante un tercero con poder coactivo. La mediación, por el contrario y tal como hemos visto antes, es elegida voluntariamente por las partes, es un proceso orientado a la consecución de unos acuerdos de interés para las mismas, conducido por un tercero, el Mediador.

3. EL MEDIADOR

El mediador es el profesional que se encarga de la ayuda activa para alcanzar una solución que convenga a las partes y que voluntariamente acepten, debe ayudar a plantear soluciones que persigan satisfacer el interés de ambas partes. Las partes tienen igualdad de oportunidades a la hora de exponer sus puntos de vista, necesidades, pretensiones e intereses.

La Directiva 2008/52/CE en su artículo 3. b), indica que por mediador se entiende:

“Todo tercero a quién se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación”.

Con anterioridad, la Comisión Europea, en Julio de 2004, elaboró el Código de Conducta Europeo para Mediadores. En dicho código se enumeran una serie de normas mínimas de actuación para los mediadores, que serán la base para que los distintos países creen el suyo propio, adaptándolos a sus especialidades y ámbito de aplicación.

De conformidad con el mencionado código, los mediadores serán:

- Personas competentes en la materia de mediación y con conocimiento sobre el procedimiento de la misma.
- Personas que posean la formación apropiada y que actualicen de forma continua sus conocimientos teóricos y prácticos.
- El mediador informará a las partes de sus honorarios con carácter previo a la aceptación de la mediación.
- La actuación del mediador será con independencia e imparcialidad. No puede haber tenido relación personal o empresarial con cualquiera de las partes ni interés de ningún tipo en el resultado final de la mediación. Su compromiso será servir equitativamente a todas las partes.
- El mediador debe informar a las partes sobre las características del procedimiento, su papel como mediador y el de las partes, asegurándose de que lo han comprendido.
- El mediador se asegurará de que las partes puedan participar de forma efectiva en el procedimiento.

- Igualmente, pondrá fin a la mediación cuando considere inaplicable o ilegal el acuerdo alcanzado, o cuando considere que no va a ser viable alcanzar un acuerdo.
- El mediador se asegurará de que las partes den su consentimiento al acuerdo con pleno conocimiento y comprensión de los términos del mismo.
- El mediador respetará la confidencialidad sobre el contenido de la información derivada de la mediación y, salvo disposición legal en contra, ninguna información revelada confidencialmente a los mediadores por una de las partes podrá revelarse a otras sin su autorización.

El rol que desempeña el mediador es de suma importancia. Es el eje ordenador del proceso pero no tiene "poder". Tal como se dicta en el código mencionado, el mediador además de contar con ciertos talentos y facultades personales es imprescindible que conozca y maneje las herramientas e instrumentos para poder ayudar a las partes a concretar acuerdos eficaces. Las personas que quieran dedicarse a la mediación tienen que tener un determinado nivel de formación, a fin de que pueda enfrentarse con un mínimo nivel de garantía a los procesos de mediación, siempre diferentes y de carácter complejo.

3.1. Cualidades del mediador

En concordancia con lo expuesto, la función del mediador es dirigir a las partes en conflicto y supervisar el procedimiento de mediación. No obstante, el mediador cuenta con habilidades que pueden permitir que el procedimiento de mediación tenga un cierto orden y que los propios mediados sientan confianza para poder transmitir sus necesidades y sentimientos. Esta confianza es importante que se adquiera desde la primera toma de contacto, puede ser decisivo para que las partes opten por esta vía alternativa de solución a sus controversias o decidan elegir otro método de resolución de conflictos.

Atendiendo a M^a Ángeles Peña Yáñez, en su libro titulado, *“El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador”*. **El mediador debe:**

<ul style="list-style-type: none">- Ser asertivo con ambas partes.- Usar efectivamente el tiempo de trabajo.- Tener alto nivel de energía.- Ser sincero y honesto.- Ser imparcial, sin prejuicios.- Ser neutral para evaluar la posición e intereses de las partes.- Ser paciente con las partes y con los otros mediadores	<ul style="list-style-type: none">- Mostrar buenas relaciones interpersonales.- Tener conocimiento, ser experimentado.- Ser innovador y creativo.- Ser amistoso, aunque no en exceso.- Ser buen comunicador.
---	--

Aunque en el presente trabajo nos centremos primordialmente en la personalidad del mediador consideramos necesario que sepamos, atendiendo al artículo 11 de Ley 5/2012 del 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que el mediador, además de tener que contar con ciertas cualidades, es necesario que cumpla los siguientes requisitos:

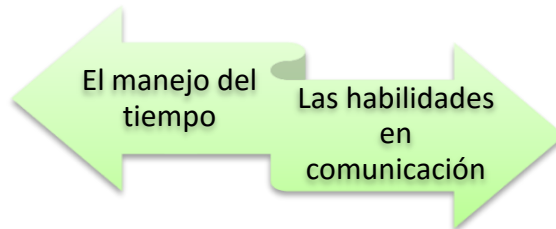
1. Pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidas en el ejercicio de su profesión.

Las personas jurídicas que se dediquen a la mediación, deberán designar para su ejercicio a una persona natural que reúna los requisitos previstos en esta ley.

2. El mediador deberá estar en posesión del título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación.
3. El mediador deberá suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos que intervenga.

3.2. Herramientas del mediador

Entre las herramientas que tiene a su disposición el mediador para lograr su objetivo, podemos señalar:



El adecuado manejo de tiempo, permite que un acuerdo prematuro pueda dar satisfacción al mediador por el éxito logrado y temporal alivio a las partes. Para ello es necesario trabajar a fondo en la detección de los intereses y profundizar en todas las opciones que cada uno tiene a su disposición, de no ser así, es probable que no llegue realmente el grado óptimo de satisfacción para ambas partes. Así, puede lograrse una transacción pero no una mediación y la presión puede llevar a las partes a alcanzar acuerdos que generen eventuales conflictos en el futuro.

La adecuada comunicación con las partes, es necesaria tanto para conocer los hechos relacionados con la disputa, como los intereses ocultos bajo las posiciones. Para ello el mediador deberá:

- Entrenarse en el arte de preguntar, no interrogar.
- Saber crear un clima de empatía.
- Tener escucha activa y saber persuadir a las partes que ha comprendido el mensaje.
- Mirar al futuro. En lugar de plantear "¿Qué ha pasado?", plantear "¿Qué podemos hacer?"
- El mediador es un agente eficaz para explorar las situaciones subyacentes bajo la disputa explicitada.

En este contexto, *¿tiene poder el mediador?*

Desde el punto de vista organizativo del proceso podemos decir,

- El mediador posee autoridad para manejar las distintas etapas del procedimiento, con flexibilidad.
- El carecer de “imperium” le otorga “poder” frente a las partes respecto del contenido de la disputa y del modo de superarla.
- Paradójicamente, la imposibilidad de “imponer justicia”, aumenta “su poder” entendido éste como credibilidad, prestigio y confianza frente a las partes. No se sienten vulnerables ya que no serán utilizados en el futuro en su contra gracias a la confidencialidad.

Estas circunstancias permiten crear un ámbito adecuado para el acuerdo. Ese “poder”, se traduce en mayor creatividad que hace propicio el uso de técnicas específicas como el “brainstorming” o también llamado, lluvia de ideas; le admite el uso de un instrumento denominado “legitimación” que hace a la parte sentirse comprendida y aceptada por el mediador; genera tranquilidad en las partes que se persuaden de tener iguales oportunidades de ser oídos y oír, sin tomar posición ni juzgar, generar confianza desarrollando y mostrando conductas de intervención imparcial y equidistante.

3.3. Principios del mediador

Al hablar de los principios del mediador, es pertinente hacer referencia a los principios de la mediación, ya que como interviniente deberá someterse a los mismos para poder llevar a cabo la misma. Los principios que caracterizan a la mediación como metodología específica son: voluntariedad, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, autocomposición, profesionalización y buena fe. A continuación, presentamos los tres principios que consideramos más destacables, neutralidad, voluntariedad y confidencialidad.



Vamos a exponer un breve comentario de cada uno de los tres principios mencionados atendiendo a lo que dicta M^a Ángeles Peña Yáñez en su libro: "El proceso de Mediación, Capacidad y Habilidades del Mediador".

1. **Neutralidad e Imparcialidad.** Antes de iniciar el proceso de mediación, el mediador debe asegurarse de que no existe ninguna circunstancia susceptible de crear parcialidad en el desarrollo del mismo.

El mediador no podrá tomar partido por una de las partes, ni en el supuesto de que una de ellas ocupe la posición de débil. En tal supuesto, el mediador tratará de equilibrar el poder entre las partes mediante el uso de las técnicas adecuadas de comunicación. Si el mediador prevé que los acuerdos van a dañar a una de las partes, tendrá que interrumpir la mediación.

La neutralidad e imparcialidad del mediador permiten que las partes en conflicto se confronten entre ellas mismas y pasen de mantener posiciones a buscar intereses comunes.

2. **Voluntariedad.** La mediación requiere del acuerdo libre y explícito de los participantes. La mediación no puede imponerse, no se puede obligar a nadie a establecer relaciones o a llegar a acuerdos.
La voluntad manifestada libremente en la elección de un mediador expresa el deseo de las partes de resolver el conflicto; impregna de protagonismo a las partes, las convierte en autoras de las acciones que desarrollan, de los discursos y narrativas que construyen y las responsabiliza de las consecuencias que concurren en el proceso y de los acuerdos a los que llegan o dejan de llegar.

3. **Confidencialidad.** Tanto las personas en conflicto como el mediador se comprometen a guardar secreto de todo lo que se hable en las sesiones, incluidas las entrevistas individualizadas, y a no utilizar la información, que en éstas se produzca, en un posterior juicio o en contra el uno del otro.
Hay excepciones a este secreto, a aquellas situaciones que dañan gravemente a un tercero y son constitutivas de delito

El mediador es quién orienta y guía a las partes mediante la utilización de diversas técnicas para que puedan manejar y/o resolver su conflicto, sin forzar ni imponer la resolución, propiciando la discusión “cara a cara”, resolviendo el problema y desarrollando soluciones alternativas.

3.4. Derechos y Deberes del Mediador

Al igual que todas las profesiones, el Mediador cuenta con ciertos derechos y deberes dentro del proceso de Mediación.

Para la redacción de dichos derechos y deberes vamos a tener en cuenta lo que dicta ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León en sus artículos 9 y 10 respectivamente.

Derechos del Mediador

La persona mediadora, será titular de los siguientes derechos:

- a. A participar, si se solicita su intervención, en un procedimiento de mediación familiar.
- b. A percibir los honorarios y gastos que correspondan por su actuación profesional.
- c. A actuar con libertad e independencia en el ejercicio de su actividad profesional.
- d. A obtener de las partes el oportuno respeto a sus actuaciones.
- e. A recibir de las partes en conflicto una información veraz y completa.
- f. A dar por finalizada la mediación cuando considere por causa justificada que la continuación de la misma no cumplirá sus objetivos.
- g. A recibir asesoramiento del profesional que libremente designe la persona mediadora, respetando sus obligaciones legales de confidencialidad, y de común acuerdo con las partes.
- h. A cualquier otro derecho que se establezca tanto en la ley como en sus normas de desarrollo.

Deberes del Mediador

En el ejercicio de la actividad profesional prevista en la ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León, las personas mediadoras tendrán los siguientes deberes:

- a. Actuar de manera imparcial y neutral, evitando intervenir cuando concurra alguna causa de abstención o tomar parte por una solución o medida concreta.
- b. Garantizar los derechos de las partes en conflicto.
- c. Informar a las partes, previamente a la intervención en mediación, del coste, características y finalidad del procedimiento de mediación.

- d. Entregar a las partes para su firma, antes de realizar la intervención en mediación, el compromiso de sometimiento expreso a la mediación. Una vez firmado, facilitarles una copia del mismo.
- e. Promover que las partes tengan en cuenta, en el ámbito de la mediación, la protección de los intereses de los menores, de las personas con discapacidad y de las personas mayores dependientes, así como el bienestar de los mismos en general.
- f. Realizar personalmente la actividad mediadora.
- g. Facilitar la comunicación entre las partes y promover el entendimiento entre ellas.
- h. Propiciar que las partes tomen sus propias decisiones libremente, disponiendo de la información suficiente.
- i. Advertir a las partes de la posibilidad de asesorarse jurídicamente para decidir válidamente y en términos que se amparen sus respectivos derechos sobre aquellas cuestiones cuya regulación legal requiera previa y suficiente información especializada.
- j. Informar a las partes, cuando éstas no han tomado una decisión definitiva sobre la ruptura entre las mismas, de las posibilidades de recurrir a otro tipo de servicios como pueden ser los de orientación o terapia familiar; absteniéndose de intervenir como mediador y derivando a las partes a los profesionales competentes.
- k. Ejercer la actividad mediadora conforme a la buena fe y a la adecuada práctica profesional.
- l. Tratar con el debido respeto a las partes sometidas a mediación.
- m. Garantizar el deber de secreto profesional y confidencialidad, conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico. En ningún caso estará sujeta al deber de secreto la información que no sea personalizada y se utilice para fines de formación, investigación o estadística, la referente a una amenaza para la vida o integridad física o psíquica de una persona. A los efectos de lo previsto en este apartado, se considera información no personalizada aquella que no pueda asociarse a una persona identificada o identificable.
- n. En cualquier caso, la persona mediadora está obligada a informar a las autoridades competentes de los datos que puedan revelar la existencia de una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona.
- o. No realizar posteriormente con cualquiera de las partes respecto a cuestiones derivadas del conflicto sometido a mediación familiar, funciones atribuidas a profesiones distintas a la de mediación, salvo que todas las partes estén de acuerdo y otorguen su consentimiento por escrito, y la persona mediadora disponga de la correspondiente habilitación profesional para ello.

- p. Renunciar a intervenir como testigo o perito a propuesta o solicitud de cualquiera de las partes en todo tipo de procedimiento o litigio que afecte al objeto de la mediación.
- q. Justificar por escrito, ante la persona encargada del Registro de Mediadores Familiares los supuestos en que no considere conveniente asumir un procedimiento de mediación gratuita o continuar uno ya iniciado.
- r. No abandonar, una vez iniciada, la mediación familiar sin causa justificada.
- s. Facilitar la actuación inspectora o de seguimiento de la Administración, teniendo en cuenta los deberes de secreto profesional y confidencialidad.
- t. Remitir al Registro de Mediadores Familiares la información correspondiente, en la forma que se determine reglamentariamente, teniendo en cuenta los deberes de secreto y confidencialidad.
- u. Redactar, firmar y entregar a las partes los justificantes de celebración de las sesiones.
- v. Redactar el acta de la sesión final, firmarla, recabar la firma de las partes y entregarles un ejemplar, conservando otro en su poder.
- w. Cualquier otro establecido en la presente Ley o en sus normas de desarrollo.

3.5. Los Límites y la Ética del Mediador

El Mediador tiene responsabilidades éticas, y entre ellas encontramos que debe:

- Indicar a los progenitores cómo tienen que defender los intereses de sus hijos.
- Proteger los derechos de las partes aunque sean las propias partes las que consensuen sus propios acuerdos.
- No dejar que las partes ejerzan el poder, hay que perseguir un escenario de igualdad.
- Reconocer el poder de la influencia del mediador en el proceso de negociación.

El mediador tiene responsabilidades éticas pero también puede encontrarse con problemas como los siguientes:

- Que la mediación no sea voluntaria.
- Influencia desfavorable del exterior.
- Falta de habilidades por parte del Mediador.
- Que alguna de las partes no acepte que la relación se ha terminado.
- Que las partes o una de ellas haya decidido llevar a cabo la mediación pero con un fin diferente al de llegar a un acuerdo.
- Que se note la existencia de violencia física, psicológica, o ambas.

Si nos encontramos con alguno de los seis casos planteados entenderemos que no prevalecen las condiciones mínimas de equiparación para negociar, ya que una de las partes acordaría bajo presión o coacción. Se entiende que en dichos supuestos falla el requisito básico de equilibrio de poder que posibilita llevar adelante el procedimiento. Hay una parte de la doctrina que considera que no es conveniente tomar la decisión "a priori", sino que dependerá de las circunstancias que rodeen cada caso y de las condiciones personales de los partícipes. (Peña Yáñez, 2013)

En cambio, los mediadores deben abstenerse de continuar su intervención, si durante el proceso se verifica que un menor o incapacitado ha sido víctima de un delito. En estas hipótesis es imprescindible el conocimiento judicial. (Peña Yáñez, 2013)

Ante un caso de mediación, ¿qué se puede hacer?	
Intervenir	Recusación/ Inhibirse
Derivar a otro proceso	Informar a las autoridades

Hay que ser realistas y existen momentos en los que no es apropiada la mediación, sería conveniente que respondiéramos a la siguiente pregunta: ¿cuándo no es apropiada la mediación?

Barreras que impiden el éxito de la mediación	
Falta de voluntad	Lenguaje no apropiado
Falta de preparación del mediador	Dinámica negativa en los contactos previos
Incompetencia del mediador como agente eficaz	Falta de autoridad para efectuar el acuerdo
Falta de envolver a todas las partes	Falta de confianza
Ambiente físico pobre	Falta de información
Espacio no neutral	Diferencia en los niveles de conocimiento
Poca comunicación tanto verbal como no verbal	Falta de sinceridad/ Esconder información

Dentro de las reflexiones que ya hemos realizado para conocer la ética en mediación, exponemos algunas palabras que deberíamos evitar. Dichas palabras pueden causar rechazo si se abusa de ellas, si se utilizan en un contexto inapropiado, o por el tono inadecuado con el que se pronuncian. En el caso de la mediación, es importante la manera en que el mediador utilice el lenguaje para poder crear un entorno adecuado que invite al acuerdo entre las partes

Expresiones inadecuadas	
Negativas (no, de ningún modo, nunca, jamás, mal, problema, impasible)	Falsa confianza (yo le aseguro, créame, entre usted y yo)
Generalizaciones (todo, nada, siempre, nunca, todos, ninguno)	Culpabilización (tú mismo, tú verás lo que haces, tú sabrás, ya te dije)
Argot (palabras técnicas, expresiones vulgares)	Obligación (debes..., tienes que...)
Superlativos inútiles (maravilloso, genial, estupendo, increíble)	Interpretación (a ti lo que te pasa es, tú en realidad lo que quieres es)
Agresivas (no tiene razón, se equivoca, mentira, ¿me entiendes?, ¿y qué?)	Impersonales (se agradece, se siente, podría decirse)

Muletillas (qué duda cabe, evidentemente, de entrada, de algún modo, en cualquier caso, en realidad, bajo mi punto de vista, en base a, ciertamente)	Marcadas (muerte, amor, vacaciones, derecha, izquierda, guerra, cáncer, aborto, navidad, sexo, terrorismo, amistad, hijo)
Frases hechas (abanico de posibilidades, marco incomparable)	Diminutivos (un momentito, el papelito, ahora mismito)
Inferioridad (soy nuevo, si no es molestia, no opino, lo que digas)	Latiguillos (miento, como no podía ser de otra manera)

Sería conveniente que, como mediadores, nos hiciéramos ciertas preguntas a nosotros mismos:

- a. ¿Estoy siendo justo, honesto?
- b. ¿Mis acciones pueden provocar consecuencias negativas?
- c. ¿Dentro de un año estaré satisfecho con la acción realizada?
- d. ¿Podré dormir bien después de lo realizado el día de hoy?
- e. ¿Animaría a mis hijos a que actuaran de ésta manera?

Es conveniente recordar a menudo las reglas. Las reglas, en general, son de buena fe, honestidad y confidencialidad.

Dentro de la ética en mediación hay que tener en cuenta la “confidencialidad”. Es conveniente reflexionar sobre ciertas preguntas como, ¿qué posibilidades habría si vas al juzgado?, ¿qué sucedería tras un proceso judicial?, ¿cuánto te supondría económicamente?, ¿cuánto tiempo tendrías que invertir para llegar a una solución? Es útil lanzar dichas preguntas a las partes para que así sean ellos mismos los que las respondan.

Las preguntas también son convenientes a la hora de equilibrar el poder y, además, nos pueden permitir obtener información. Por ejemplo: ¿habría algo que te podría hacer más fuerte?, ¿consideras que cuentas con los conocimientos?

Las normas éticas nos sirven para:

- Guiar a los mediadores.
- Informar a las partes y protegerlas.
- Desarrollar el campo profesional de la mediación/ Respetar la profesión.

4. LA PERSONALIDAD

Antes de poner fin a la “Fundamentación Teórica” y comenzar con el “Estudio” vamos a hacer una pequeña reflexión sobre el concepto de “personalidad”. Lo hemos considerado conveniente puesto que vamos a estudiar la personalidad de los alumnos del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos. Para la redacción del presente apartado hemos tenido en cuenta el libro titulado: “Procesos Psicológicos” del año 2009.

La personalidad no se refiere a ningún tipo particular de proceso, sino que es el resultado de la integración de los diferentes procesos psicológicos, manifestados con sus particulares sesgos y estereotipos, que dan como consecuencia la forma característica de comportamiento de una persona en concreto. Es un constructo que pretende dar razón del comportamiento global de una persona, no de un tipo de actividad en concreto, sino de la forma particular y propia de comportarse una persona, independientemente de lo que esté haciendo y, de cuándo o dónde lo haga.

En psicología, el término personalidad se utiliza para dar razón a los comportamientos característicos de un individuo, para explicar aquella parte de su conducta que se manifiesta en diferentes situaciones y que permanece casi sin cambios a lo largo del tiempo.

El concepto de personalidad sugiere, en principio, que los individuos poseen unos modos característicos de comportarse, pero además supone lo siguiente:

- Que existen diferencias individuales.
- Que la conducta es estable a lo largo del tiempo.
- Que el comportamiento de los individuos es consciente a lo largo de diferentes situaciones.

Toda teoría de la personalidad, independientemente de su enfoque teórico, tiene que dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿qué? (¿qué es esa persona?), ¿cómo? (¿cómo es y cómo ha llegado a ser lo que es) y ¿por qué? (¿por qué se comporta de ese modo?)

El procedimiento de medida y evaluación de la personalidad es una técnica para obtener información de una persona.

A modo de conclusión, la personalidad es un proceso general en el que se integran diferentes procesos específicos, dando cuerpo a una forma característica y propia en el comportamiento de cada individuo.

De los diferentes modelos existentes, el modelo interactivo es el que hace un esfuerzo por integrar las aportaciones realizadas desde las demás orientaciones. Consiguiendo agrupar posturas contrarias en las grandes controversias y aunar conceptos, técnicas y procedimiento. Es, por tanto, el modelo que permite organizar el campo de estudio de la personalidad, aunque aún no lo haya conseguido.

Capítulo II:

ESTUDIO

El Trabajo de Fin de Máster que presento se basa en un estudio comparativo que nos permitirá conocer cuál, según un equipo de expertos, debe ser la personalidad del mediador y qué personalidad presentan los alumnos del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, futuros mediadores. El mediador es la persona imparcial que se encarga de aproximar a las partes en conflicto y las ayuda a que resuelvan dicho conflicto de manera extrajudicial.

Las puntuaciones de los expertos se han obtenido de un equipo de psicólogos vinculados a la mediación y con la especialidad de psicología clínica-sanitaria.

Para la realización del estudio hemos recogido las respuestas manifestadas por los estudiantes del Máster ya mencionado. El Cuestionario utilizado es el llamado: "Cuestionario de Personalidad 16PF-5".

A continuación, expongo el objetivo, la metodología y el análisis de los resultados de la investigación.

1. OBJETIVO

Con el presente estudio persigo responder a las siguientes cuestiones:

- ¿En qué medida el perfil real de los estudiantes se ajusta a su auto-valoración?
- ¿En qué medida el perfil real de los estudiantes se ajusta a la valoración de los expertos sobre cómo debe ser la personalidad del Mediador?
- ¿En qué medida el perfil real de los estudiantes se ajusta a la valoración de los propios estudiantes en relación a cómo debe ser la personalidad del Mediador?

Como podemos comprobar, el eje central del estudio es conocer cuál es el perfil real de los estudiantes y, a partir de ahí, compararlo con el resto de datos obtenidos para así conocer las semejanzas y diferencias. A pesar de que éste es el objetivo principal, también llevaremos a cabo las comparaciones que consideremos relevantes, aunque en ellas no aparezca directamente el perfil real de los estudiantes.

2. MÉTODO

La muestra con la que contamos a la hora de llevar a cabo el presente estudio es de dieciocho estudiantes; de los cuales, siete pertenecen a la promoción 2014/2015 del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, mientras que once representan la promoción 2015/2016 del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos. Dieciséis de dichos estudiantes son mujeres y dos son hombres. Las edades de los mismos se encuentran comprendidas entre los 22 y 29 años.

Para lograr explorar lo que los expertos y estudiantes opinan sobre el perfil del mediador y conocer la autovaloración de los estudiantes del Máster de Resolución Extrajudicial de Conflictos y su respectivo perfil, he utilizado el Cuestionario de Personalidad 16PF-5.

El Cuestionario de Personalidad 16PF-5 es un instrumento de valoración objetiva, elaborado mediante investigación psicológica, con el fin de obtener en el menor tiempo posible una visión lo más exhaustiva posible de la personalidad.

El Cuestionario de Personalidad 16PF-5 facilitado a los estudiantes está constituido por dos fases, la primera nos permite conocer el perfil de los estudiantes y la segunda su autovaloración y criterio sobre cómo debe ser la personalidad del mediador.

Fase 1^a. Los estudiantes responden a 185 preguntas en 30 minutos. No hay respuestas correctas o incorrectas, salvo las 15 últimas preguntas. En el **Anexo 1** mostramos un ejemplo de dicho tipo de preguntas. Es importante la confidencialidad de dicho test, cuyos resultados se mantienen en el anonimato en el presente trabajo, supervisado por un psicólogo.

Fase 2^a. Los estudiantes indican su nota de acceso a la universidad, ya fuera sobre 10 o sobre 14. El instrumento consta de dos partes, una escala y unas dimensiones globales.

La escala está formada por 16 pares de adjetivos opuestos, fijando una distancia de 10 categorías entre los extremos, como se puede ver en el **Anexo 1**. Dichos adjetivos son los siguientes: "Afabilidad", "Inteligencia" (en la escala aparece con el nombre "Razonamiento"), "Estabilidad", "Dominancia", "Animación", "Atención-Normas", "Atrevimiento", "Sensibilidad", "Vigilancia", "Abstracción", "Privacidad", "Aprensión", "Apertura-Cambio", "Autosuficiencia", "Perfeccionismo" y "Tensión".

La dimensión global la constituyen 5 pares de adjetivos y sus opuestos. Al igual que la parte denominada “escala” entre los adjetivos opuestos hay fijada una distancia de 10 categorías y lo podemos observar también en el **Anexo 1**. Los adjetivos, son: “Extraversión”, “Ansiedad”, “Dureza”, “Independencia” y “Auto-Control”.

A continuación, se muestra como se ha valorado el instrumento presentado. Para llevar a cabo dicha valoración me ha resultado de ayuda la Guía de Interpretación del Cuestionario de Personalidad elaborada por Eduardo Villarrubia.

Una parte importante que nos indica el presente instrumento es la Manipulación de la Imagen. Dicha variable hace referencia a la tendencia a responder de un modo socialmente deseable o una exageración de esas cualidades.

La Manipulación de la Imagen puede ser consciente o inconsciente. Una puntuación baja en dicho epígrafe puede indicar desinterés por la opinión de los demás, mientras que una puntuación alta nos invitará a que interpretemos con cautela otros factores de tono positivo.

Para reducir la deseabilidad social será conveniente un contraste futuro ya sea con una serie de pruebas posteriores o con criterios de contraste profesional.

El segundo paso llevado a cabo es observar los veintiún pares de adjetivos estudiados. En primer lugar presentamos los 5 pares de adjetivos que constituyen la Dimensión Global. Éstas 5 dimensiones son un resumen ponderado de los 16 factores planteados en la escala.

Ahora describimos cada una de las dimensiones que constituyen la “Dimensión Global”:

1. Extraversión

Introversión, socialmente inhibida / Extraversión, socialmente participativa

Polo bajo. El introvertido suele ser menos sociable y abierto, ya que dedica más tiempo a estar consigo mismo. Tiende a mostrar más limitaciones que el extravertido, participan menos en su ambiente y tiene menos contactos sociales.

Aunque ser introvertido parece menos deseable, la introversión se asocia con la independencia de pensamiento, con la tendencia a pensar, variables que encontramos en menor medida en la persona extravertida.

Polo alto. El extravertido suele mostrar una orientación hacia las personas y busca relacionarse con los demás. La extraversión incluye conductas de empatía y de inclinación a mostrar los sentimientos.

2. Ansiedad

Imperturbable, con poca ansiedad / Perturbable, con mucha ansiedad

Polo bajo. La persona con poca ansiedad suele ser poco perturbable, dicha actitud puede ser debida a una disminución de los afectos negativos o incluso a una falta de motivación ante el cambio debido a que se encuentra a gusto. Tiende a tener una vida satisfactoria y es capaz de lograr aquellas cosas que considera importantes.

Polo alto. La persona con mucha ansiedad puede encontrar dificultades para controlar sus emociones y puede llegar a realizar conductas contraproducentes. Suele presentar una impresión social pobre y se muestra con falta de confianza. El sentirse ansioso puede conllevar a que no aprecie con claridad ni a los demás ni a sí mismo.

3. Dureza

Receptiva, de mente abierta, intuitiva / Dura, firme, inflexible, fría, objetiva.

Polo bajo. La persona intuitiva se caracteriza por no tener en cuenta los aspectos objetivos y prácticos de la situación, al contrario que la persona “dura”. Enfoca los temas desde la perspectiva cultural, refinada y sensible y está abierta a relaciones interpersonales afables, a los cambios y a las nuevas experiencias.

Polo alto. La persona firme trata los problemas desde un punto de vista frío, cognitivo y está siempre en alerta. Si la persona es extremadamente dura, a veces da la impresión de ser inamovible, seguramente porque tiene criterios fijos; no suele abrirse a personas especiales, ni a diferentes puntos de vista y tampoco a experiencias nuevas. Manifestarse como “duro” puede significar una falta de capacidad de comprensión, de auto-aceptación o de hedonismo.

A nivel general, dureza tiene aplicaciones en el ámbito industrial, por ejemplo, los controladores de tráfico aéreo puntúan y deben puntuar, bastante alto en Dureza, igual que los pilotos de líneas aéreas.

4. Independencia

Acomodaticia, acepta acuerdos, cede fácilmente / Independiente, crítica, polemiza, analítica.

Polo bajo. Una persona acomodaticia aprecia a las personas agradables y a la acomodación. Sus opiniones y conductas suelen ser influenciadas tanto por la situación como por las demás personas. Puede resultar poco eficaz en situaciones que exigen persuasión y asertividad.

Polo alto. A la persona independiente le gusta realizar cosas nuevas y muestra curiosidad intelectual, pero también puede poseer un estado agresivo general que supondrá una amenaza para las relaciones interpersonales y la integración personal. Esta puntuación alta se equipara con el concepto de competitividad, aspecto que en la industria tiene connotaciones positivas.

5. Auto-control

No reprimida, sigue sus impulsos / Auto-controlada, contiene sus impulsos.

Polo bajo. La persona no reprimida sigue sus propios impulsos y desprecia las reglas. En situaciones donde es imprescindible el auto-control puede encontrar difícil reprimirse. Se le suele considerar desorganizada e irresponsable. Suele caracterizarse por atender sus propias urgencias, lo que se refleja de varias maneras, como puede ser su espontaneidad y su inconformismo.

Polo alto. Una persona con auto-control es capaz de inhibir impulsos. Muestra interés en mantener una buena imagen pública. La rigidez y la compulsividad son también característicos.

Para finalizar, contamos con 16 factores básicos. Voy a hacer un breve comentario de cada uno de ellos al igual que he hecho con los que constituían la Dimensión Global.

1. Afabilidad

Fría, impersonal, distante / Cálida, afable, generosa, atenta a los demás.

Polo bajo. Las personas frías pueden sentir únicamente indiferencia hacia los demás y se ha observado que el efecto de su desinterés provoca no sólo indiferencia sino desagrado por parte de aquellos con los que interactúa.

Puede resultar difícil entablar conversación con dichas personas incluso en pequeña charla y suelen preferir charlas donde no se exija una respuesta afectiva.

Polo alto. Las personas cálidas se interesan por el resto y consideran las relaciones interpersonales como una de sus prioridades más altas en la vida.

Tienden a obtener más promociones de trabajo que a los que se califica bajo o promedio en este factor.

El problema que tienen es la aversión a estar solos, a muchos les puede ocasionar problemas en el trabajo, para tener habilidades sociales se requiere estar cierto tiempo solo rellenando informes, llevando registros, etc.

2. Inteligencia (Razonamiento)

De pensamiento concreto / De pensamiento abstracto

Polo bajo. Las personas con pensamiento concreto son examinadas bien con desventajas intelectuales o bien como personas que se encuentran deprimidas, ansiosas o preocupadas por sus problemas.

Es posible que una persona no sea inteligente porque se distrae con los estímulos ambientales, interpreta de manera errónea las instrucciones, o que por diversas razones no está motivada a pasar el tiempo deduciendo respuestas correctas.

Polo alto. El hecho de que una persona haya obtenido una puntuación alta en inteligencia es probable que refleje una medida real de la capacidad intelectual por dos razones. Primero, no es posible simular calificaciones altas a menos que la prueba se realice en una situación no supervisada en la que el examinado pueda obtener las respuestas correctas de otras personas. Segundo, una calificación de 8, 9 o 10 es raras veces el producto de la suerte.

3. Estabilidad

Reactiva, emocionalmente cambiabile / Emocionalmente estable, adaptada, madura

Polo bajo. La persona reactiva tiene baja tolerancia a la frustración, así como necesidades emocionales no satisfechas.

Polo alto. Las personas emocionalmente estables son compañeros ideales a la hora de enfrentar pruebas severas, en especial, las que son incómodas y peligrosas. Capaces de comportarse bien más allá del tiempo requerido aún recibiendo trato duro.

4. Dominancia

Deferente, cooperadora, evita conflictos / Dominante, asertiva, competitiva

Polo bajo. Una persona que evita conflictos suele hacer pocas demandas, más bien se acomoda a los deseos de los demás. Tiene un fuerte deseo por evitar el conflicto, lo que con frecuencia se acompaña de un deseo por agradar y obtener aprobación.

Polo alto. Las personas dominantes tienden a ser líderes de grupos pero no con tanta frecuencia como ellos quisieran. Cuando son electos, por lo general, se debe a su propia batalla e inclinación a hacerse cargo de situaciones, más que porque se solicite su liderazgo.

5. Animación

Seria, reprimida, cuidadosa / Animoso, activo, espontáneo, entusiasta

Polo bajo. La persona seria con frecuencia es una “aguafiestas” de la situación, que raras veces ríen o hablan, pero detectan con rapidez lo que podría estar mal.

Polo alto. Personas entusiastas son aquellas que disfrutan llamando la atención, tienen un rápido sentido del humor y una conversación fácil. Son personas ideales a la hora de divertirse y jugar. Suelen ser bastante divertidos pero pueden agotar la paciencia a los demás con su insistencia por ser el centro de atención.

6. Atención – Normas

Inconformista, muy suya, indulgente / Atenta a normas, cumplidora, formal

Polo bajo. Las personas inconformistas son excesivamente tranquilas con sus obligaciones, dejándose afectar demasiado por las críticas de los demás. Evitan normas, se abstienen de intervenir y no se ajustan a las formalidades.

Polo alto. Una persona formal presenta insistencia interna por acatar normas morales convencionales. Además de ser responsables suelen ser grandes realizadores, y algunas veces lo hacen de forma excesiva.

7. Atrevimiento

Tímida, temerosa, cohibida / Emprendedora, atrevida, segura en los social

Polo bajo. Las personas tímidas interactúan con más comodidad ante tipos de intercambios rutinarios en los cuales las respuestas son predecibles y en donde se reducen las posibilidades de decir “algo equivocado”. Con frecuencia dichas personas se concretan fijamente en su trabajo o en actividades similares.

Polo alto. Una persona emprendedora es aquella que está dispuesta a asumir riesgos y presenta nervios fuertes.

En reuniones se les percibe como amistosos, puesto que toman la iniciativa de presentarse a sí mismos y se incluyen en conversaciones abiertas pero esta conducta se debe principalmente a su falta de inhibición social, más que a una demostración de afecto.

8. Sensibilidad

Objetiva, nada sentimental, utilitaria / Sensible, esteta, sentimental

Polo bajo. Una persona con poca sensibilidad es aquella que presenta una actitud poco afectable y objetiva. Su nivel de empatía suele ser muy bajo.

Polo alto. A las personas sensibles las atormenta tener que tomar decisiones duras, creando algunas veces retrasos excesivos.

9. Vigilancia

Confiada, sin sospechas, adaptable / Vigilante, suspicaz, escéptica, precavida

Polo bajo. Las personas confiadas son generosas y cooperadoras. Suelen ser bien aceptadas. Al carecer de envidia son capaces de compartir sinceramente las alegrías y las tristezas de los demás.

Polo alto. Personas vigilantes son aquellas a las que se reconoce en la vida diaria como “buscadores de faltas” y “recolectores de injusticias”. Insisten en hacer comprender su posición, sienten que las personas hablan de ellos a sus espaldas, no son capaces de soportar las flaquezas humanas y se oponen a los demás.

10. Abstracción

Con los pies en la tierra, orientada a soluciones, sensata, seria, realista/ Abstraída, imaginativa, extravagante, distraída

Polo bajo. Una persona con los “pies en la tierra” es perfecta para ocupaciones concretas y no subjetivas, además la mayor parte de las ocupaciones favorecen a éste tipo de personas. Sin embargo, son personas que se delimitan de manera directa y clara, no son buenos innovadores, con frecuencia no se les contrata para puestos que requieran un pensamiento progresivo y creativo.

Polo alto. Las propuestas llevadas a cabo por las personas abstraídas con frecuencia se reconocen como creativas, pero a la larga suelen ser rechazadas por ser demasiado idealistas o poco prácticas. Son personas apropiadas para los trabajos más creativos.

11. Privacidad

Sencilla, natural, abierta, modesta, franca espontánea/ Discreta, astuta, diplomática, ambiciosa, calculadora

Polo bajo. A las personas abiertas se las puede considerar de dos maneras. Por un lado, los que reaccionaban de manera favorable, describiéndolos como “abiertos, sinceros y honestos” y por otro lado, los que reaccionaban de manera menos halagadora puesto que les describían como personas “torpes, sin tacto y de malos modales”.

Polo alto. Las personas discretas utilizan sus habilidades sociales como cosmético ligero, con el objeto de poner en relieve sus cualidades más positivas y desvanecer las más negativas.

12. Aprensión

Segura, serena, libre de sentimientos de culpa, plácida, satisfecha/ Aprensiva, preocupada, insegura e inquieta

Polo bajo. Una persona sin aprensión suele ser confiada y auto-satisfecha. Su alta seguridad en sí mismos puede llevar a posibles ocultaciones de su interior. Es de las escalas que más tiende a distorsionarse.

Polo alto. Las personas aprensivas tienden a considerar a los demás más valiosos que ellos mismos, suelen tratar de mitigar sus autoevaluaciones negativas haciendo sacrificios personales, trabajando duro o comprometiéndose con fuerza. Tienen capacidad para esconder sus agitaciones internas, una apariencia desfavorable y su malestar se manifiesta en las situaciones “cara a cara”.

13. Apertura al Cambio

Conformista, tradicional, conservadora/ Experimentadora, abierta al cambio, liberal, crítica

Polo bajo. Las personas conservadoras suelen presentar carencia en la imaginación intuitiva y esto conlleva a que habitualmente sean consideradas como personas insípidas y aburridas.

Polo alto. Las personas abiertas al cambio tienden a mantener opiniones contrarias a las que dicta la mayoría y éstas no son muy aceptadas.

14. Autosuficiencia

Adherida al grupo, poco autosuficiente, dependiente/ Llena de recursos, ingeniosa, independiente, solitaria, individualista.

Polo bajo. Las personas dependientes presentan una necesidad imperiosa por pertenecer, se encuentran satisfechos con la identificación en un equipo de trabajo y dan mucho énfasis al proceso de este.

Polo alto. En ocasiones, las personas autosuficientes, son percibidas de manera errónea, como si fueran tímidas. Son capaces de concentrarse con detenimiento en el problema que tienen a mano, ignorando los aspectos interpersonales del proceso.

15. Perfeccionismo

Poca autoimagen, impasible ante el desorden, indisciplinada, impulsiva, flexible, descuidada con las reglas sociales, despreocupada/ Perfeccionista, organizada, auto-disciplinada, respeto de las normas, cuidadosa.

Polo bajo. En las relaciones interpersonales, las personas con baja auto-imagen no prosperan tanto como sus opuestos con auto-imagen alta.

Polo alto. A las personas perfeccionistas se las suele considerar como personas seguras, confiables y éticas. Raras veces son escogidas como compañeros con los que relajarse y divertirse.

16. Tensión

Apacible, relajada, paciente, sosegada, tranquila, serena, no frustrada/ Tensa, frustrada, impulsiva, ansiosa, sobreexcitada, angustiada.

Polo bajo. A las personas relajadas se las considera lentas para tomar la ofensiva, fáciles de convivir, y poco demandantes, son clasificadas como compañeras agradables por parientes, colaboradores, amigos y otros conocidos. Su calma con frecuencia es tranquilizante y algunas veces contagiosa.

Polo alto. El hecho de que las personas con tensión no se revelen se debe presumiblemente al deseo social de presentar una apariencia fría y tranquila, lo que provoca que las personas en la mayor parte de las circunstancias ordinarias parezcan menos tensas de lo que están.

Una vez que ya hemos explicado cuáles son los objetivos del presente estudio, qué cuestionario hemos utilizado para alcanzarlo y qué dimensiones vamos a tener en cuenta; consideramos que es el momento de estudiar los resultados obtenidos.

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO

Ahora vamos a analizar los resultados obtenidos del estudio. Estos resultados los vamos a presentar en cuatro apartados. En primer lugar, vamos a conocer que opinan los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos sobre las características que debe tener un mediador. A continuación, conoceremos el perfil real de los estudiantes del máster mencionado, ya que ellos serán futuros mediadores. Seguiremos con la autovaloración que nos permitirá conocer cómo se ven los estudiantes objeto de este estudio y, para finalizar, presentaremos qué dicen los expertos sobre cómo debe ser la personalidad del mediador.

Los estudiantes que se han sometido al cuestionario son, como ya he dicho anteriormente, del Máster en Mediación y Resolución de Conflictos y las promociones son de los años 2014/2015 y 2015/2016. De la promoción 2014/2015 contamos con siete alumnos, mientras que de la promoción 2015/2016 son once los alumnos que se han sometido al estudio; formando un total de dieciocho alumnos. Recordando lo expuesto antes, de los dieciocho alumnos sometidos al estudio, dieciséis son mujeres y dos hombres. Dichos alumnos presentan edades comprendidas entre los 22 y 29 años.

Tal como ya he indicado, las puntuaciones de los “expertos” se han obtenido de un equipo de psicólogos vinculados con la mediación y con la especialidad de psicología clínica universitaria.

Las 21 dimensiones que se van a trabajar son: “Afabilidad”, “Razonamiento”, “Estabilidad”, “Dominancia”, “Animación”, “Atención-Normas”, “Atrevimiento”, “Sensibilidad”, “Vigilancia”, “Abstracción”, “Privacidad”, “Aprensión”, “Apertura-Cambio”, “Autosuficiencia”, “Perfeccionismo”, “Tensión”, “Extraversión”, “Ansiedad”; “Dureza”, “Independencia” y “Auto-Control”.

A la hora de comparar, en primer lugar, tendremos en cuenta una comparación entre las promociones, esto es, las diferencias entre pertenecer a la promoción 2014/2015 o a la 2015/2016.

En segundo lugar, llevaremos a cabo una comparación atendiendo a los totales; tendremos en cuenta el total de los estudiantes. Contamos con una muestra pequeña, de once alumnos, atendiendo a los totales podremos obtener resultados más claros y verídicos.

Terminamos con una conclusión que nos permitirá hacernos una idea de lo que se ha estudiado y las conclusiones que hemos obtenido.

3.1. ¿Cómo consideran los estudiantes que debe ser el perfil del Mediador?

A continuación, vamos a plantear cuales consideran los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución de Conflictos que deben ser los rasgos de personalidad que debe presentar una persona que ejerza la mediación. Para ello vamos a atender al cuestionario resuelto por la promoción de estudiantes del año 2014/2015 y la promoción del año 2015/2016. Valorando el cuestionario, atenderemos a los puntos en los que coinciden y en los que difieren.

Seguidamente, presento un cuadro en el que podemos observar los resultados totales obtenidos por parte de cada promoción atendiendo a cada una de las dimensiones. A pesar de que vamos a prestar atención a los resultados en función de la promoción, añadimos una columna con los resultados totales obtenidos.

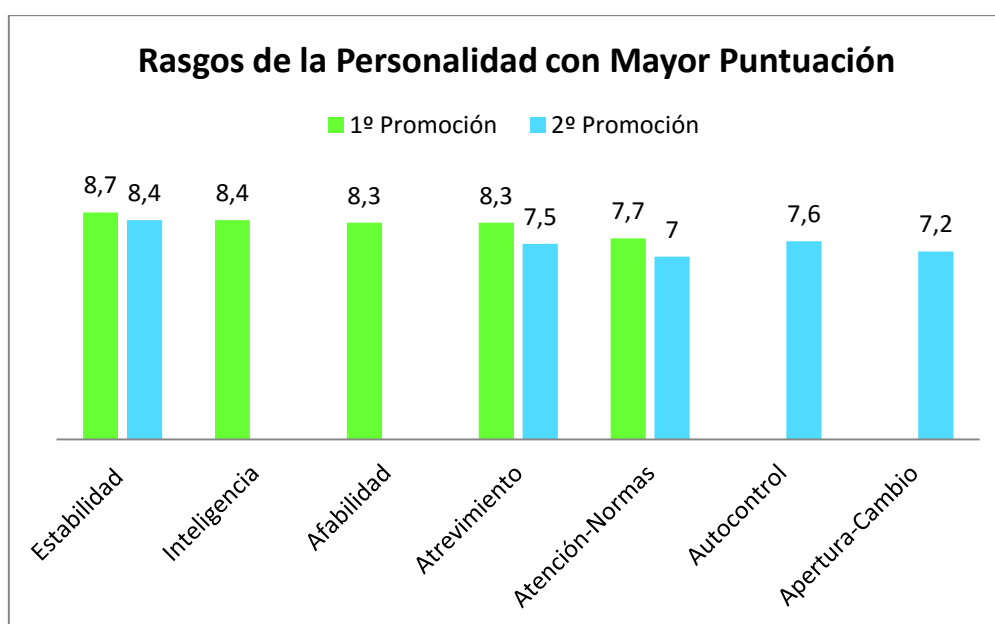
ATRIBUIDO AL MEDIADOR			
	Primera Promoción n=7	Segunda Promoción n=11	Total n=18
Afabilidad	8,3	6,9	7,4
Inteligencia	8,4	6,5	7,2
Estabilidad	8,7	8,4	8,5
Dominancia	5,7	3,8	4,6
Animación	6,4	5,9	6,1
Atención-Normas	7,7	7	7,3
Atrevimiento	8,3	7,5	7,8
Sensibilidad	6,1	5,2	5,6
Vigilancia	6,7	6,5	6,6
Abstracción	4,7	4,1	4,3
Privacidad	4,9	4,6	4,7
Aprensión	4,3	3,7	3,9
Apertura-Cambio	7,3	7,2	7,2
Autosuficiencia	4,4	4,2	4,3
Perfeccionismo	5,7	5,9	5,7
Tensión	3,7	3,1	3,3
Extraversión	7,6	6,9	7,2

Ansiedad	2,9	3,8	3,4
Dureza	2,9	3,8	3,4
Independencia	4,6	5,5	5,2
Auto-Control	6,9	7,6	7,3

La idea más inmediata que obtenemos a la hora de observar las puntuaciones es que las puntuaciones tienden a ser altas. Hemos seleccionado en negrita tres casos en los que ambas promociones coinciden a la hora de puntuar por encima del 7, mientras que no hemos encontrado ni un caso en el que ambas promociones hayan coincidido en puntuar por debajo del 3. Dicho esto, vamos a analizar los resultados de manera más exhaustiva.

En primer lugar, vamos a recoger las dimensiones de la personalidad que más calificación han obtenido. Decir que, en general, la primera promoción de estudiantes ha valorado con puntuaciones más altas por lo que hemos puesto el límite en seleccionar las cinco dimensiones que han obtenido mayor puntuación en cada promoción.

A continuación, presento las dimensiones con mayor puntuación por medio de un gráfico. Éste nos va a permitir conocer a que rasgos de la personalidad se ha dado mayor puntuación en cada una de las promociones y si coinciden o no las dos promociones a la hora de valorar cada una de ellas.



Tal como se observa en la gráfica, la primera promoción ha dado las puntuaciones más altas a: “Estabilidad”, “Inteligencia”, “Afabilidad”, “Atrevimiento” y “Atención-Normas”.

Mientras que la segunda promoción, las dimensiones que más alto ha puntuado son: “Estabilidad”, “Atrevimiento”, “Atención-Normas”, “Autocontrol” y “Apertura-Cambio”.

Como podemos observar, las dos promociones han coincidido a la hora de valorar la “Estabilidad” con la puntuación más alta. Consideran que el mediador es conveniente que sea una persona con, si se me permite la expresión: “la cabeza en su sitio”; una persona madura y emocionalmente estable.

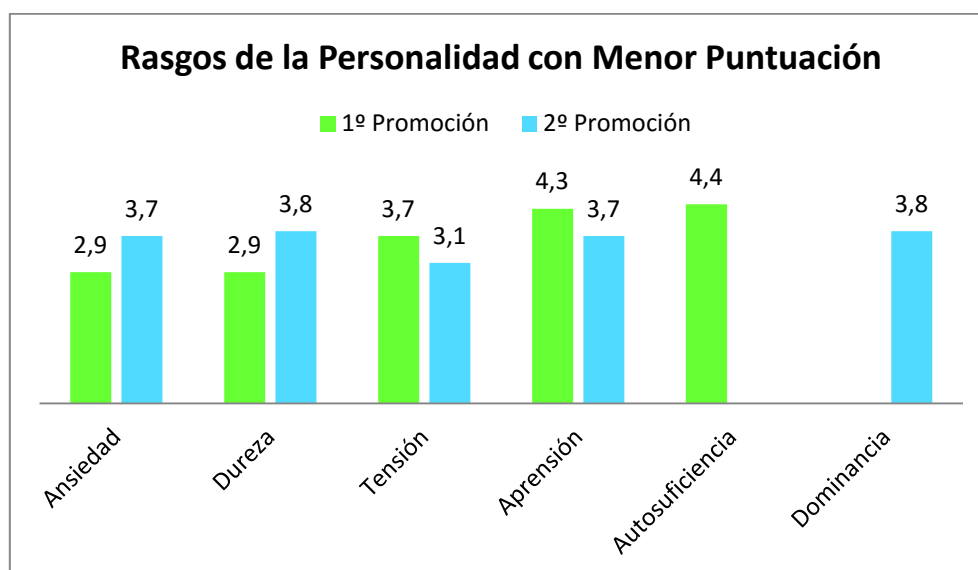
También coinciden en dar las puntuaciones más altas a la “Atención-Normas y “Apertura-Cambio”. Coinciden en decir que el mediador debería atender las normas, ser una persona cumplidora, formal y estar abierto al cambio, ser experimental, analítico.

Destaca que la primera promoción otorgue una de sus puntuaciones más altas a la “Inteligencia”, con un 8.4. Mientras que encontramos a una persona de la segunda promoción que valora la misma con un 4, por lo tanto, no considera con tanta importancia que el mediador sea una persona inteligente. No obstante, la segunda promoción valora la “Inteligencia” con un 6.5.

La dimensión “Apertura-Cambio” ha obtenido una puntuación similar por parte de las dos promociones; la primera promoción la ha puntuado con un 7.3 y la segunda promoción con un 7.2. Lo que nos hace pensar que ambas promociones están de acuerdo a la hora de considerar que el mediador sea una persona experimental, analítica y abierta al cambio.

En segundo lugar, vamos a atender los rasgos de la personalidad que han obtenido las puntuaciones más bajas. Para ello, al igual que hemos hecho a la hora de valorar las puntuaciones más altas, vamos a recoger los cinco rasgos, de cada promoción, que han obtenido la puntuación más baja.

A continuación, las presento en un gráfico para proceder a su explicación.



Destaca que, excepto en dos dimensiones, ambas promociones coinciden a la hora de valorar las mismas con la menor puntuación.

Ambas promociones piensan que el mediador es conveniente que tienda a ser una persona imperturbable, con poca ansiedad, receptiva, intuitiva, de mente abierta, relajada, paciente y segura, satisfecha.

Aunque la dimensión “Autosuficiencia” no aparezca como uno de los cinco rasgos de personalidad menos puntuados por la segunda promoción, ha sido puntuado con un 4.2, lo que conlleva a que tiendan a pensar, igual que la primera promoción, que el mediador debe ser una persona seguidora del grupo e integrada en éste.

Ocurre lo contrario cuando hablamos de la “Dominancia”. La segunda promoción considera que el mediador tiene que ser una persona cooperadora, que evite conflictos. No obstante, la primera promoción no piensa igual ya que valoran dicho rasgo con un 5.7; piensan que el mediador debe tender hacia la competitividad, asertividad y dominancia.

A modo de conclusión, se puede observar que las puntuaciones de la primera promoción son más altas y más similares entre los miembros que componen la misma que las de la segunda promoción. También hay que tener en cuenta que los miembros de la primera promoción son siete y los de la segunda once. A pesar de que ambas promociones coinciden a la hora de valorar los rasgos de la personalidad, tal como hemos visto anteriormente, vamos a plantear alguna diferencia más de las que ya hemos observado anteriormente, atendiendo a los individuos de manera individual.

A la hora de hablar de la “Animación”, aunque el total de las dos promociones considera que el mediador debe ser una persona animada, espontánea, activa, etc., encontramos a una persona, tanto en la primera promoción como en la segunda, que no opina tal cual ya que puntúa la animación con un 4.

Ambas promociones a la hora de puntuar la “Sensibilidad”, coinciden en indicar que el mediador es conveniente que sea una persona sentimental, sensible, tierna etc., pero en la segunda promoción nos encontramos con personas que no opinan así, ya que puntúan la misma con un 3.

A pesar de que a la hora de valorar la “Vigilancia”, las dos promociones están de acuerdo en considerar que el mediador debe ser una persona suspicaz, vigilante, escéptica, precavida, etc., encontramos una persona en la primera promoción que no opina así ya que valora la misma con un 3. Por lo tanto, considera que es mejor que el mediador sea una persona confiada y no tenga sospechas.

En la dimensión: “Abstracción”, encontramos disparidad de opiniones. Aunque el resultado de ambas promociones es que el mediador debería ser una persona práctica, con los pies en la tierra. Si evaluamos a cada alumno de manera independiente hay, tanto en una promoción como en otra, varios alumnos que no opinan así.

Respecto a la dimensión denominada: “Privacidad”, las promociones consideran que el mediador debe ser una persona abierta, llana, genuina, natural. Pero tan pronto encontramos una persona que puntúa este aspecto con un 1 como con un 10. ¿Es conveniente que el mediador una persona abierta o discreta?

En el momento de atender a la dimensión nombrada: "Aprensión", nos sucede igual que en los casos anteriores; a pesar de que el total de puntuaciones indica que consideran que el mediador debe ser una persona despreocupada, segura, satisfecha, existen personas en ambas promociones que no lo consideran así ya que lo puntúan con ochos y sietes.

En la dimensión: "Independencia", encontramos no sólo una diferencia entre los alumnos de cada promoción sino también hay discrepancia entre los totales. La primera promoción considera que el mediador debe aceptar acuerdos, ceder fácilmente, mientras que la segunda promoción no opina así, consideran que el mediador es útil que sea independiente, crítico, polémico, analítico.

Comparando los resultados totales de cada promoción no encontramos grandes diferencias, excepto alguna desigualdad ya planteada. Donde sí encontramos diferencias es a la hora de valorar a los alumnos de manera independiente.

3.2. ¿Qué perfil real presentan los estudiantes?

Una vez que ya hemos valorado cuáles consideran los alumnos del Máster en Mediación y Resolución de Conflictos que deben ser los rasgos de un mediador, vamos a valorar el perfil que han obtenido ellos después de contestar a una serie de preguntas. Las dimensiones que vamos a evaluar son las mismas que las ya planteadas, vamos a recordarlas: Afabilidad, Razonamiento, Estabilidad, Dominancia, Animación, Atención-Normas, Atrevimiento, Sensibilidad, Vigilancia, Abstracción, Privacidad, Aprensión, Apertura-Cambio, Autosuficiencia, Perfeccionismo, Tensión, Extraversión, Ansiedad, Dureza, Independencia, Auto-Control.

Decir que, como ya hemos planteado anteriormente, el “Perfil Real” de los estudiantes es el eje central del presente estudio.

A continuación, presento en la siguiente tabla los resultados que han obtenido los estudiantes en cada una de las dimensiones estudiadas en función de la promoción. Igual que he hecho en el apartado anterior, añado una columna que nos indica los resultados totales aunque éstos los trabajaremos más adelante.

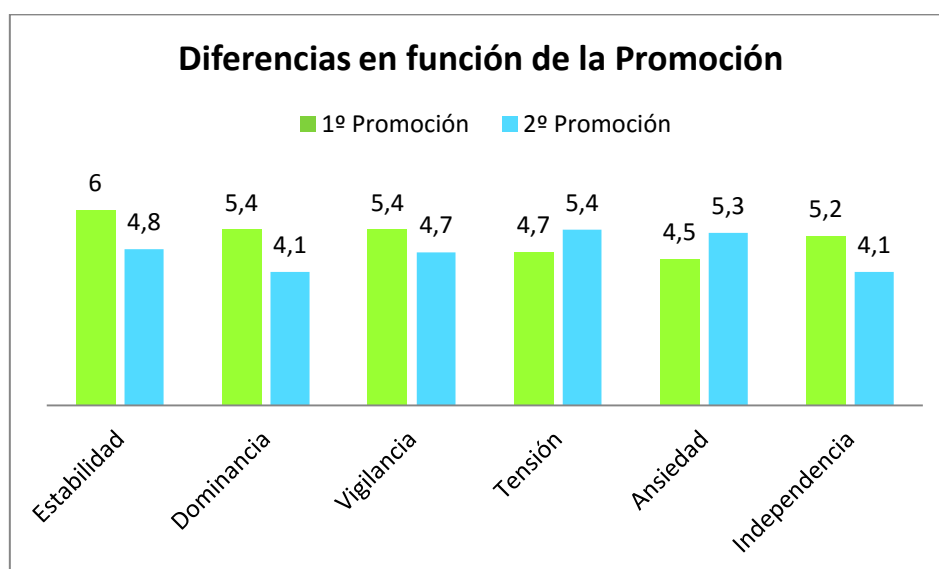
PERFIL REAL DEL TEST			
	Primera Promoción n= 7	Segunda Promoción n= 11	Total n=18
Afabilidad	5,3	5,3	5,3
Inteligencia	6,4	5,3	5,7
Estabilidad	6	4,8	5,3
Dominancia	5,4	4,1	4,6
Animación	4,6	4,8	4,7
Atención-Normas	5,4	5,7	5,6
Atrevimiento	5,3	5,6	5,5
Sensibilidad	5,4	6,2	5,9
Vigilancia	5,4	4,7	5
Abstracción	5,4	5,9	5,7
Privacidad	5,3	6,1	5,8
Aprensión	6,1	6,7	6,5
Apertura-Cambio	7,6	7,2	7,3
Autosuficiencia	5	5	5

Perfeccionismo	4,9	5,5	5,2
Tensión	4,7	5,4	5,1
Extraversión	4,9	5,3	5,1
Ansiedad	4,5	5,3	5
Dureza	4	4,1	4,1
Independencia	5,2	4,1	4,5
Auto-Control	5,4	6	5,8

Una vez que ya se han presentado los resultados totales de cada promoción en función de cada una de las dimensiones estudiadas, considero relevante indicar que las puntuaciones obtenidas no tienden de manera representativa ni a un polo ni al otro de la dimensión estudiada. Únicamente encontramos una dimensión, que la hemos indicado en negrita, en la que los resultados obtenidos han superado el 7 de puntuación. El resto de puntuaciones no se encuentran ni por encima del 7 ni por debajo del 3. Dichos esto, vamos a proceder a la interpretación de manera más exhaustiva.

Vamos a centrarnos en las diferencias que presenta una promoción comparándola con la otra en función de las dimensiones estudiadas. Para su valoración observaremos si los estudiantes han obtenido una puntuación por encima de 5,1 o por debajo de 4,9.

Las dimensiones en las que encontramos diferencia son: “Estabilidad”, “Dominancia”, “Vigilancia”, “Tensión”, “Ansiedad” e “Independencia”.



Mientras que en la primera promoción nos encontramos con personas que tienden a ser estables, maduras; en la segunda promoción no se obtiene el mismo resultado, las personas una actitud más cambiante y reactiva. En "Estabilidad", la primera promoción obtiene la puntuación de 6, mientras que la segunda presenta un 4.8. Decir que, si observamos esta dimensión de manera personal, podemos observar tanto en una promoción como en otra que tan pronto nos encontramos con alguien que haya obtenido en esta aptitud un 9 como con otra que ha obtenido un 3.

A la hora de hablar de la "Dominancia", la primera promoción tiende a ser dominante, asertiva, competitiva, con una valoración del 5.4. Por otro lado, en la segunda promoción nos encontramos con personas más cooperadoras, que evitan el conflicto, se valora la misma con un 4.1. Pero, tal como nos sucedía con la "Estabilidad", encontramos diferencia en los resultados obtenidos de manera individual ya que hay personas que en una misma promoción han obtenido un 8 y otras un 3. Por lo tanto, hablamos de totales, pero la idea cambia notablemente si valoramos a las personas en particular.

Al observar los resultados obtenidos de la "Vigilancia", encontramos que la primera promoción, con una puntuación de un 5.4, parece que presentan una actitud más suspicaz, escéptica, precavida, mientras que la segunda promoción la ha puntuado con un 4.7 lo que nos lleva a considerar que son personas más confiadas y adaptables. Pero llama la atención el valorar a las personas de manera independiente. En ambas promociones encontramos gente que pertenece a uno u otro perfil, y destaca el observar como en la segunda promoción hay personas que han obtenido un 10 frente a otras que han alcanzado el 2.

En el momento de atender la "Tensión", la primera promoción ha obtenido un 4.7. Por tanto, nos encontramos con gente que tiende a ser relajada, placida, paciente, a diferencia de la segunda promoción que, con un 5.4, se considera que son impacientes, intranquilas, tensas. Tal como en los casos anteriores, aunque en este caso no hay tanta diferencia de puntuación, existen personas de todo tipo en cada promoción, aunque el resultado total sea el presentado.

En la dimensión "Ansiedad", a los estudiantes de la primera promoción se les valora la ansiedad con un 4.5 y, por lo tanto, tienden a ser personas con poca ansiedad. Mientras tanto, a los estudiantes de la segunda promoción, se les puntúa la ansiedad con un 5.3 por lo que tienden a ser personas más perturbables y con ansiedad. Si atendemos a las personas de manera particular, tenemos disparidad de casos en ambas promociones.

Si tenemos en cuenta las puntuaciones obtenidas en la dimensión "Independencia", los estudiantes del primer curso tienden a presentar un rasgo de personalidad caracterizado por la independencia, la crítica, la polémica se les valora la independencia con un 5.2; en cambio, las personas que componen la segunda promoción tienden a ser acomodadas, aceptan los acuerdos y ceden fácilmente, su independencia se encuentra en un 4.1. Tal como podemos observar, la diferencia de puntuación es mínima pero ya hace que los alumnos tiendan hacia una dirección o hacia otra.

Los perfiles de los estudiantes de ambas promociones son similares. Cuando realmente encontramos diferencias es cuando comparamos los individuos de manera particular pero el resultado total de la clase es muy parecido al de la clase del año siguiente.

Reiterando lo que indicábamos al comienzo del presente apartado, llama la atención que la única dimensión, de las 21 trabajadas, en la que todos los estudiantes tienden a un mismo polo es en: "Apertura al Cambio" todos los estudiantes coinciden en presentar unos rasgos experimentales, abiertos al cambio, analíticos, ya que ambas promociones han obtenido una puntuación por encima de 7. El resto de actitudes tratadas se mantienen entre el 4, 5 y 6 de puntuación y siempre encontramos a alguna persona que no concuerda con el resultado total obtenido por la promoción.

Antes de poner fin al presente apartado es conveniente indicar que, teniendo en cuenta la totalidad de los alumnos, la manipulación de la imagen en el presente test es de 4,8. Por lo tanto, la veracidad de los resultados es relativa ya que presenta una distorsión, distorsión que posiblemente sea involuntaria debido a una deseabilidad social.

3.3. ¿Cómo se auto-valoran los estudiantes?

Una vez presentado el perfil real que tienen los alumnos del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, vamos a conocer su auto-valoración. Cómo se valoran ellos atendiendo a los factores ya anteriormente mencionados, los cuáles son: Afabilidad, Razonamiento, Estabilidad, Dominancia, Animación, Atención-Normas, Atrevimiento, Sensibilidad, Vigilancia, Abstracción, Privacidad, Aprensión, Apertura-Cambio, Autosuficiencia, Perfeccionismo, Tensión, Extraversión, Ansiedad, Dureza, Independencia, Auto-Control.

A continuación, presento una tabla en la que se observan los resultados totales obtenidos en función de la promoción de estudiantes atendiendo a cada uno de los factores estudiados. Tal como he hecho en el apartado anterior, añado una columna que nos indica los resultados totales aunque estos los trabajaremos más adelante.

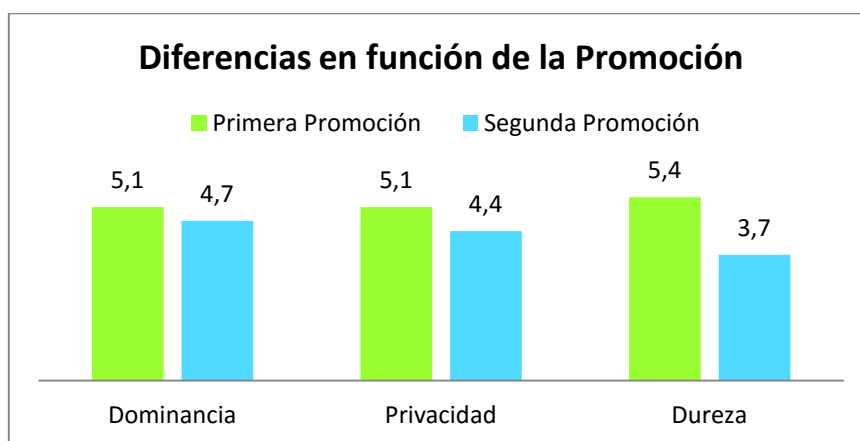
AUTO-VALORACIÓN			
	Primera Promoción n=7	Segunda Promoción n=11	Total n=18
Afabilidad	7,6	7,6	7,8
Inteligencia	6,6	6,8	7,2
Estabilidad	5,7	6,5	6,9
Dominancia	5,1	4,7	4,9
Animación	6,3	7,5	7,5
Atención-Normas	7,1	6,4	6,8
Atrevimiento	7,1	5,9	6,7
Sensibilidad	7,6	8,5	8,1
Vigilancia	6,4	5,7	6,1
Abstracción	5,0	6,4	5,8
Privacidad	5,1	4,4	4,6
Aprensión	5,0	5,4	5,1
Apertura-Cambio	7,9	6,1	6,9
Autosuficiencia	5,9	5	5,2
Perfeccionismo	6,8	7	7,1
Tensión	6	6,1	5,7

Extraversión	6,7	6,9	7,6
Ansiedad	5,8	5,6	5,1
Dureza	5,4	3,7	3,6
Independencia	6,3	5,6	6,2
Auto-Control	6,2	6,2	6,3

Tras observar la tabla sorprende el encontrar como las puntuaciones tienden a ser altas. Dos dimensiones, las hemos puesto en negrita: “Afabilidad” y “Sensibilidad”, han sido valoradas por ambas promociones por encima del 7; sin embargo, dichas promociones no han valorado ninguna dimensión por debajo de 3. Dicho esto, vamos a proceder a la interpretación de datos incidiendo de manera más notable en los mismos.

Vamos a centrarnos en las diferencias que presenta una promoción comparándola con la otra en función de las dimensiones estudiadas. Para valorar esto, observaremos si los estudiantes han obtenido por encima de 5 o por debajo de 4,9.

Los factores en los que encontramos diferencia son: “Dominancia”, “Privacidad” y “Dureza”. Los mostramos en la siguiente gráfica, en la que podemos observar el porcentaje.



Tal como podemos observar en la gráfica, hay una diferencia mínima en porcentajes entre una promoción y otra.

Dónde más diferencia encontramos a la hora de comparar es en la “Dureza”. Mientras que la primera promoción, con un 5,4 de puntuación, tiende a considerar que son personas duras, firmes, inflexibles, frías, objetivas; la segunda promoción valora dicha dimensión con un 3,7 por lo tanto, piensan que tiene una personalidad más bien receptiva, de mente abierta e intuitiva.

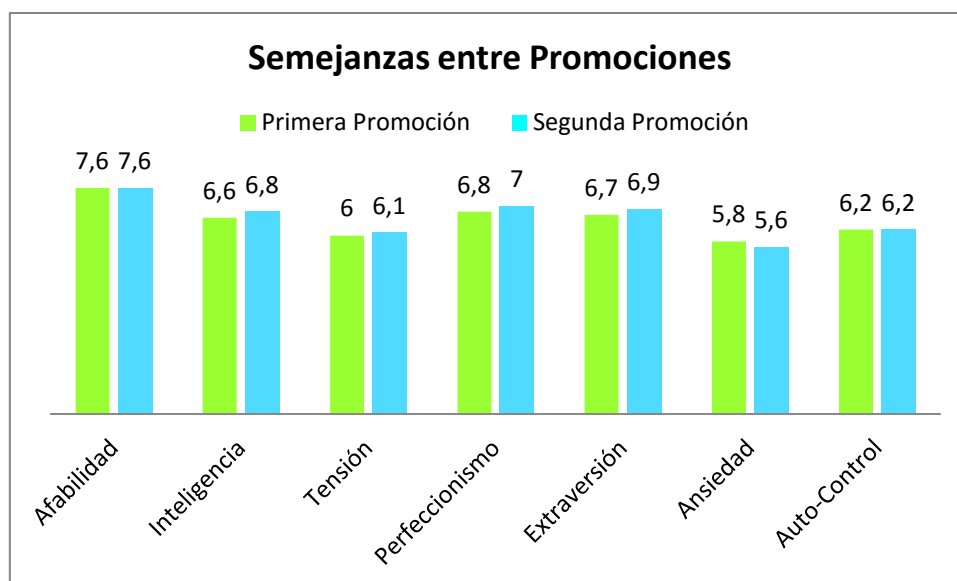
Si comparamos el total de los alumnos de manera individual, tanto en una promoción como en otra, existe gente que puntúa dicho factor por debajo del cinco y por encima. Destaca el observar que ningún miembro ha dado una puntuación por encima del 6 al presente factor, mientras que sí encontramos personas que lo han puntuado con un 1. La conclusión que obtenemos es que las personas que estudian el Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial en Conflictos tienden a considerarse personas con una mente abierta y flexible.

Por otro lado, en los factores “Dominancia” y “Privacidad, encontramos que no hay ningún punto de diferencia entre una promoción y otra. El hecho de que el porcentaje sea por encima del 5 o por debajo del 4.9, nos permite situar a cada promoción en un extremo o en otro.

Teniendo en cuenta las puntuaciones del factor “Dominancia”, encontramos que la primera promoción se considera, con un 5.1 de puntuación, dominante, asertiva, competitiva. Mientras que la segunda promoción, con un 4,7 de puntuación, considera que son personas menos dominantes y más cooperadoras y que evitan conflictos. Si tenemos en cuenta a los alumnos de manera independiente, encontramos que existe diferencia en las opiniones ya que encontramos a un alumno que puntúa éste factor con un 1 mientras que otro lo puntúa con un 9.

Atendiendo al factor “Privacidad”, la primera promoción, con un 5,1, se consideran personas privadas, calculadoras, discretas, que no se abren; mientras que, en la segunda promoción, con un 4,7, las personas piensan que son abiertas, genuinas, llanas, naturales. En este caso, al igual que en los dos casos anteriores, si atendemos a las personas en particular, encontramos diferentes opiniones. En las dos promociones existen los que se consideran abiertos mientras que, existen otros, que piensan que son personas privadas, discretas. En el presente factor, destaca encontrar como hay personas que se han puntuado en el mismo con un 1 mientras que la puntuación más alta es un 7.

Ahora vamos a fijarnos en las semejanzas entre una promoción y la otra a la hora de auto-valorarse. Considero relevante la similitud de ambas promociones en el momento de auto-valorarse. A la hora de seleccionar los factores, hemos escogido aquellos que como máximo cuentan con dos décimas de diferencia entre las puntuaciones que han obtenido, éstos son: “Afabilidad”, “Inteligencia”, “Tensión”, “Perfeccionismo”, “Extraversión”, “Ansiedad” y “Auto-Control”. Los vamos a ver representados en la siguiente gráfica.



Tal como podemos observar, existen siete factores, de veintinueve, en los que ambas promociones se han auto-valorado prácticamente igual.

Destaca el factor "Afabilidad" ya que es el que más puntuación ha obtenido en ambas promociones, un 7,6 de puntuación, y además, ha obtenido en ambas promociones la misma puntuación. Los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos se consideran personas afables, generosas, atentas a los demás y cálidas.

Dichos factores indican que los estudiantes se auto-valoran como personas, además de afables, inteligentes con un 6,6 y 6,8 de puntuación, impacientes con un 6 y 6,1, perfeccionistas con un 6,8 y 7, socialmente participativas con un 6,7 y 6,9, perturbables con un 5,8 y 5,6, y auto-controladoras con un 6,2.

Una vez que ya hemos conocido los resultados obtenidos del perfil que consideran los estudiantes que debe tener el mediador, del perfil real que han obtenido los mismos y de cómo se auto-valoran, vamos a compararlos.

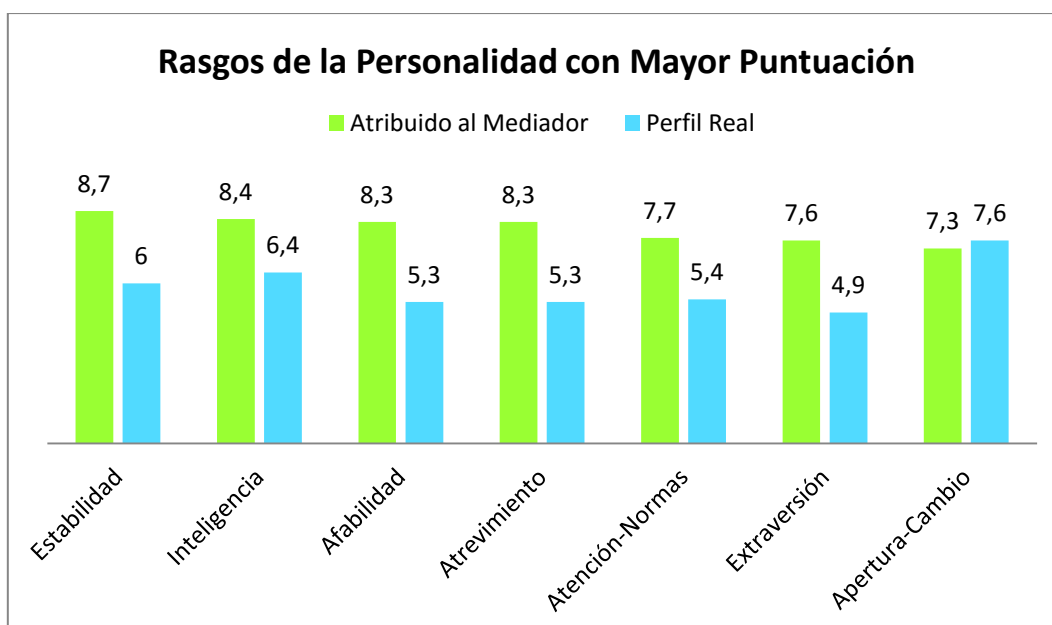
3.4. Atribuido al Mediador vs Perfil Real de los Estudiantes

En primer lugar, vamos a comparar el perfil que consideran los estudiantes que debe tener el mediador con el perfil real que presentan los mismos, futuros mediadores.

Para realizar esta comparativa vamos a comparar a continuación la primera promoción seguida de la segunda.

Primera promoción

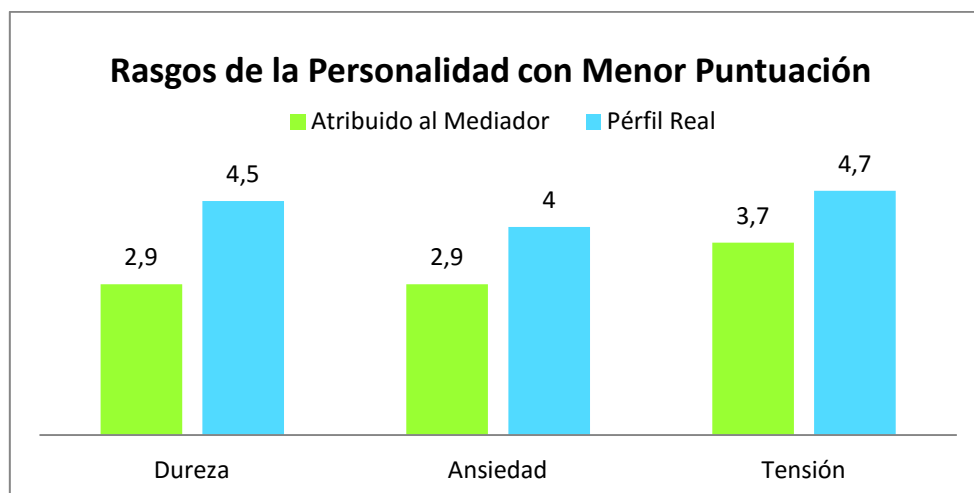
En primer lugar, vamos a recordar los rasgos de la personalidad a los que la primera promoción ha dado mayor puntuación, éstas son: Estabilidad, Inteligencia, Afabilidad, Atravimiento, Atención-normas, Extraversión y Apertura – Cambio.



Atendiendo los rasgos de personalidad planteados, según el test real los estudiantes de la primera promoción sí reúnen dichos adjetivos, pero con menor puntuación, existiendo excepciones:

- Los alumnos consideran con un 7.6 que el mediador debe ser una persona extravertida, socialmente participativa, pero, según el test real, estos estudiantes obtienen en dicho adjetivo una puntuación de 4.9. Por lo tanto, no presentan una personalidad tan extrovertida como la que ellos consideran que tiene que tener el mediador.
- Que el mediador sea una persona abierta al cambio, experimental y analítica, es puntuado por los estudiantes con un 7.3 y esta puntuación ellos sí que la alcanzan, es la única puntuación que alcanzan y no solo eso, la sobrepasan ya que obtienen una puntuación de 7.6. Tal como vimos anteriormente, en el adjetivo "Apertura-Cambio" es en el que las dos promociones han obtenido mayor puntuación.

Una vez que ya hemos comparado los rasgos de la personalidad a los que la primera promoción da más puntuación, vamos a tener en cuenta los rasgos de la personalidad a los que la primera promoción da menos puntuación. Para ello tenemos en cuenta que no obtengan una puntuación de cuatro ni por encima de éste, estos son: Ansiedad, Dureza y Tensión.

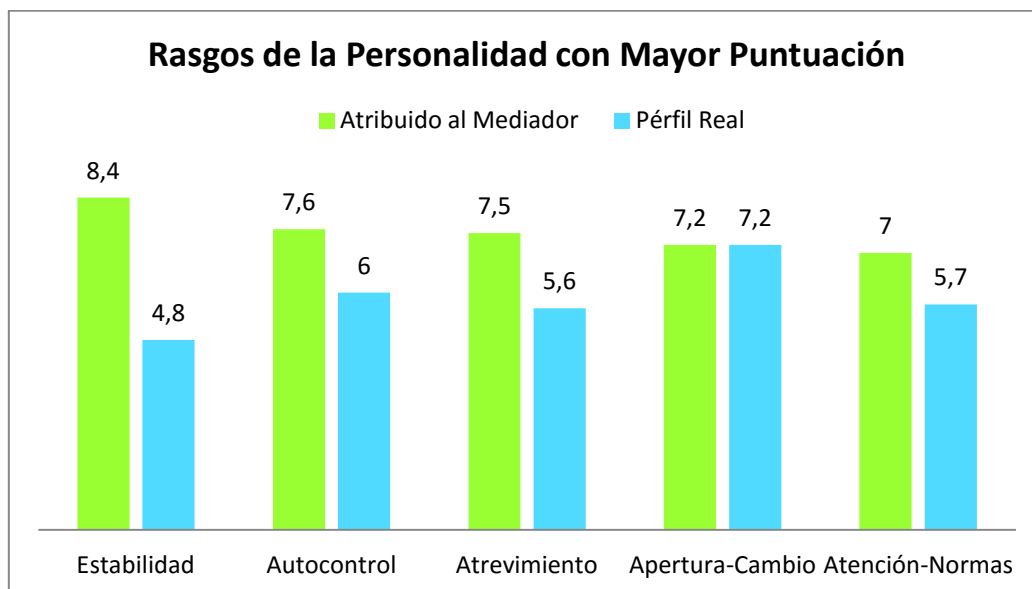


Teniendo en cuenta estos tres rasgos de personalidad, observamos como los estudiantes alcanzan en las tres aptitudes el cuatro e incluso lo superan, pero en ningún caso llegan al 5.

Añadir que la nota más baja que ha alcanzado esta promoción en el perfil real es un 4, por lo tanto, las aptitudes que consideran que un mediador debe tener, a la hora de valorar las calificaciones más bajas, sí corresponden con lo que ellos han obtenido en el perfil real.

Segunda promoción

Igual que hemos hecho con la primera promoción, vamos a tener en cuenta los rasgos de la personalidad que han obtenido mayor puntuación en función de lo que considera la segunda promoción sobre el perfil del mediador y lo compararemos con lo que han obtenido en el perfil real. Los rasgos de la personalidad que mayor puntuación han alcanzado, todas han obtenido siete o más, son: Estabilidad, Autocontrol, Atrevimiento, Apertura-Cambio y Atención-Normas.

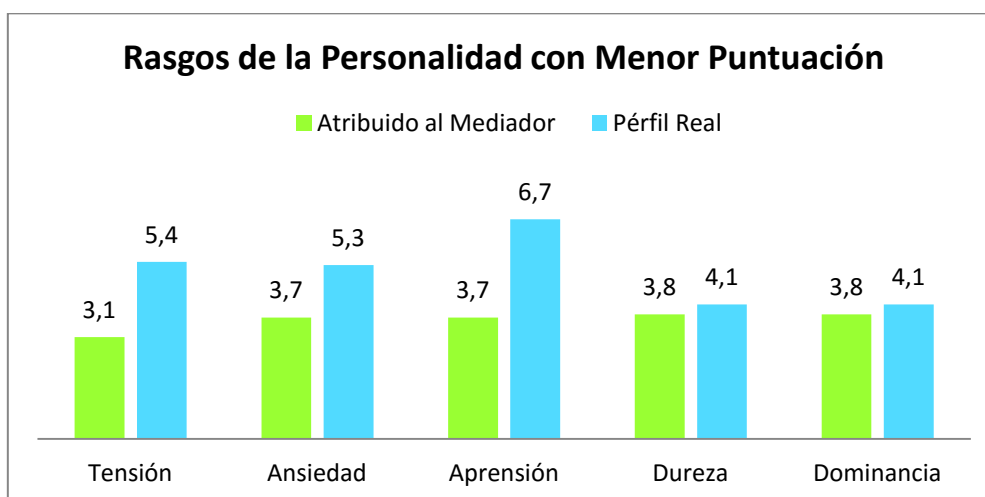


Observando los resultados, tal como sucedía con la primera promoción, los estudiantes sí tienden a presentar los rasgos presentados, pero con menor puntuación, y existen excepciones:

- Los estudiantes consideran que un mediador debe ser una persona estable, madura y adaptable ya que puntúan la estabilidad con un 8.4. Pero ellos han obtenido en su perfil real un 4.8 en dicho adjetivo, por lo tanto, parece que son personas que tienden a ser emocionalmente cambiables.

- Destaca el adjetivo “Apertura-Cambio”, los estudiantes consideran que el mediador debe ser una persona abierta al cambio, experimental, analítica y lo puntúan con un 7.2; dicha puntuación se mantiene igual en el resultado de su perfil real.

Una vez que ya hemos comparado los rasgos de la personalidad a los que la segunda promoción da más puntuación, en el momento de atribuirlos al Mediador, con el “Perfil Real” que dichos alumnos presentan. A continuación, vamos a tener en cuenta los rasgos de la personalidad a los que la segunda promoción ha dado menos puntuación en el momento de atribuirlos a una persona que ejerza la mediación y los vamos a comparar con el “Perfil Real” que presentan los estudiantes, para ello hemos recogido aquellos que tienen una puntuación por debajo de cuatro, éstos son: Tensión, Ansiedad, Aprensión, Dureza y Dominancia.



Valorando estos cinco rasgos de la personalidad observamos como los estudiantes, en función de sus resultados en el perfil real, todos sobrepasan el 4 e incluso el 5. Hay dos rasgos de la personalidad que no sobrepasan el cinco, estos son: “Dureza” y “Dominancia”. Por lo que podemos decir que parece que nos encontramos ante personas cooperadoras, que evitan conflictos y son receptivas, de mente abierta.

En cambio, mientras que los estudiantes consideran que el mediador debe ser una persona imperturbable, con poca ansiedad, relajada, paciente, segura, despreocupada y satisfecha, ellos no presentan dichos adjetivos.

3.5. Auto-Valoración Vs Perfil Real de los Estudiantes

Una vez que ya hemos estudiado los resultados tanto de la “Auto-Valoración” como del “Perfil Real”, vamos a comparar las dos categorías. Creo que es importante atender a cómo creen los estudiantes que son y qué dice su perfil real sobre ellos.

Para la realización del presente estudio vamos a recoger los resultados totales, tendremos en cuenta los dieciocho estudiantes sometidos al estudio, tanto en la auto-valoración como en el perfil real. En este caso, no vamos a diferenciar entre los estudiantes de la primera promoción y los de la segunda promoción.

Atenderemos los veintiún factores que ya hemos presentado antes, los cuales son: Afabilidad, Razonamiento, Estabilidad, Dominancia, Animación, Atención-Normas, Atrevimiento, Sensibilidad, Vigilancia, Abstracción, Privacidad, Aprensión, Apertura-Cambio, Autosuficiencia, Perfeccionismo, Tensión, Extraversión, Ansiedad, Dureza, Independencia, Auto-Control.

En primer lugar, vamos a presentar un cuadro en el que se representan los resultados que vamos a trabajar.

AUTO-VALORACIÓN Vs PERFIL REAL		
	Auto-Valoración	Perfil Real
	n=18	n=18
Afabilidad	7,8	5,3
Inteligencia	7,2	5,7
Estabilidad	6,9	5,3
Dominancia	4,9	4,6
Animación	7,5	4,7
Atención-Normas	6,8	5,6
Atrevimiento	6,7	5,5
Sensibilidad	8,1	5,9
Vigilancia	6,1	5
Abstracción	5,8	5,7
Privacidad	4,6	5,8
Aprensión	5,1	6,5
Apertura-Cambio	6,9	7,3

Autosuficiencia	5,2	5
Perfeccionismo	7,1	5,2
Tensión	5,7	5,1
Extraversión	7,6	5,1
Ansiedad	5,1	5
Dureza	3,6	4,1
Independencia	6,2	4,5
Auto-Control	6,3	5,8

La primera impresión que obtenemos al observar la tabla es que los alumnos tienen una percepción positiva de sí mismos, pero ésta se aleja de la realidad. En general, las puntuaciones son más altas cuando los alumnos se valoran a sí mismos que cuando obtienen el resultado real del test.

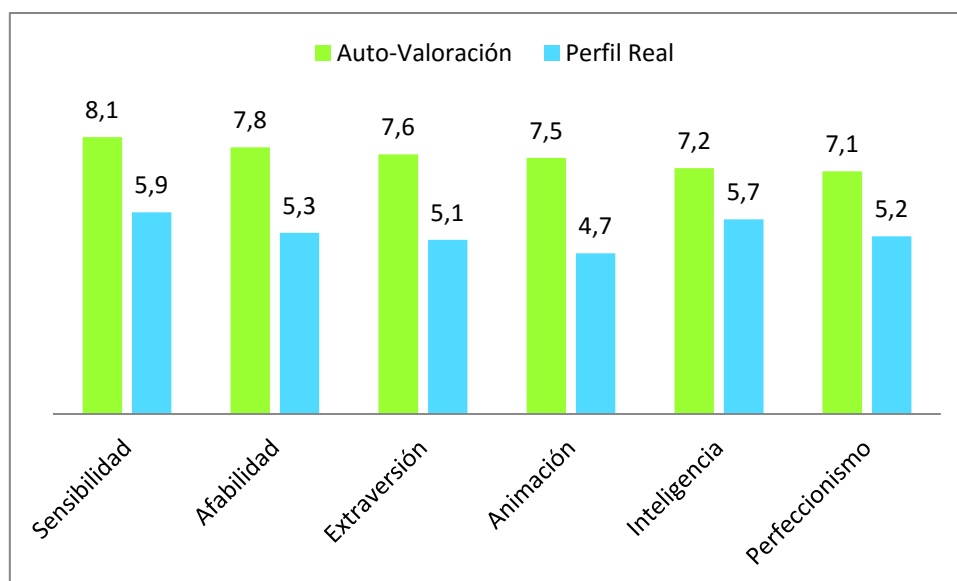
En negrita hemos indicado las puntuaciones que han superado el 7; resulta relevante observar como a la hora de auto-valorarse hay cinco dimensiones que superan dicha puntuación, las cuales son: "Afabilidad", "Inteligencia", "Animación", "Sensibilidad" y "Perfeccionismo", mientras que en el perfil real solo ha obtenido una puntuación superior al 7 la dimensión: "Apertura-Cambio". Destaca observar que ni a la hora de auto-valorarse ni en el perfil real encontramos una dimensión que haya obtenido una puntuación por debajo del 3,5.

La imagen que mostramos a continuación nos va a permitir tener una percepción más clara de lo dicho.



En color naranja encontramos representada la manifestación de los estudiantes al auto-valorarse, mientras que el color rojo nos permite conocer qué puntuaciones han obtenido los alumnos en el test que indica su "Perfil Real".

En primer lugar, voy a recoger las dimensiones que han sido puntuadas por encima del 7 en la "Auto-Valoración" y las voy a comparar con lo que han obtenido esas mismas dimensiones en el "Perfil Real". Las dimensiones que han obtenido una puntuación por encima del siete en la "Auto-Valoración" son: "Afabilidad", "Inteligencia", "Animación", "Sensibilidad", "Perfeccionismo" y "Extraversión". En el siguiente gráfico presento la comparación.

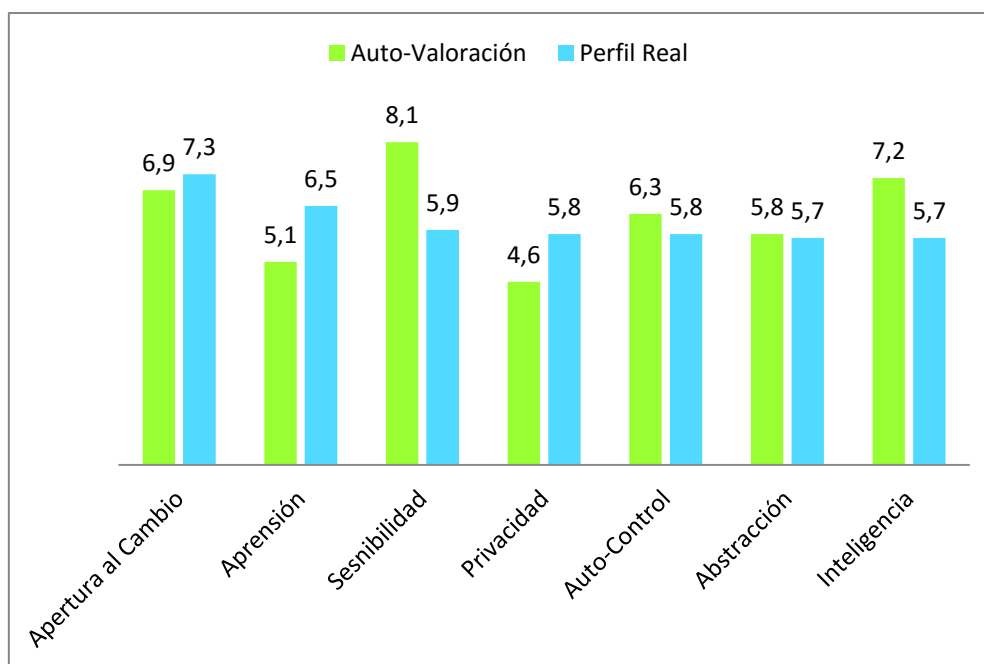


Al observar la gráfica, llama la atención que en las dimensiones que por los alumnos eran seleccionadas como sus “puntos fuertes” los alumnos no hayan superado en ninguna de ellas el 5.9 en el examen que muestra su “Perfil Real”.

Hay que reconocer que, excepto en un caso, en las dimensiones han obtenido una puntuación superior al cinco. Por lo tanto, aunque en menor medida, los alumnos sí cuentan con esas peculiaridades. La excepción la encontramos en la dimensión “Animación”; mientras que los alumnos consideran con un 7,5 de puntuación que son personas con sentido del humor, animadas, entusiastas, expresivas, según el “Perfil Real” la dimensión “Animación” es puntuada con un 4,7. Por tanto, no nos encontramos ante personas tan animadas y espontáneas como ellas consideran sino con personas algo comedidas, serias y prudentes.

Considero relevante indicar que en el “Perfil Real” la nota más alta que han obtenido los alumnos es un 7,3 en: “Apertura al Cambio”, dimensión que no aparece entre las virtudes que los alumnos consideran que tienen.

A continuación, para que nos sirva de comparación con la gráfica anterior, vamos a seleccionar las siete dimensiones que mayor puntuación han obtenido en el “Perfil Real” junto con la puntuación que han obtenido esas mismas dimensiones en la “Auto-Valoración. En este caso no voy a guiarme de que superen el 7 de puntuación ya que, como he indicado anteriormente, sólo hay una dimensión que ha superado el 7, “Apertura al Cambio”. Seleccione siete dimensiones, y no seis como hemos recogido en la gráfica anterior, porque existen dos dimensiones que tienen un 5,7 de puntuación.



Lo primero que observamos al atender la gráfica es que el color verde, el que representa a la “Auto-Valoración”, sigue predominando. A pesar de haber seleccionado las siete dimensiones que más puntuación han obtenido en el “Perfil Real”, es la puntuación seleccionada por los alumnos en la “Auto-Valoración” la que continúa dominando. Como ya he dicho antes, los alumnos han obtenido puntuaciones más altas al auto-valorarse que en el examen que indica su perfil real.

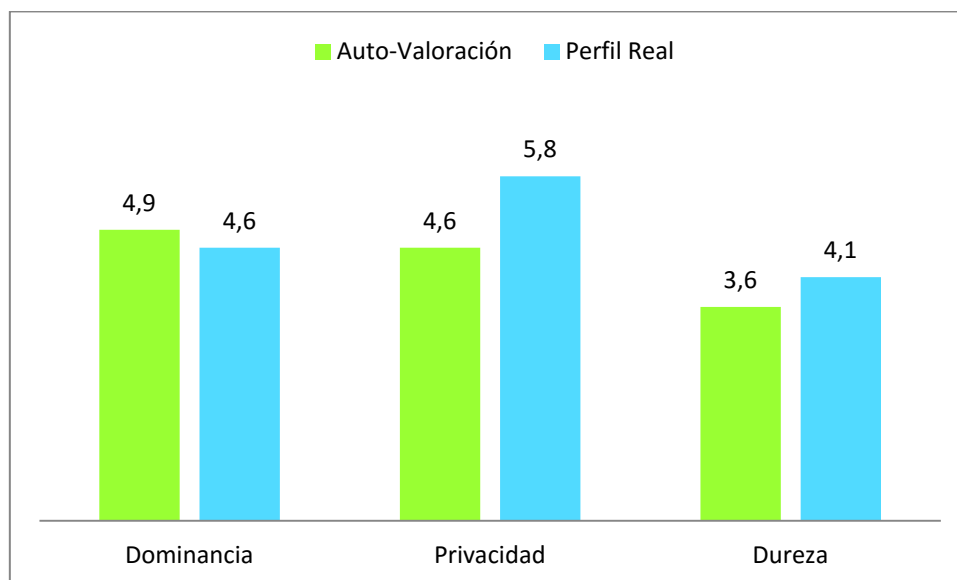
De las siete dimensiones presentadas, a pesar de ser en las que más puntuación han obtenido los alumnos en el “Perfil Real”, la puntuación sólo supera a la obtenida en la “Auto-Valoración” en las siguientes dimensiones: “Apertura al Cambio”, “Aprensión”, y “Privacidad”. Esto conlleva a considerar que los alumnos parecen estar más abiertos al cambio, ser personas más inseguras y calculadoras de lo que se consideran.

El porcentaje más similar que encontramos es en la dimensión: “Abstracción”, ya que en la “Auto-Valoración” los alumnos la puntuaron con un 5,8 y en el “Perfil Real” obtuvieron un 5,7. Por lo tanto, ésta es una de las cualidades en las que mejor se conocen, se consideran y tienden a ser personas abstraídas, imaginativas, pero no de manera exagerada ya que, aunque tienden a este aspecto, también tienen los pies en la tierra cuando es necesario.

Si comparamos la presente gráfica con la anterior, tenemos en cuenta las seis dimensiones que obtuvieron mayor puntuación cuando los alumnos se auto-valoraron y las siete dimensiones que han obtenido mayor puntuación cuando estos mismos alumnos se examinaron, llama la atención que solo existan dos dimensiones que coinciden, estas son: “Sensibilidad” e “Inteligencia”. A pesar de que si comparamos las puntuaciones, estas son distintas, aparecen las dos dimensiones en las dos gráficas. Coinciden en los dos casos, tanto cuando se han auto-valorado como cuando han obtenido su perfil real, en que presentan una tendencia a ser personas sensibles, sentimentales, e inteligentes, como dos de sus características más acentuadas.

Ahora que ya hemos valorado las dimensiones que mayor puntuación han alcanzado tanto en la “Auto-Valoración” como en el “Perfil Real”, vamos a tener en cuenta las dimensiones que han obtenido una puntuación por debajo del cinco. Recaltar que, como decíamos al principio, no hay ni una dimensión que haya obtenido una puntuación por debajo de tres en ninguna de las valoraciones, apenas existen puntuaciones bajas.

Empezamos reuniendo las dimensiones que en la “Auto-Valoración” los alumnos las han valorado por debajo del cinco. Son las siguientes: “Dominancia”, “Privacidad” y “Dureza”.

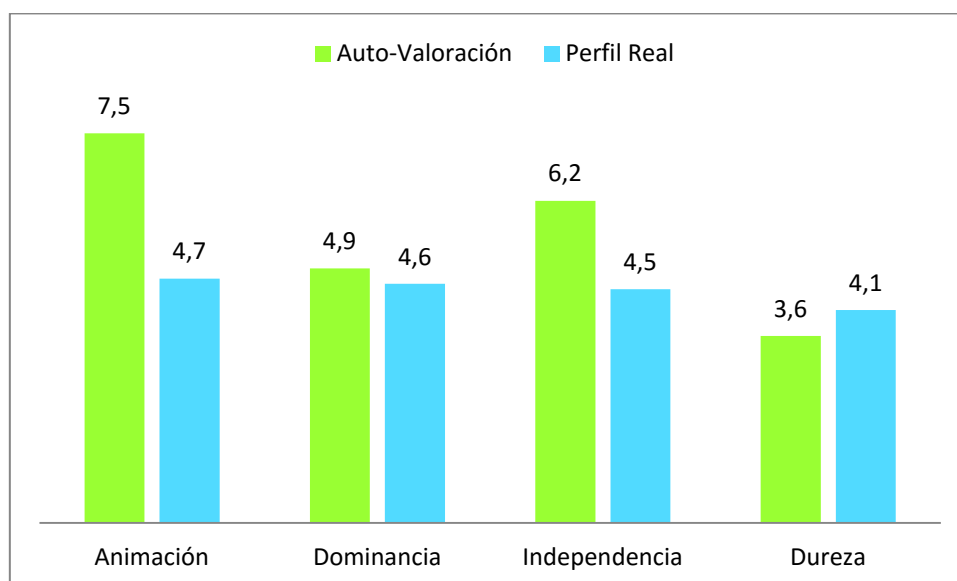


Cuando analizamos la gráfica, el pensamiento más inmediato es que a la hora de tener en cuenta las dimensiones con mayor puntuación, que en el caso de la “Auto-Valoración” se tuvo en cuenta que fueran puntuaciones superiores al siete, teníamos seis dimensiones que presentaban dicha puntuación mientras que a la hora de buscar puntuaciones inferiores a cinco, únicamente presentamos tres.

En este caso, sí se corresponde lo que piensan los alumnos sobre ellos mismos con la realidad. Encontramos una diferencia en la dimensión “Privacidad”. Ya hemos hecho referencia a la misma antes, ya que es una de las dimensiones que mayor puntuación ha obtenido en el “Perfil Real”, mientras que cuando los alumnos se auto-valoran no piensan igual. Los alumnos consideran que son personas genuinas, abiertas, implicadas, sencillas, naturales, modestas mientras que, según el “Perfil Real”, presentan una tendencia hacia la discreción, astucia, diplomacia, calculación y perspicacia.

En este gráfico encontramos similitudes ya que, tanto en la “Dominancia” como en la “Dureza”, los alumnos se auto-valoran de manera muy similar a lo que han obtenido en el examen que muestra su perfil. Los alumnos se consideran y parecen ser personas cooperadoras, que evitan conflictos, receptivas, de mente abierta e intuitivas.

Tal como hemos hecho con la “Auto-Valoración”, en la siguiente gráfica vamos a presentar las dimensiones que han obtenido en el “Perfil Real” una puntuación por debajo de cinco. Las mismas son: “Dominancia”, “Animación”, “Dureza” e “Independencia”.



Después de haber visto la gráfica anterior, se han obtenido resultados que ya esperábamos. Ya sabíamos que las dimensiones de “Dureza” y “Dominancia” iban a ser similares y que la “Auto-Valoración” y el “Perfil Real” iban a presentar puntuaciones similares.

La dimensión que más llama la atención es la de “Animación” a la cual ya hemos hecho referencia. ¿Cómo es posible que los alumnos se consideren personas animadas con una puntuación por encima de siete y en los resultados del test, que indica su perfil real, no hayan llegado a un cinco de puntuación? Los alumnos consideran que son personas animadas, activas, espontáneas; mientras que en realidad tienden a ser más serias, reprimidas y cuidadosas.

Encontramos otra dimensión con una puntuación diferente, la “Independencia”. Mientras que los alumnos consideran que son personas independientes, críticas, analíticas; tienden a ser personas acomodadas, ceden fácilmente y aceptan acuerdos.

A modo de conclusión, vamos a comparar las puntuaciones que han obtenido los alumnos en la “Auto-Valoración” con las puntuaciones que han obtenido estos mismos alumnos en el “Perfil Real”. Para ello vamos a presentar las similitudes y diferencias en las siguientes tablas.

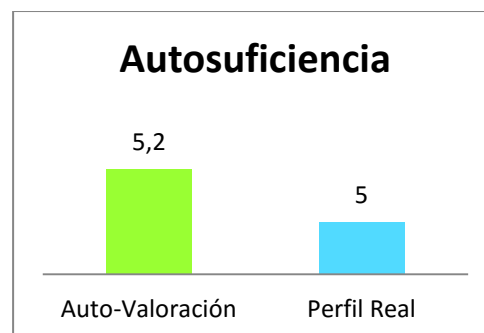
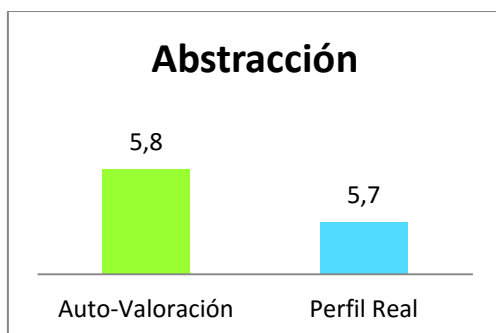
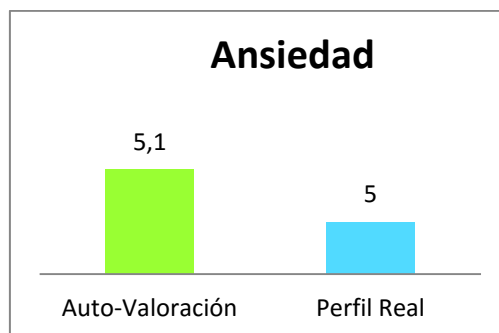
Para pertenecer al ámbito de las similitudes, las puntuaciones tienen que tener entre ellas una diferencia como máximo de dos décimas. Mientras que, para encontrarse en el ámbito de las diferencias, las puntuaciones tienen que tener entre ellas bien una diferencia de mínimo dos puntos o encontrarse por encima o por debajo del cinco.

Semejanzas		
	Auto-Valoración	Perfil Real
Abstracción	5,8	5,7
Autosuficiencia	5,2	5
Ansiedad	5,1	5

Diferencias		
	Auto-Valoración	Perfil Real
Afabilidad	7,8	5,3
Animación	7,5	4,7
Sensibilidad	8,1	5,9
Privacidad	4,6	5,8
Perfeccionismo	7,1	5,2
Independencia	6,2	4,5

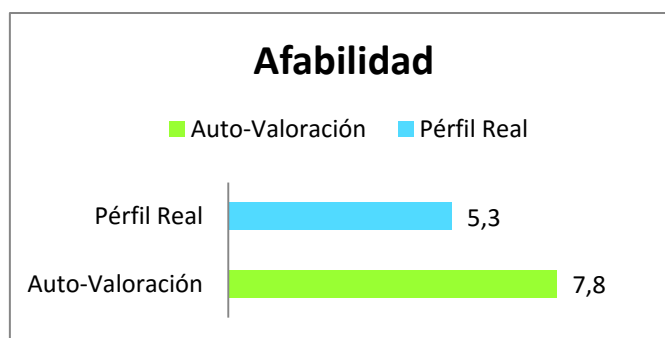
Lo que observamos, de manera más inmediata, es que hay más diferencias que semejanzas en los resultados. De las dieciséis dimensiones estudiadas, hay tres semejanzas y seis grandes diferencias.

Las dimensiones en las que **coinciden** los alumnos al auto-valorarse y al valorarse a sí mismos son: "Abstracción", "Autosuficiencia" y "Ansiedad".

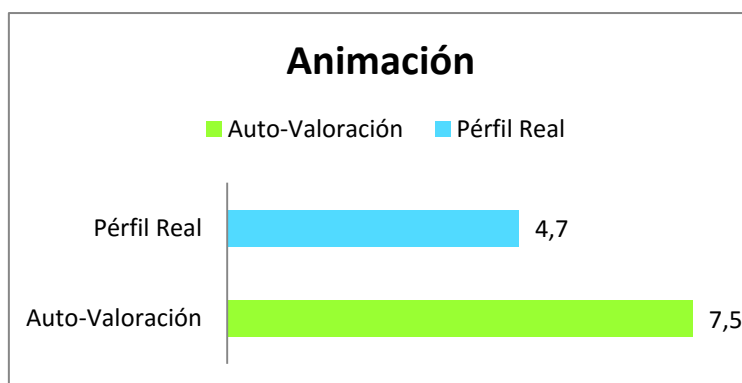


Esto nos lleva a confirmar que nos encontramos ante personas que tienden a ser imaginativas, idealistas, auto-suficientes, individualistas, solitarias, perturbables y con mucha ansiedad.

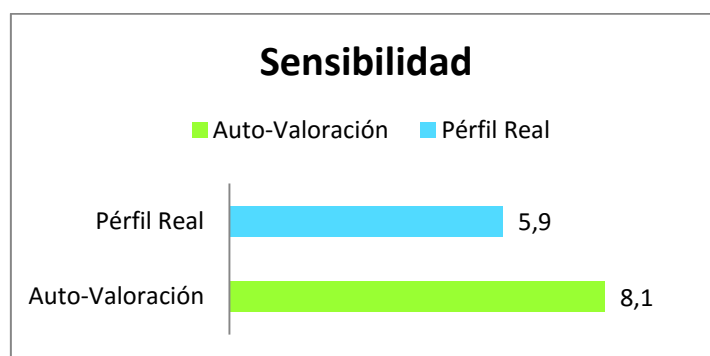
Las dimensiones en las que existe **gran diferencia** en la puntuación, son: "Afabilidad", "Animación", "Sensibilidad", "Privacidad", "Perfeccionismo" e "Independencia".



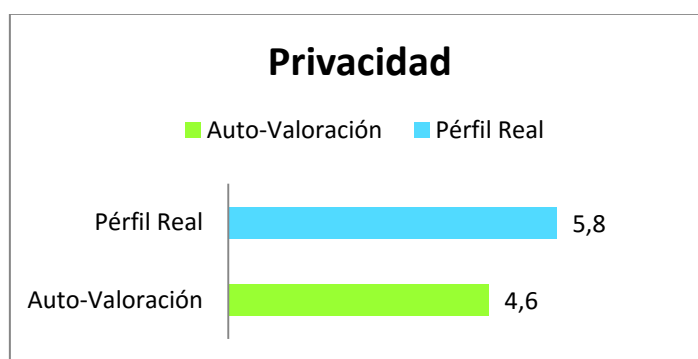
Los alumnos se puntúan en la “Afabilidad” con un 7,5, por lo tanto, se consideran personas cálidas, afables, generosas, mientras que, aunque tienen estas virtudes, no las tienen en la medida que ellos consideran puesto que el “Perfil Real” indica que son cariñosos y generosos pero con un 5,3 de puntuación.



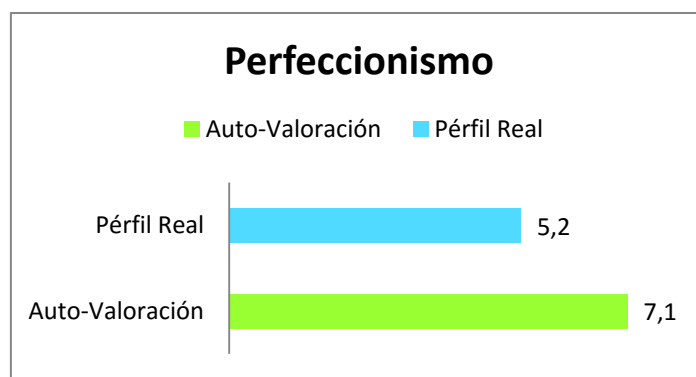
A la hora de tener en cuenta las puntuaciones obtenidas en la dimensión “Animación”, los alumnos consideran que son personas animadas, activas, espontáneas, entusiastas ya que puntúan esta dimensión con un 7,5 pero según el examen que realizaron, que les indica su “Perfil Real”, los alumnos presentan en dicha dimensión un 4,7 por lo tanto, tienden a ser personas serias, reprimidas y cuidadosas.



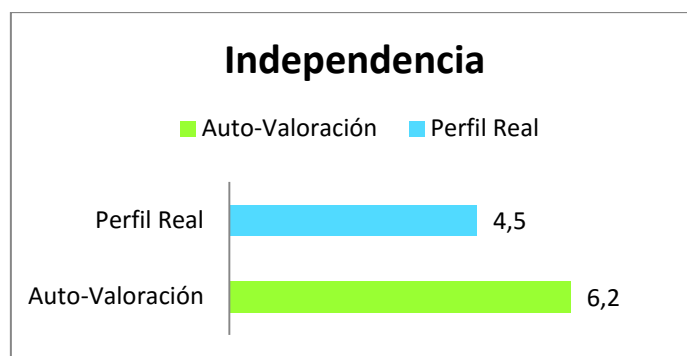
Si tenemos en cuenta las puntuaciones que tienen los alumnos en la dimensión “Sensibilidad”, ellos se valoran en dicha dimensión con un 8,1. Consideran que son personas sensibles y sentimentales. Aunque el “Perfil Real” también indica que las personas estudiadas presentan dichas características, las presentan en menor medida puesto que han obtenido un 5,9 en la presente dimensión.



Ahora vamos a fijarnos en las puntuaciones obtenidas en la dimensión “Privacidad”. Tal como observamos en el gráfico no hay mucha diferencia de puntuación, pero sí hay la suficiente como para que los alumnos con un 4,6 consideren que son personas abiertas, genuinas, llanas, naturales y el “Perfil Real” de dichos alumnos indique con un 5,8 que son más privadas, calculadoras y discretas.



En el momento de tener en cuenta la dimensión “Perfeccionismo”, los alumnos consideran que son perfeccionistas, organizados y disciplinados con un 7,1 de puntuación. Cuando los alumnos obtuvieron los resultados del examen que les indicaba como eran, éste puntuó dicha dimensión con un 5,2. Por lo tanto, los alumnos creen que son perfeccionistas y tienden a serlo, pero no tanto como ellos consideran.



En la presente dimensión, “Independencia”, encontramos diferencia entre cómo los alumnos consideran que son y como son realmente. Los alumnos piensan que son independientes, críticos, analíticos; valorándolo con un 6,2 de puntuación. Mientras que el resultado del test que indica el “Perfil Real”, dice que estos alumnos tienden a presentar unos rasgos de personalidad de ceder fácilmente y aceptar acuerdos, con un 4,5 de puntuación. Entonces, ¿nos encontramos ante personas críticas e independientes o con personas que ceden fácilmente y aceptan acuerdos? Es posible que algunos alumnos a la hora de resolver el test real no se hayan parado a pensar en cómo son realmente y se hayan evaluado atendiendo a cómo les gustaría ser.

3.6. ¿Cómo consideran los expertos que debe ser el perfil del Mediador?

Una vez que ya hemos conocido cuál consideran los estudiantes del máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos que debe ser el perfil del mediador, qué perfil consideran que tienen ellos y cuál es el perfil real que tienen, consideramos necesario conocer cómo creen los expertos que debe ser el perfil del Mediador.

En la tabla que presentamos a continuación vamos a indicar qué puntuación, según un equipo de psicólogos vinculados a la mediación y con la especialidad de psicología clínica-sanitaria, debería tener una persona que se dedique profesionalmente a la Mediación en cada dimensión estudiada. Recordamos las veintiuna dimensiones estudiadas: “Afabilidad”, “Inteligencia”, “Estabilidad”, “Dominancia”, “Animación”, “Atención-Normas”, “Atrevimiento”, “Sensibilidad”, “Vigilancia”, “Abstracción”, “Privacidad”, “Aprensión”, “Apertura-Cambio”, “Autosuficiencia”, “Perfeccionismo”, “Tensión”, “Extraversión”, “Ansiedad”, “Dureza”, “Independencia” y “Auto-Control”.

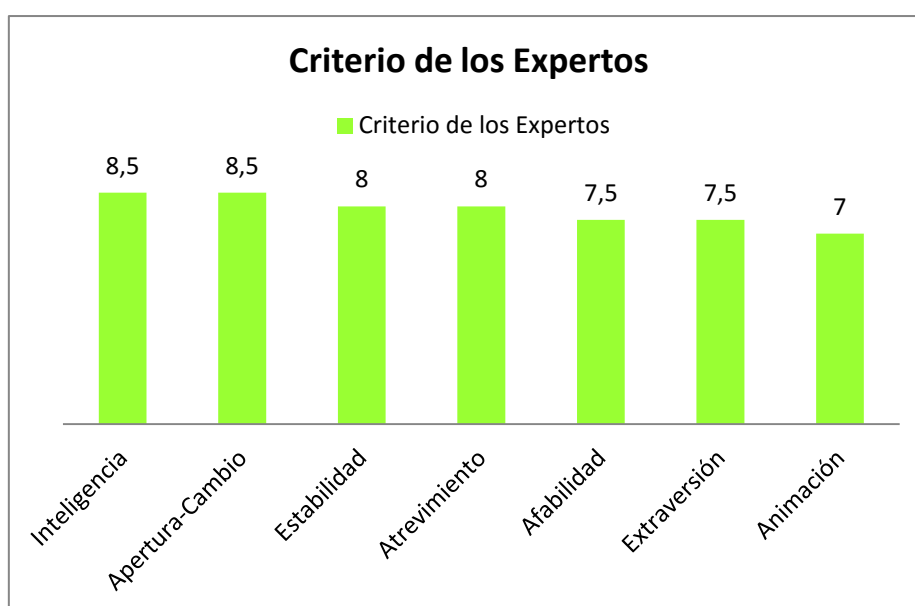
CRITERIO DE LOS EXPERTOS	
Afabilidad	7,5
Inteligencia	8,5
Estabilidad	8
Dominancia	5
Animación	7
Atención-Normas	6
Atrevimiento	8
Sensibilidad	6,5
Vigilancia	4,5
Abstracción	6,5
Privacidad	4
Aprensión	3
Apertura-Cambio	8,5
Autosuficiencia	5
Perfeccionismo	4

Tensión	3
Extraversión	7,5
Ansiedad	4,5
Dureza	1,5
Independencia	3,5
Auto-Control	6

En los presentes resultados encontramos más inclinación hacia un polo o hacia el otro, que el que habíamos visto hasta ahora. Encontramos seis rasgos de la personalidad que han obtenido una puntuación por encima siete, hemos situado dichas puntuaciones en negrita, son los siguientes: “Afabilidad”, “Inteligencia”, “Estabilidad”, “Atrevimiento”, “Apertura-Cambio” y “Extraversión”. Es la primera vez que nos encontramos con puntuaciones de 3 o por debajo de éste, las mismas también las hemos colocado en negrita y son: “Aprensión”, “Tensión” y “Dureza”. Dicho esto, vamos a analizar los datos de manera más exhaustiva.

En primer lugar, vamos a estudiar las dimensiones que han sido puntuadas con un siete o por encima de dicho número. Así conoceremos cuáles consideran los expertos que deben ser los puntos fuertes del mediador.

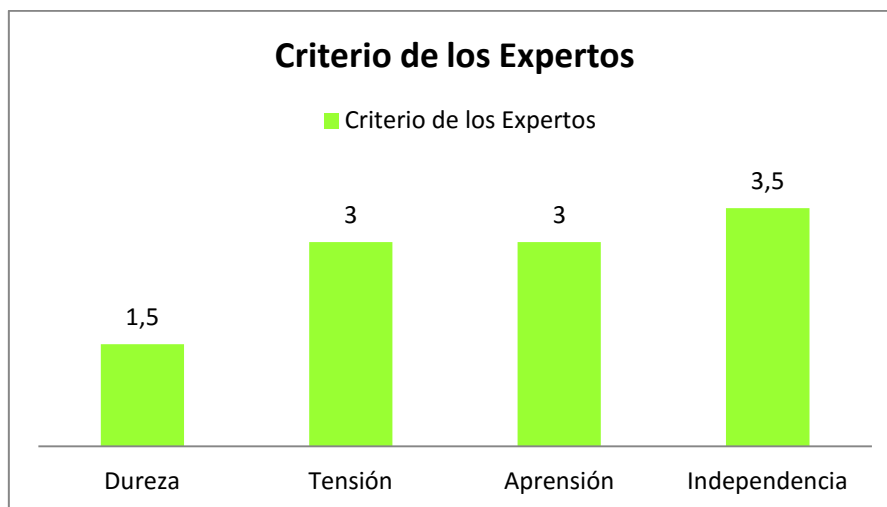
Con dicha puntuación encontramos las siguientes dimensiones: “Afabilidad”, “Inteligencia”, “Estabilidad”, “Animación”, “Atrevimiento”, “Apertura-Cambio” y “Extraversión”. Vamos a presentar las mismas en la siguiente gráfica por orden de puntuación, de mayor a menor.



Tal como podemos observar en la gráfica, que el Mediador sea una persona inteligente y que esté abierta al cambio son los puntos fuertes que, según los expertos, debe presentar el Mediador. Dicha profesión sería conveniente que fuera llevada a cabo por una persona emocionalmente estable, emprendedora, atenta a los demás socialmente participativa y entusiasta.

Ahora vamos a recoger las dimensiones que menos puntuación han obtenido. Para ello vamos a tener en cuenta que las puntuaciones hayan sido puntuadas con 3,5 o con puntuación inferior a la misma.

Las puntuaciones que han obtenido una puntuación igual a tres y medio o por debajo de la misma, son: "Aprensión", "Tensión", "Dureza" e "Independencia". En la siguiente gráfica vamos a presentar dichas dimensiones por orden, comenzando por la que menos puntuación ha obtenido, hasta la que más puntuación ha alcanzado.



Destaca que los expertos hayan puntuado con un 1,5 la dimensión "Dureza", consideran que el Mediador no debe ser una persona fría, inflexible, objetiva, dura, sino todo lo contrario, tiene que ser receptiva, intuitiva y de mente abierta.

El mediador, según los expertos, debe ser una persona relajada, segura, y que ceda fácilmente.

3.7. Criterio de los Expertos Vs Criterio de los Alumnos

Una vez que ya conocemos el criterio de los Expertos sobre cómo debe ser el perfil del Mediador y el criterio de los Estudiantes sobre dicho perfil, de manera independiente, vamos a comparar ambos criterios para así conocer sus semejanzas y diferencias.

Voy a presentar los resultados totales en la siguiente tabla atendiendo a las dimensiones estudiadas.

CRITERIO DE LOS EXPERTOS Vs CRITERIO DE LOS ALUMNOS		
	Criterio de los Expertos	Criterio de los Alumnos
Afabilidad	7,5	7,4
Inteligencia	8,5	7,2
Estabilidad	8	9
Dominancia	5	4,6
Animación	7	6,1
Atención-Normas	6	7,3
Atrevimiento	8	7,8
Sensibilidad	6,5	5,6
Vigilancia	4,5	6,6
Abstracción	6,5	4,3
Privacidad	4	4,7
Aprensión	3	3,9
Apertura-Cambio	8,5	7,2
Autosuficiencia	5	4,3
Perfeccionismo	4	5,7
Tensión	3	3,3
Extraversión	7,5	7,2
Ansiedad	4,5	3,4
Dureza	1,5	3,4
Independencia	3,5	5,2
Auto-Control	6	7,3

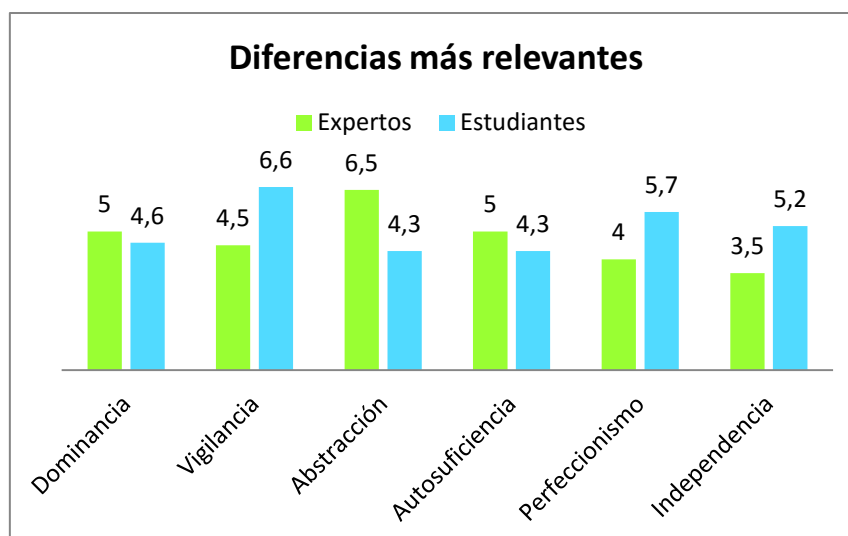
Después de observar la tabla, nos damos cuenta de que tanto los expertos como los estudiantes tienen un concepto similar sobre cómo debe ser la personalidad del mediador. En seis ocasiones hemos observado cómo tanto los expertos como los alumnos han coincidido en puntuar por encima de siete, dichas puntuaciones las hemos indicado en negrita y afectan a las siguientes dimensiones: “Afabilidad”, “Inteligencia”, “Estabilidad”, “Atrevimiento”, “Apertura-Cambio” y “Extroversión”. Por otro lado, en dos situaciones han coincidido en puntuar por debajo de 3,5, dichas puntuaciones también aparecen en negrita y afectan a las siguientes dimensiones: “Tensión” y “Dureza”

Antes de comenzar con el estudio detallado, vamos a presentar a continuación una imagen que nos va a permitir obtener un resultado más visual de lo que ya hemos mencionado.



En verde encontramos representado el “Criterio de los Expertos” y en azul el “Criterio de los Estudiantes”

A pesar de que, como ya hemos dicho, los criterios son similares, hemos recogido seis dimensiones en las que encontramos las diferencias más relevantes. Dichas dimensiones son: “Dominancia”, “Vigilancia”, “Abstracción”, “Autosuficiencia”, “Perfeccionismo” e “Independencia”. Vamos a representar las mismas en el siguiente gráfico en función de la puntuación que han obtenido, por un lado, según los expertos, y por otro, según los estudiantes.



De las dimensiones presentadas las más relevantes son: "Vigilancia", "Abstracción", "Perfeccionismo" e "Independencia".

A la hora de atender la "Vigilancia", resulta llamativo observar como los expertos consideran con un 4,5 de puntuación que el mediador debería ser una persona más confiada, sin sospechas y adaptable; mientras que los estudiantes, con un 6,6 de puntuación, piensan que dicha profesión debe estar representada por una persona más vigilante, suspicaz, escéptica y precavida.

Por otro lado, al tener en cuenta la "Abstracción", los expertos consideran con un 6,5 de puntuación que el Mediador debe ser una persona más abstraída, imaginativa e idealista; mientras que los estudiantes piensan, con un 4,3 de puntuación, que el Mediador debe ser más práctico, con los pies en la tierra y realista.

Si observamos la dimensión "Perfeccionismo", los expertos puntúan con un 4 que el mediador debe ser más flexible, tolerar el desorden y las faltas; sin embargo, los estudiantes indican con un 5,7 que el mediador debe tender más a la perfección, organización y disciplina.

En el momento de centrarnos en la "Independencia", los expertos manifiestan con la puntuación de 3,5 que el mediador tiene que ser una persona que acepte acuerdos y ceda fácilmente. En cambio, los estudiantes puntúan dicha dimensión con un 5,2 por lo que consideran que el mediador debe ser más independiente, crítico y analítico.

Otras dimensiones en las que también encontramos diferencia es en la “Dominancia” y en la “Autosuficiencia”, puesto que los expertos valoran las mismas con un 5 lo que conlleva a pensar que dichas dimensiones son indiferentes en un Mediador. Sin embargo, los estudiantes puntúan las mismas con un 4,6 y un 4,3 respectivamente, considerando así que conviene que el mediador sea una persona más cooperadora, que evite conflictos, seguidora e integradora en el grupo.

3.8. Criterio de los Expertos Vs Perfil Real de los Alumnos

Ahora, lo que nos va a interesar es saber si los alumnos que estudian el Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos presentan un perfil adecuado para ejercer como Mediadores, según lo que ha indicado el equipo de expertos.

En la siguiente tabla voy a recoger los resultados obtenidos en función de las veintiuna dimensiones estudiadas, las cuales ya hemos presentado anteriormente en repetidas ocasiones.

CRITERIO DE LOS EXPERTOS Vs PERFIL REAL DE LOS ALUMNOS		
	Criterio de los Expertos	Perfil Real de los Alumnos
Afabilidad	7,5	5,3
Inteligencia	8,5	5,7
Estabilidad	8	5,3
Dominancia	5	4,6
Animación	7	4,7
Atención-Normas	6	5,6
Atrevimiento	8	5,5
Sensibilidad	6,5	5,9
Vigilancia	4,5	5
Abstracción	6,5	5,7
Privacidad	4	5,8
Aprensión	3	6,5
Apertura-Cambio	8,5	7,3
Autosuficiencia	5	5
Perfeccionismo	4	5,2
Tensión	3	5,1
Extraversión	7,5	5,1
Ansiedad	4,5	5
Dureza	1,5	4,1
Independencia	3,5	4,5
Auto-Control	6	5,8

Al observar la tabla, lo que primero comprobamos es que en los expertos hay una franja más amplia de puntuaciones que la existente en el “Perfil Real” de los estudiantes. A la hora de comparar las puntuaciones, éstas son las más diferentes que hemos encontrado a lo largo del estudio. Sólo hemos podido indicar una puntuación en negrita puesto que solo hay una dimensión en la que en ambos casos se haya obtenido una puntuación de 7 o más, dicha dimensión es: “Apertura-Cambio”. No han coincidido en ninguna ocasión a la hora de puntuar 3,5 o por debajo de la misma.

Por medio de la siguiente imagen vamos a poder observar de manera más clara lo dicho.



El color verde representa el “Criterio de los Expertos” mientras que el “Perfil Real de los Alumnos” se encuentra representado por el color rojo. Tal como se puede observar en la imagen, la franja roja está limitada entre el 4 y el 7, en tanto que la franja de color verde representa más amplitud de puntuación.

A continuación, vamos a valorar qué tienen que mejorar los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos para ser unos buenos mediadores y en qué casos presentan una actitud adecuada a lo que indican los expertos. Para ello vamos a recoger las diferencias y semejanzas entre lo que indican los expertos y el perfil que presentan los futuros mediadores.

Vamos a tener en cuenta los mismos parámetros que utilizamos a la hora de comparar la “Auto-Valoración” de los alumnos con su “Perfil Real”. Para pertenecer al ámbito de las similitudes, las puntuaciones tienen que tener entre ellas una diferencia como máximo de dos décimas. Mientras que, para encontrarse en el ámbito de las diferencias, las puntuaciones tienen que tener entre ellas, bien una diferencia de mínimo dos puntos, o encontrarse con puntuaciones que tienden hacia polos diferentes.

Diferencias			Similitudes		
	Expertos	Perfil Real		Expertos	Perfil Real
Afabilidad	7,5	5,3	Autosuficiencia	5	5
Inteligencia	8,5	5,7			
Estabilidad	8	5,3			
Animación	7	4,7			
Atrevimiento	8	5,5			
Privacidad	4	5,8			
Aprensión	3	6,5			
Perfeccionismo	4	5,2			
Tensión	3	5,1			
Extroversión	7,5	5,1			
Dureza	1,5	4,1			

Al observar las presentes tablas es llamativo encontrarnos tantas diferencias mientras que únicamente existe una similitud. ¿Cómo podemos conseguir que los futuros mediadores tengan puntuaciones más semejantes a lo que indica el equipo de expertos?

A continuación, vamos a ir presentando y comentando cada una de las dimensiones que han presentado **diferencias** entre las características que considera el equipo de expertos que debe tener el mediador y el perfil que tienen los futuros mediadores. A la hora de valorarlas vamos también a presentar la puntuación que han obtenido, en las dimensiones seleccionadas, a la hora de auto-valorarse y de indicar su criterio sobre cómo debe ser la personalidad del mediador; así obtendremos información más verídica.



En la presente gráfica podemos observar como todas las puntuaciones tienden hacia un mismo polo, pero hay diferentes puntuaciones, destacando la obtenida en el “Perfil Real” puesto que es, con diferencia, la más distinta al resto.

Los expertos consideran, con un 7,5 de puntuación, que el Mediador debe ser una persona atenta a otros, tolerante, cálida, amable, abierta, participativa, que le guste estar en grupo, cariñosa, expresiva, cordial, efusiva; por otro lado, los estudiantes sí son personas afables ya que han obtenido un 5,3 de puntuación en la presente dimensión, pero les queda recorrido para llegar al 7,5 que deberían tener según el equipo de expertos.

Los propios estudiantes también consideran, con un 7,4 de puntuación, que el mediador debe ser una persona afable. Lo más curioso es que la puntuación más alta es la de “Auto-Valoración”. Los estudiantes, al valorarse a sí mismos, se consideran personas muy cariñosas, cálidas, amables, abiertas, participativas, expresivas, pero el test que indica el “Perfil Real” no indica lo mismo.

¿Cómo podríamos conseguir que los alumnos, los cuales se consideran personas cálidas, participativas, abiertas, y que les gusta estar en grupo, mejoren dichos rasgos de la personalidad?



En la presente gráfica nos sucede igual que en la anterior, todas las puntuaciones tienden hacia una misma idea, pero es la puntuación que corresponde al “Perfil Real” de los estudiantes la que mayor diferencia presenta.

Los expertos indican, con una puntuación muy alta, que el Mediador debe de ser una persona inteligente, con abstracción alta, aprendizaje rápido, perspicaz, despierta, de mente clara. Los alumnos, futuros mediadores, son personas inteligentes con una puntuación de 5,7; pero tendrían que mejorar para alcanzar el 8,5 de puntuación que indican los expertos.

En esta dimensión coincide la puntuación que manifiestan los estudiantes; tanto cuando indican la puntuación que debe presentar el mediador, como cuando se puntúan a sí mismos, un 7,2. Dicha puntuación es más similar a la que indican los expertos que a la que indica el “Perfil Real” de los estudiantes.

El objetivo es conseguir que los estudiantes sean personas más inteligentes para que así puedan aproximarse a la puntuación que el equipo de expertos considera que deben tener ¿cómo podemos llevar a cabo dicho propósito? Puede resultar complicado cuando observamos que ellos mismos parecen considerarse más inteligentes que lo que realmente son.



En este caso sucede igual que en los dos anteriores, los alumnos sí tienden a presentar estabilidad, a tener capacidad de adaptación, flexibilidad, madurez, son emocionalmente estables, equilibrados, pacíficos, pero han obtenido una puntuación de 5,3 mientras que los expertos consideran que el mediador debe tener una puntuación de 8.

La puntuación que dan los estudiantes cuando muestran su opinión sobre cómo debe ser la personalidad del mediador es la más alta, ya que consideran que debe ser una persona estable con un 9 de puntuación. En esta dimensión sí son los estudiantes más realistas que en las dos dimensiones vistas anteriormente ya que se auto-valoran con una puntuación de 6,9, aun así es una puntuación superior a la que ellos han presentado en el test que indica su perfil real.

Los estudiantes son conscientes de que el Mediador tiene que ser una persona más estable que lo que ellos son, por lo tanto, saben que algo tienen que llevar a cabo si quieren ejercer como tal de manera óptima, ¿qué se podría llevar a cabo para que alcanzaran dicho propósito?

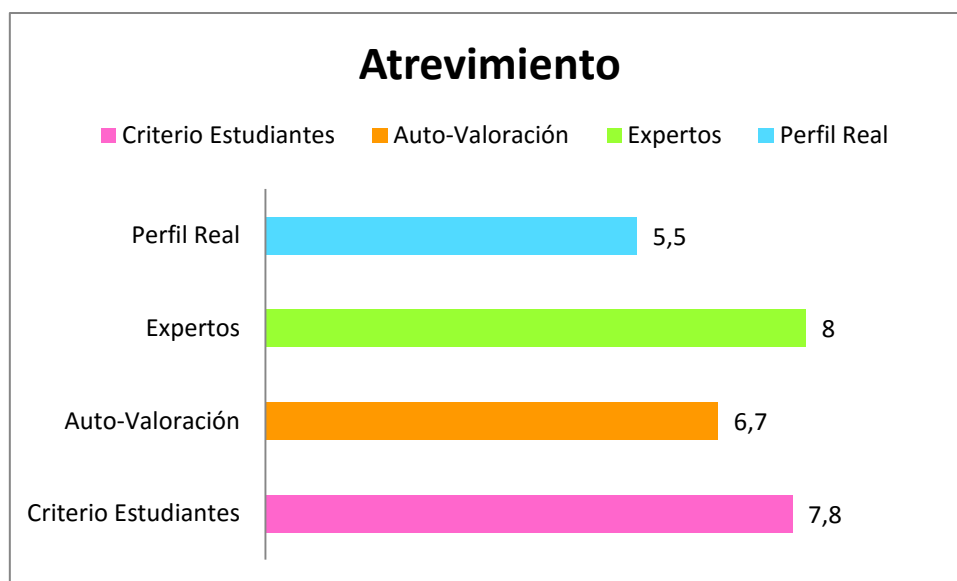


A diferencia de las anteriores gráficas, en éste caso, no todas las puntuaciones tienden a un mismo extremo. El “Perfil Real” de los estudiantes no presenta una puntuación que acompañe al resto, a pesar de que su puntuación no indica mucha fiabilidad puesto que se encuentra en el punto medio.

En esta dimensión el tema es más complicado. Mientras que los expertos consideran que el Mediador debe ser una persona animada, espontánea, entusiasta, expresiva, alegre, optimista, franca, enérgica y decidida, y puntúan dichas características con un 7, los futuros mediadores han obtenido en la dimensión una puntuación de 4,7 que indica que son más comedidos, serios, refrenados, prudentes, cuidadosos, preocupados, distantes, pesimistas.

Según el “Criterio de los Estudiantes” el mediador, con una puntuación de 6,1, debería ser una persona animada. Llama la atención que en la presente dimensión la puntuación más alta sea cuando los estudiantes se han auto-valorado puesto que se han considerado personas animadas con un 7,5 de puntuación; mientras que el “Perfil Real” de éstos mismos estudiantes indica que no es así.

¿Cómo se podría conseguir que la actitud de los estudiantes, del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, sea más animada? Es complicado conseguir que un rasgo de la personalidad mejore cuando la persona no es consciente de que deba mejorar.

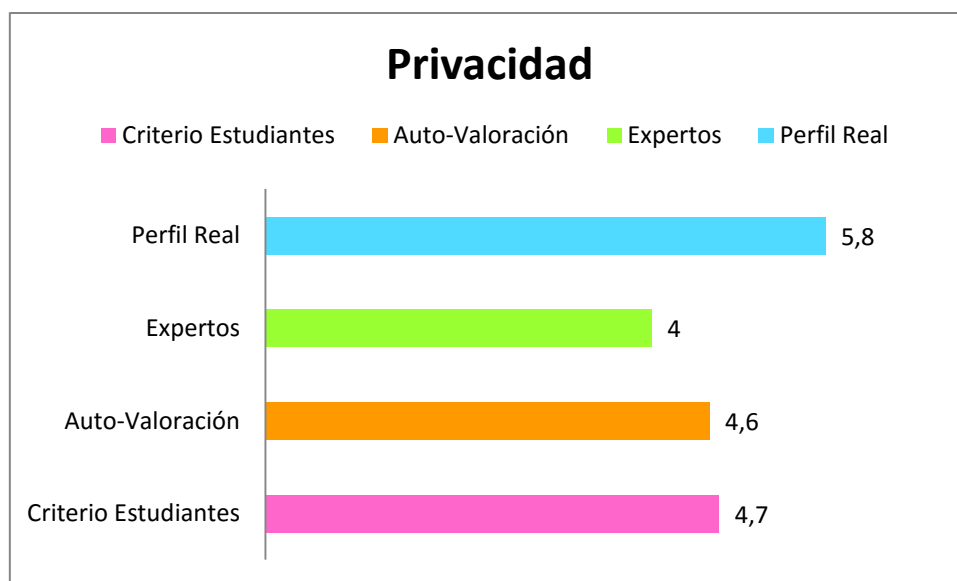


En este caso, al igual que la mayoría de las gráficas que hemos visto antes, todas las puntuaciones tienden hacia una misma dirección a pesar de que las mismas sean diferentes.

Los expertos indican, con una puntuación de 8, que el Mediador debe ser una persona atrevida, amistosa, impulsiva, que le guste arriesgar, audaz, desinhibida, descuidada, emprendedora, con determinación, activa. La situación es similar a la de casos anteriores, los alumnos que estudian la mediación son atrevidos, con una puntuación de 5,5; lo que supone que deberían serlo más para alcanzar la puntuación que el equipo de expertos indica que debe tener una persona que ejerce la Mediación.

Los estudiantes, tanto a la hora de valorar como debe ser la personalidad del mediador, como en el momento de valorarse a sí mismos consideran que debe ser una persona atrevida con un 7,8 y un 6,7 de puntuación. En este caso, son más coherentes con la realidad puesto que dan menor puntuación a la hora de auto-valorarse, aunque sigue siendo superior a la que han presentado en el test que indica su "Perfil Real".

¿De qué manera podríamos alcanzar un mayor atrevimiento por parte de los alumnos del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos?

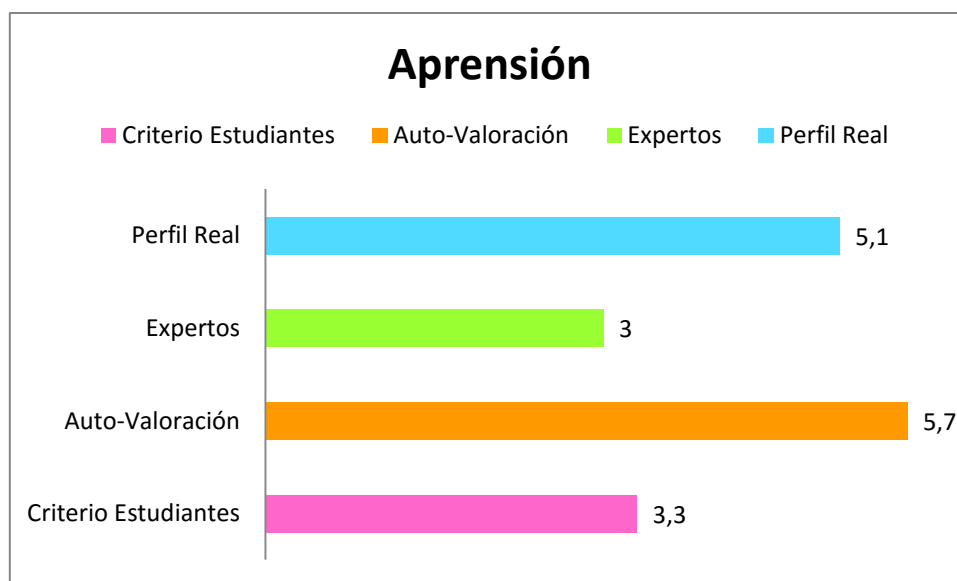


Antes de comenzar con una explicación más detallada, quiero indicar que de esta gráfica la idea principal es que en ningún caso contamos con una puntuación que tienda hacia un polo u otro, la presente gráfica es diferente a las que hemos estado tratando hasta ahora. A pesar de que en cada caso se ha obtenido una puntuación diferente, ninguna se encuentra ni por encima del 7, ni por debajo del 3,5.

Los expertos manifiestan que la figura del Mediador debe estar representada por una persona más bien directa, genuina, abierta, ingenua, implicada, sencilla, natural, modesta, franca, espontánea, sin pretensiones, puntúa la privacidad con un 4. Pero los estudiantes, futuros mediadores, han obtenido en dicha dimensión una puntuación de 5,8 por lo tanto, son personas más discretas, astutas, diplomáticas, artificiosas, calculadoras, ambiciosas, perspicaces.

Los estudiantes a la hora de opinar sobre cómo debe ser la figura del mediador y auto-valorarse, presentan una puntuación, aunque no exactamente igual, como la de los expertos. Considerando con un 4,7 y 4,6 que el Mediador debe estar caracterizado por ser una persona sencilla, espontánea y sin pretensiones.

Tal como llevamos observando a lo largo del estudio, las puntuaciones sobre cómo consideran los mediadores que debe ser el mediador y como se auto-valoran son bastante similares. Lo que conlleva a pensar que los estudiantes de Mediación sí consideran que pueden llegar a ser unos buenos mediadores. Considero que esta particularidad puede perjudicar a la hora de intentar que los estudiantes mejoren algunos rasgos de la personalidad.



En la presente dimensión el tema es más complicado, como ya hemos visto antes, por ejemplo, en el caso de la animación y de la privacidad. Los expertos indican que el mediador debe ser una persona segura, imperturbable, libre de sentimientos de culpa, plácida, satisfecha, puntúa la apremsión con un 3. Los estudiantes han obtenido una puntuación de 5,1, son personas más apremsivas, preocupadas, con sentimientos de culpa, inseguras e inquietas.

Los estudiantes al igual que los expertos consideran, con un 3,3 de puntuación, que la persona que represente al mediador debe ser una persona plácida y satisfecha.

A diferencia de lo que hemos visto, habitualmente, hasta ahora, los estudiantes al auto-valorarse sí han sido coherentes ya que sí se han puntuado, con un 5,7, como personas apremsivas. Incluso consideran que son más apremsivas que lo que son realmente, puesto que en el "Perfil Real" han obtenido una puntuación de 5,1.

En este caso sí va a resultar más fácil conseguir que los estudiantes cambien su actitud puesto que ellos mismos indican que el mediador no debe ser apremsivo mientras que ellos sí que lo son. ¿Cómo podemos ayudar a los estudiantes a que sean personas más seguras, imperturbables, libres de sentimientos de culpa, plácidas y satisfechas?



Hasta ahora no nos habíamos encontrado ningún caso como el presente. Los expertos consideran que el Mediador, con un 4 de puntuación, debe ser una persona impasible ante el desorden, indisciplinada, impulsiva, flexible, descuidada con las reglas sociales, incontrolada, despreocupada. El resto de puntuaciones no indican lo mismo. Los estudiantes, con un 5,2 de puntuación, tienden a ser personas más perfeccionistas, organizadas, auto-disciplinadas, compulsivas, auto-controladoras, escrupulosas y cuidadosas.

El “Perfil Real” de los estudiantes es similar a la puntuación que según los estudiantes debe tener el mediador ya que han dado al mismo una puntuación de 5,7 en “Perfeccionismo”. Es curioso observar que los estudiantes a la hora de auto-valorarse han considerado que son perfeccionistas con un 7,1 de puntuación, se han inclinado hacia la misma balanza, pero con una puntuación notablemente más alta.

A pesar de que los expertos sean los únicos que piensan de manera diferente, son ellos los que cuentan con más conocimientos para saber cómo debe ser la personalidad del mediador. Es complicado que los alumnos cambien la presente cualidad cuando ellos consideran que es la adecuada para ejercer como Mediador. Habrá que darles ejemplos de por qué no es así y, ¿cómo podríamos conseguir que sean personas más impasibles ante el desorden, impulsivas, flexibles y descuidadas con las reglas sociales?



En esta ocasión nos parece que el caso es coherente, a pesar de no ser el ideal, el criterio de los estudiantes y el de los expertos es el mismo y a la vez diferentes de la auto-valoración y perfil de los alumnos que también son similares entre ellos.

Los expertos con un 3 de puntuación y el criterio de los estudiantes, con un 3,3 de puntuación, consideran que el mediador tiene que ser una persona relajada, apacible, con baja tensión, paciente, sosegada, serena, tranquila y no frustrada. Mientras que los estudiantes se han auto-valorado y en el perfil real han obtenido puntuaciones, 5,7 y 5,1 respectivamente, que indican que son personas más tensas, impulsivas, impacientes, ansiosas, sobreexcitadas y angustiadas.

En este caso, los alumnos son conscientes de que tienen que mejorar dicho rasgo de la personalidad si quieren ejercer como mediadores ya que manifiestan que el mediador no debe ser una persona tensa y ellos son conscientes de que son más tensos de lo que deberían. Pero, ¿qué se puede hacer para que dichos estudiantes sean unas personas relajadas, apacibles, pacientes, serenas y tranquilas?



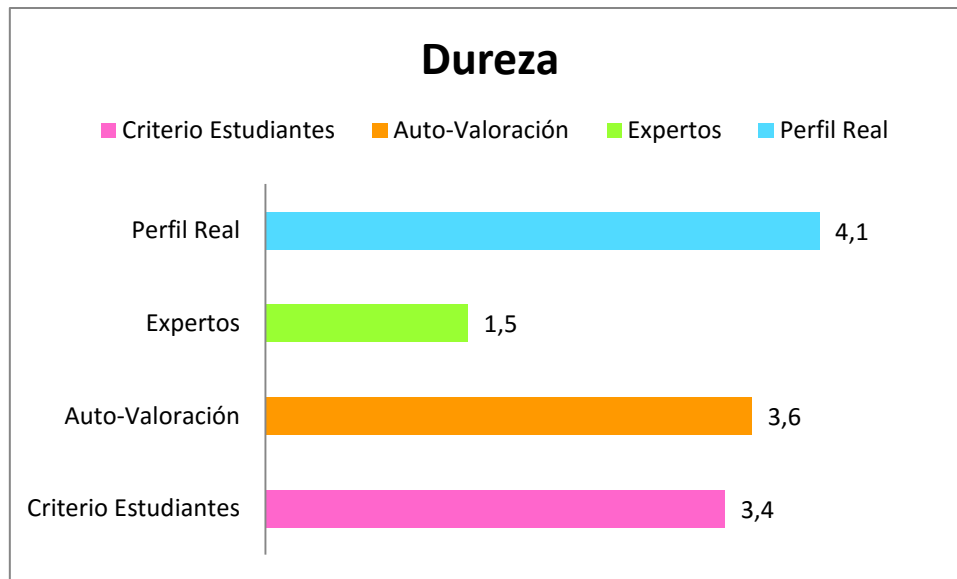
En este caso, todas las puntuaciones se decantan por un mismo extremo, la extraversión. Pero encontramos diferencias a la hora de valorar las puntuaciones. Las puntuaciones de los expertos, a la hora de auto-valorarse los estudiantes y en el momento de indicar su criterio, son muy similares; varía la puntuación que han obtenido dichos estudiantes en su “Perfil Real”.

El equipo de expertos, con un 7,5 de puntuación, considera que el mediador tiene que ser una persona extrovertida, animosa, afable, socialmente participativa, natural, emprendedora, entusiasta, despreocupada. El criterio de los Estudiantes es similar puesto que lo puntúan con un 7,2 y los estudiantes se auto-valoran en dicha dimensión con un 7,6, siendo esta puntuación la más alta.

Cambia a la hora de atender como son los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, los futuros mediadores. Los mismos han obtenido una puntuación de 5,1, por lo tanto, deberían ser personas más extrovertidas para alcanzar la puntuación de 7,5 que considera el equipo de expertos que debe tener un Mediador.

Es llamativo que la puntuación más alta sea la que han obtenido los estudiantes cuando se han auto-valorado, mientras que la puntuación más baja es la que indica el “Perfil Real” de dichos alumnos; lo que nos invita a pensar que son menos extrovertidos que lo que ellos consideran.

Para ejercer de manera más óptima la labor de mediación sería conveniente que fueran personas más extravertidas, animosas, afables, socialmente participativas, etc., ¿cómo pueden conseguirlo?



Tal como nos sucedía con la gráfica anterior, todas las puntuaciones tienden hacia un mismo polo, pero con diferencias de puntuación.

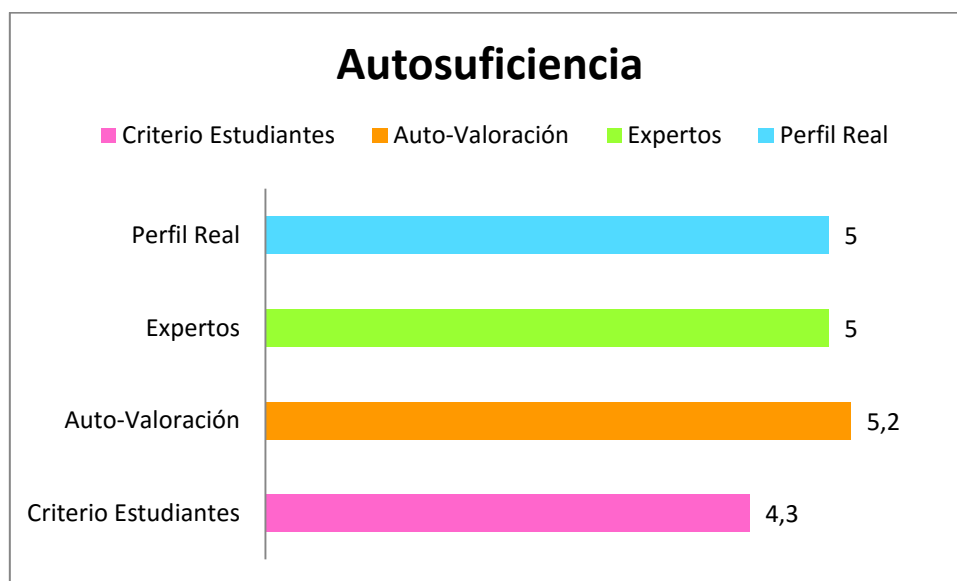
El equipo de expertos puntúa la dureza con 1,5, por lo tanto, considera que el Mediador debería ser una persona receptiva, de mente abierta e intuitiva. Es la puntuación más extremista que ha manifestado el equipo de expertos en el presente estudio. Los estudiantes sí tienden a ser personas receptivas, de mente abierta e intuitivas, pero han obtenido en dicha dimensión un 4,1, por lo tanto, les queda camino para llegar a la puntuación que deben tener según el equipo de expertos.

Las puntuaciones más similares son las manifestadas según el criterio de los estudiantes y a la hora de que éstos se auto-valoren, alcanzando unas puntuaciones de 3,4 y 3,6 respectivamente. Al igual que los expertos, los estudiantes piensan que el mediador debe ser una persona receptiva, de mente abierta e intuitiva pero no lo consideran con la puntuación que ha indicado el equipo de expertos.

Además, los alumnos consideran, con una puntuación de 3,6, que son personas receptivas, de mente abierta e intuitivas. El "Perfil Real" de los estudiantes demuestra que así es pero no han llegado a obtener la puntuación que los propios estudiantes creen que tienen y, como ya hemos dicho antes, ni mucho menos la que el equipo de expertos considera que deberían tener.

¿Qué podemos hacer para conseguir que los estudiantes sean personas más receptivas, intuitivas y de mente abierta?

Tal como hemos hecho con las diferencias, vamos a hacerlo ahora con la dimensión que ha sido seleccionada por sus **semejanzas** entre el perfil real de los estudiantes y el criterio de los expertos. En esta ocasión también vamos a recoger la puntuación que ha obtenido dicha dimensión en la “Auto-Valoración” y en el “Criterio de los Estudiantes”.



La única dimensión que ha obtenido una puntuación similar en la valoración de los expertos y en el “Perfil Real” de los estudiantes es la “Autosuficiencia”. Ha obtenido en ambos casos la puntuación de 5, por lo tanto, el equipo de expertos considera que el Mediador no tiene que ser ni una persona adherida al grupo, dependiente, ni tampoco autosuficiente y llena de recursos, ingeniosa, que prefiera sus pocas decisiones, independiente, solitaria, individualista. El equipo de expertos considera que, dicha persona, debería permanecer en el medio, no decantarse ni por un extremo ni por el otro; en función de la ocasión será pertinente que sean autosuficientes o no. Los estudiantes del Máster en Mediación han obtenido esa puntuación, un 5, que les hace encontrarse en el medio, no son ni personas autosuficientes ni dejan de serlo.

En cambio, los estudiantes consideran con un 4,3 de puntuación que el Mediador debe ser una persona adherida al grupo, dependiente y poco autosuficiente. En contraposición a lo presente, estos mismos estudiantes se auto-valoran, con un 5,2 de puntuación, como personas autosuficientes y llenas de recursos, ingeniosas, que prefieren sus propias decisiones, independientes y decididas, solitarias e individualistas.

Por lo tanto, en este caso, es el criterio de los expertos y el perfil de los alumnos los que son más similares, considero que dicha semejanza es importante.

4. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

Vamos a comentar los estudios que hemos llevado a cabo y así llegar a unas conclusiones sobre los mismos.

En primer lugar, vamos a atender los resultados obtenidos en función de pertenecer a una u otra promoción. Como ya hemos dicho anteriormente, hemos estudiado a los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, a los del curso 2014/2015 y a los del curso 2015/2016. Contamos con una muestra de 18 alumnos, siete de ellos pertenecientes a la promoción 2014/2015 y los restantes, once, constituyen la promoción 2015/2016.

Hemos analizado las diferencias y semejanzas atendiendo a cómo consideran que debe ser la personalidad del mediador, a los resultados que indican cuál es su perfil real y a cómo se han auto-valorado ellos mismos. Comparando los resultados totales de cada promoción, en ninguno de los tres supuestos hemos encontrado diferencias notables, donde sí hemos observado que las había es cuando hemos atendido a los individuos de manera particular. Consideramos relevante indicar que en el “Perfil Real” únicamente existe una dimensión en la que todos los estudiantes, de manera particular, tienden hacia un mismo extremo y es en la dimensión “Apertura al Cambio”, por lo tanto, todos los alumnos estudiados son personas abiertas al cambio, experimentadoras, liberales, pensadoras y críticas.

En segundo lugar, hemos tenido en cuenta los resultados totales y para ello hemos unido a ambas promociones. Esta unión nos permite contar con una muestra más amplia y así obtener resultados más verídicos. Hemos llevado a cabo las siguientes comparaciones:

Por un lado, hemos atendido la comparación entre el “Perfil Real” de los alumnos y las puntuaciones que han obtenido estos mismos alumnos a la hora de auto-valorarse. Por medio de dicha comparación hemos llegado a la conclusión de que los alumnos tienen una percepción positiva de sí mismos, pero esta es alejada de la realidad. En general, las puntuaciones son más altas cuando los alumnos se valoran a sí mismos que cuando obtienen el resultado del test que indica su “Perfil Real”. Resulta relevante observar como a la hora de auto-valorarse hay cinco dimensiones que han obtenido puntuaciones superiores al siete, las cuales son: “Afabilidad”, “Inteligencia”, “Animación”, “Sensibilidad” y “Perfeccionismo”; mientras que en el perfil real solo ha obtenido una puntuación superior al siete la dimensión: “Apertura-Cambio”. Destaca observar que ni a la hora de auto-valorarse ni en el perfil real encontramos una dimensión que haya obtenido una puntuación por debajo del tres y medio.

Hemos conocido la opinión que tiene un equipo de expertos sobre cómo debe ser la personalidad del Mediador. Dicho equipo de expertos está constituido por un grupo de psicólogos vinculados a la mediación y con la especialidad de psicología clínica-sanitaria. El equipo de expertos ha puntuado por encima de siete seis rasgos de la personalidad, los cuales son: "Afabilidad", "Inteligencia", "Estabilidad", "Atrevimiento", "Apertura-Cambio" y "Extraversión". A su vez, han indicado con puntuación por debajo 3,5 las siguientes dimensiones: "Aprensión", "Tensión" y "Dureza". Por lo tanto, consideran que el mediador debería ser una persona cálida, inteligente, emocionalmente estable, atrevida, abierta al cambio, extravertida, segura, paciente y receptiva.

Después hemos comparado el "Criterio de los Expertos" con el "Criterio de los Estudiantes" sobre cómo debe ser la personalidad de la persona que ejerza como Mediador. Los resultados obtenidos son similares, tanto los expertos como los estudiantes tienen un concepto similar sobre cómo debe ser la personalidad del mediador.

La última comparación llevada a cabo es en la que hemos valorado el "Criterio de los Expertos", sobre cuál debe ser la personalidad del Mediador, y el "Perfil Real", que indica cómo son los alumnos. Destaca el hecho de observar que apenas hay semejanzas entre el criterio de los expertos y el perfil real de los alumnos, lo que sí encontramos en gran medida son diferencias. Éstas son las puntuaciones más diferentes que hemos encontrado a lo largo del estudio. Sólo hemos encontrado una dimensión que ha sido puntuada por encima de siete en los dos casos, dicha dimensión es: "Apertura-Cambio"; el equipo de expertos considera que la persona que ejerza como mediadora debe estar abierta a los cambios y los alumnos sometidos al estudio presentan dicho rasgo de personalidad.

Para finalizar, presentamos unas gráficas en las que aparecen los cuatro temas tratados, que son los siguientes: "Auto-Valoración", "Perfil Real", "Criterio de los Estudiantes" y "Criterio de los Expertos". Gracias a éstas últimas gráficas, hemos podido llegar a la siguiente idea a modo de conclusión final. Entre el "Criterio de los Estudiantes", la "Auto-Valoración" de estos mismos estudiantes y el "Criterio de los Expertos" podemos encontrar diferencias, pero en general existen resultados similares. Dónde sí se encuentran a menudo diferencias es en el "Perfil Real" de los estudiantes en relación con los otros tres objetos de estudio.

En las últimas gráficas hemos planteado cuestiones a las que debemos buscar solución para conseguir que los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos ejerzan de manera más oportuna la labor de mediación en un futuro. Un tema que resulta relevante es la dificultad de intentar mejorar algún rasgo de la personalidad de una persona que considera que ya cuenta con dicha cualidad y que, además, es el adecuado para la función que va a desempeñar.

5. PROPUESTAS DE MEJORA

Una vez que conocemos los resultados obtenidos en el estudio, vamos a plantear algunas propuestas que van a poder mejorar aquellos aspectos en los que flaqueamos como estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, por lo tanto, futuros mediadores; pero antes vamos a exponer unas ideas sobre qué debe aportar el sistema educativo a los alumnos y la importancia de desarrollar habilidades personales. A la hora de plantear dichas ideas hemos tenido en cuenta el artículo: “Habilidades para el Éxito”, escrito por Guillermo Ballenato.

El sistema educativo, y en especial la formación universitaria, debe dar respuesta a todo un conjunto de necesidades formativas que finalmente van a resultar fundamentales para la adecuada integración y el eficaz desempeño posterior en el ámbito laboral. Para ello es necesario garantizar que los estudiantes reciban una capacitación que complemente aquellos contenidos específicos que constituyen el núcleo central de la formación que reciben en cada una de las diferentes carreras.

En el ámbito académico el alumno debe poder desarrollar plenamente su capacidad de razonamiento, su curiosidad, su sentido crítico y su deseo de conocer, de explicar y de intervenir sobre la realidad. En la base a estas acciones está el objetivo de potenciar una actitud positiva hacia el estudio, poner de relieve el papel activo y protagonista del estudiante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y transmitir la importancia de vivir plenamente los años de formación académica.

La universidad es un importante espacio abierto al conocimiento, a la investigación, a la cultura y a la ciencia. Y la educación va más allá de la mera asistencia a clase, la adquisición de una serie de conocimientos, llevar a cabo nuevas relaciones sociales, superar ciertos exámenes y la obtención de un título. Es una oportunidad única para el crecimiento personal, para desarrollar valores de solidaridad, respeto, cooperación y valoración de las diferencias, y para recibir una formación que permita contribuir en el futuro de forma decidida al progreso y a la mejora social.

A continuación, exponemos siete puntos necesarios para desarrollar nuestras habilidades personales.

DESARROLLO DE HABILIDADES PERSONALES

1. Autoconocimiento

“La mayoría de las personas buscan la autoconfianza y el auto-respeto en todas partes menos dentro de sí mismos, y por ello fracasan en la búsqueda” Nthaniel Branden.

Debemos posibilitar el auto-análisis, y reflexionar sobre nuestras opiniones y las de las personas cercanas sobre nuestras capacidades. Una opción es poner por escrito los puntos fuertes y débiles, apoyarnos especialmente en los primeros y convertir los segundos en oportunidades de mejora. Desarrollar un auto-concepto realista y positivo, permite potenciar la auto-eficacia, entendida como la creencia en la propia capacidad para desarrollar eficazmente una actividad, y concluirla con éxito.

2. Objetivos

“Cuando hemos perdido de vista definitivamente nuestro objetivo es cuando redoblamos nuestro esfuerzo” Mark Twain.

Es necesario establecer y clarificar las metas personales, académicas y profesionales. Podemos registrarlas por escrito, procurando que sean realistas pero ambiciosas, y que nos motiven. Nuestros objetivos deben ser cuantificables-medibles en cantidad, calidad, coste, plazo; de modo que podamos realizar un seguimiento de los mismos y verificar que se van cumpliendo adecuadamente, o introducir en su caso las acciones correctoras necesarias.

3. Aprendizaje

“Aprendemos de la experiencia que los hombres nunca aprenden nada de la experiencia” George Bernard Shaw.

El conocimiento es una fuente indiscutible de libertad y de desarrollo personal. La creciente complejidad de actividades y organizaciones hace necesario mantener a punto nuestro método y herramientas para aprender, actualizar conocimientos y desarrollar habilidades. La lectura y las nuevas tecnologías facilitan el acceso a una gran cantidad de información, pero se precisa de un cierto interés y curiosidad previos, jugando un papel activo en el aprendizaje. Se ponen en

marcha muchos procesos como análisis, valoración, síntesis, investigación, evaluación, comprensión.

4. Persistencia

“El arte de vencer se aprende en las derrotas” Simón Bolívar.

La motivación es un elemento clave, al igual que la disposición para el trabajo, la constancia y la resistencia a la frustración. Debemos desarrollar nuestra capacidad para aprender de la experiencia y convertir los fracasos en oportunidades de aprendizaje. Podemos afrontar y resolver problemas desarrollando el potencial creativo, abriendo la mente para encontrar perspectivas y soluciones nuevas; arriesgar y romper con la rutina para innovar y llegar más allá. Será necesario conocer y aplicar técnicas de creatividad, y desplegar un espíritu crítico a la vez que constructivo.

5. Inteligencia emocional

“La cooperación es la convicción plena de que nadie puede llegar a la meta si no llegan todos” Virginia Burden.

Será preciso desarrollar habilidades sociales y de comunicación: escucha, flexibilidad, empatía, habilidad para negociar, asertividad. Organizar un equipo, coordinarlo y trabajar en equipo permite aprovechar la potenciación y sinergia que éste genera. Habrá que gestionar adecuadamente los conflictos que surjan en el seno del grupo, y aprender a potenciar la cooperación, cohesión y el apoyo mutuo. También será conveniente conocer y manejar técnicas de trabajo en grupo, y posibilitar el desarrollo y la participación real de todos y cada uno de los miembros en el equipo.

6. Organización

“Nunca hay tiempo para hacerlo bien pero siempre hay tiempo para repetirlo” Laurence J. Peter.

Organizar implica programar, administrar y gestionar de modo eficaz el tiempo. Es necesario llevar a cabo un uso adecuado de la agenda, para poder planificar, asignar recursos, distribuir tareas, coordinar, registrar ideas y oportunidades de cara al futuro. Hay que saber seleccionar lo

importante, y detectar tanto las prioridades como los elementos críticos de cada proceso. Debemos aprender a trabajar con plazos, reducir las interrupciones y eliminar los malversadores o ladrones del tiempo.

7. Liderazgo

“La manera de atraer y motivar a las personas determinará el éxito del líder” Warren Bennis.

Desarrollar habilidades directivas requiere de entusiasmo y motivación. El líder muestra implicación personal, autonomía, responsabilidad, iniciativa, capacidad de delegación, y miras a la calidad y a la mejora continua. Cualidades como actitud positiva, seguridad en sí mismo, equilibrio, asertividad, decisión y aceptación de retos, son especialmente valoradas en un líder. El liderazgo eficaz será participativo y democrático; el líder precisa de atención y confianza en su equipo, para obtener lo mejor de cada uno de sus miembros.

Después de lo descrito, llegamos a la conclusión de que para llevar a cabo un buen desarrollo de nuestras habilidades personales es necesario: que nos conozcamos a nosotros mismos y tengamos un auto-concepto realista y positivo, que nos propongamos unas metas realistas pero ambiciosas, que tengamos interés por aprender, que seamos capaces de aprender de la experiencia y convertir los fracasos en oportunidades de aprendizaje, que desarrollemos habilidades sociales y de comunicación, que nos organicemos para administrar y gestionar el tiempo de manera eficaz y, que si queremos desarrollar habilidades directivas necesitaremos contar con entusiasmo y motivación.

Ahora sí, vamos a plantear diferentes propuestas que permitirán mejorar el Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos para que el perfil real de los alumnos se aproxime al que, según los expertos, debe ser el perfil real del Mediador. Vamos a recordar las dimensiones que tienen que mejorar los estudiantes para alcanzar dicho objetivo y a continuación responderemos a las cuestiones que nos planteábamos en el segundo capítulo: “Estudio”, punto tercero: “Análisis de los Resultados del Estudio”, apartado 3.8: “Criterio de los Expertos Vs Perfil Real de los Alumnos”.

Dimensiones que mejorar:
La AFABILIDAD; los estudiantes deberían ser personas más cálidas, afables, generosas y estar más atentas a los demás.
La INTELIGENCIA; los alumnos sería conveniente que mostraran mayor inteligencia, tuvieran una mente más despierta y fueran más perspicaces.
La ESTABILIDAD; sería conveniente que los estudiantes fueran personas algo más estables emocionalmente, adaptadas y maduras.
La ANIMACIÓN; nos encontramos ante estudiantes serios, reprimidos, cuidadosos, mientras que sería preferible que fueran más activos, espontáneos, animosos y entusiastas.
El ATREVIMIENTO; los alumnos deberían ser personas más emprendedoras, atrevidas y seguras en los social.
La PRIVACIDAD; mientras que los alumnos tienden a ser personas privadas, calculadoras, discretas, el equipo de expertos considera que sería conveniente que fueran personas más abiertas, genuinas, llanas y naturales.
La APRENSIÓN; los alumnos tienden a presentar una personalidad aprensiva, insegura y preocupada, mientras que para ejercer la mediación de una manera más óptima sería conveniente que fueran personas más seguras, despreocupadas y satisfechas.
El PERFECCIONISMO; las personas sometidas al estudio presentan una tendencia hacia el perfeccionismo, organización y disciplina, mientras que los expertos indican que para llevar a cabo la mediación de una manera más adecuada deberían ser personas más flexibles, que toleren el desorden y las faltas.
La TENSIÓN; los estudiantes han obtenido unas puntuaciones que indican una propensión a ser personas tensas, enérgicas, impacientes, intranquilas, mientras que sería conveniente que fueran personas más relajadas, plácidas y pacientes.

La EXTRAVERSIÓN; los alumnos sería conveniente que fueran personas más extravertidas, y socialmente participativas.

La DUREZA; las personas que han respondido al estudio para ejercer la mediación de manera más adecuada deberían ser personas más receptivas, con la mente más abierta e intuitivas.

Para mejorar las dimensiones planteadas, proponemos las siguientes opciones:

Se debe invitar a los alumnos a que realicen trabajos en grupo para que así descubran que en grupo se pueden solucionar mejor los problemas que se nos presentan y cómo la relación que tengamos con el compañero va a influir en que obtengamos un mejor o peor resultado. De esta manera conseguiremos que los estudiantes quieran trabajar en grupo y mejoren sus relaciones con los de a su alrededor.

A la hora de conseguir mayor agilidad mental y tener una mente más despierta y perspicaz, será conveniente llevar a cabo actividades de comprensión y raciocinio. Los juegos y pasatiempos de lógica e ingenio ayudan a ejercitar la mente de una manera divertida.

Sería conveniente dedicar unos minutos a técnicas de relajación o meditación en algunas sesiones para mejorar el equilibrio emocional de los alumnos. El objetivo principal de la meditación es reducir los niveles de estrés y modificar las emociones de la persona. Si se logra un estado profundo de relajación, se puede mejorar la salud y el bienestar de una persona.

Importante que los alumnos lleven a cabo algún juego. El juego resulta una valiosa herramienta para construir una sociedad mejor, fomenta la comunicación entre las personas, profundiza en las relaciones de los individuos de una comunidad y reconcilia posturas antagónicas. Dicha actividad potencia la creatividad y el talento, estimulando la posibilidad de ver las cosas de diferentes maneras, favoreciendo mentes abiertas, alimentando la capacidad de transformar los conceptos e imaginar perspectivas nuevas. Además, incide directamente en el desarrollo de la inteligencia emocional; en la capacidad de controlar las emociones, de motivarse a uno mismo, el reconocimiento de las emociones ajenas y el control de las relaciones. Eso sí, a la hora de seleccionar los juegos habrá que tener en cuenta que nos encontramos ante personas con cierta edad y habrá que adaptar éstos a dicha edad.

Es conveniente que los alumnos recibamos alguna charla sobre técnicas para mejorar nuestra personalidad y poder ser personas más positivas, animadas, naturales, satisfechas y relajadas. En dichas charlas deberían centrarse en enseñarnos a eliminar la culpa, la queja y el miedo; para así conseguir los objetivos planteados.

Plantear a los estudiantes del Máster diferentes casos concretos y reales que demuestren a los alumnos que existen ocasiones en las que es necesario desinhibirse y arriesgar para alcanzar lo que se quiere. Así, invitaremos a que sean personas más emprendedoras, atrevidas y seguras en lo social; y conseguiremos que dejen a un lado las inseguridades y sentimientos de culpa.

En este caso, no nos vamos a centrar en cualquier caso particular sino en casos de Mediación. Presentar a los alumnos ejemplos de conflictos que han sido llevados a la Mediación para que sean capaces de observar cómo el fin principal del Mediador no es que se llegue a un acuerdo y tampoco se busca adquirir grandes sumas de dinero. La clave está en conseguir aproximar a las partes, no hay que ser ambiciosos en esta profesión sino que lo ideal es que seamos personas llanas y naturales.

Por último, quiero plantear una opción personal que es la idea de llevar a cabo "RolePlay" en clase. El "RolePlay" es una técnica de dinámica en grupo que consiste en que dos o más personas representen una situación o caso concreto de la vida real, actuando según el papel que se les ha asignado de manera que se haga más vivo y auténtico. El objetivo citado se logra, no solo en quienes representan los roles, sino en todo el grupo que actúa como observador participante por su compenetración en el proceso. Los actores transmiten al grupo la sensación de estar viviendo el proceso como si fuera real. Esta actividad nos permite conocer las actitudes que tenemos ante la Mediación, ya sea como Mediador o poniéndonos en la piel de las partes que están en conflicto. No es lo mismo observarlo que ponernos en la propia piel de algunos de los "protagonistas" del proceso de Mediación.

CONCLUSIONES FINALES

Una vez que hemos conocido la vía extrajudicial de resolución de conflictos, la mediación, podemos afirmar que esta técnica está todavía poco extendida en nuestro país, lo que nos hace reflexionar sobre el por qué de este lento ritmo de implantación, o, más en positivo, ¿qué se podría hacer para su impulso desde los diversos ámbitos?

Las diferencias sociológicas y culturales entre las sociedades anglosajonas y las latinas son una de las causas más empleadas para explicar el distinto grado de desarrollo de las actividades de resolución extrajudicial de conflictos. La primera sería más proclive al acuerdo individual, mientras que la segunda cedería su confianza a un poder del Estado. Dicho hecho sociológico es una de las posibles razones del retraso, pero no se puede considerar, la única, ni podemos quedarnos en ese simple análisis parcial y superficial. En EEUU la mediación ha tardado más de treinta años en adquirir una mínima masa crítica y, para conseguirla, ha sido necesario un apuntalamiento institucional, como fue sucediendo en sucesivas reformas de la justicia.

Algunas de las acciones que se podrían impulsar desde los distintos niveles de responsabilidad competente son los siguientes. La responsabilidad primera podría ser la del legislador; la segunda, la de la justicia, tanto en su derivada institucional como en la actuación de los jueces; la tercera, la de la abogacía y la de las instituciones de mediación y arbitraje, y, finalmente y muy importante, el buen trabajo de mediadores y árbitros, sobre los que dependerá, en gran medida, el éxito o el fracaso del sector de los procesos de resolución extrajudicial de conflictos en nuestro país.

El mediador es la tercera parte que actúa como facilitador para que fluya la comunicación entre las partes en conflicto. Dicho profesional está formado en técnicas específicas de comunicación por medio de las cuales crea un clima de confianza necesario para que las personas se sientan a hablar libremente. Así, a través de las diferentes conversaciones mantenidas, las personas, con la ayuda del mediador, pueden tratar los temas que les preocupan, manifestar sus sentimientos, emocionarse cuando lo necesiten, ser escuchados por la otra parte en la discordia, y decir lo que sienten y piensan respecto al tema.

Tal como hemos visto, el Mediador tienen un papel esencial en el proceso de Mediación, pero, ¿cómo debe ser dicho profesional?, ¿cuál debe ser su personalidad?, los estudiantes de Mediación, ¿presentan la personalidad necesaria para ejercer como Mediadores?

Son dichas cuestiones las que hemos pretendido responder por medio del presente trabajo, gracias al Cuestionario de Personalidad 16PF-5.

Como ya hemos dicho durante el trabajo, la personalidad es el conjunto de cualidades y rasgos que configuran la manera de ser de una persona y la diferencian de los demás.

Antes de comentar, brevemente, los resultados obtenidos en el estudio, quiero indicar que la veracidad de los resultados obtenidos por parte de los alumnos es relativa puesto que, atendiendo a la totalidad de los alumnos, la manipulación de la imagen en el test es de 4,8; para que esta hubiera sido fiable, la puntuación debería encontrarse por debajo del tres y medio.

A parte de responder las preguntas planteadas, también hemos conocido cómo son los alumnos estudiados, qué personalidad consideran que tiene que tener un Mediador y cómo se auto-valoran.

Ha resultado curioso observar como los resultados, a la hora de auto-valorarse e indicar cuáles consideran que deben ser los criterios del mediador, son similares y éstos a su vez son parecidos al criterio de los expertos. Pero, ¿qué sucede cuando comparamos el perfil real de los alumnos con su auto-valoración? Dicho planteamiento es el que más nos ha sorprendido. Los alumnos, en general, muestran mejor concepto de sí mismos y consideran que cuentan con una personalidad más apta para ser Mediador que la que realmente presentan. Esta situación nos invita a pensar que nos encontramos con personas con alta autoestima y es cierto que dicha característica da lugar a más probabilidades de éxito en el mundo de hoy, pero es importante ser realistas y conocer cuáles son, y cuáles no, los puntos fuertes de cada uno y así poder mejorarlos.

Al finalizar el estudio sí hemos podido responder a la pregunta: ¿presentan los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos los rasgos de personalidad que pueden atribuirse a los profesionales de la mediación? Tal como hemos podido observar, hay rasgos de la personalidad que se deberían mejorar. Únicamente han obtenido la puntuación adecuada a lo que el equipo de expertos indica en una ocasión: a la hora de valorar la dimensión "Autosuficiencia", los Expertos consideran que el Mediador no debe ser ni autosuficiente ni dejar de serlo, debe encontrarse en un punto medio, y los alumnos encajan en dicha cualidad.

Es relevante observar aquellas aptitudes que los alumnos deben adecuar a lo que los expertos indican si quieren alcanzar de manera más satisfactoria su objetivo, ejercer como mediadores. Pero la búsqueda del presente objetivo se complica si dichos alumnos no consideran que tengan que mejorar ya que ellos, en general, se puntúan con las aptitudes aptas a lo que los expertos indican.

Desde el Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos, ¿qué se puede hacer para mejorar aquellas dimensiones en las que los Mediadores presentan deficiencias? Cómo ya hemos indicado en el trabajo, la universidad es una oportunidad única para el crecimiento personal, para desarrollar valores de solidaridad, cooperación, respeto y para recibir una formación que permita contribuir en el futuro de forma decidida al progreso y a la mejora social. La elección de los estudios es una decisión importante que va a determinar en gran medida a qué nos vamos a dedicar en el futuro. Para mejorar aquellas dimensiones, hemos planteado una serie ideas o propuestas de mejora y así, desde el Máster, se mejorarán o cambiarán aquellas aptitudes necesarias.

Resultaría relevante llevar a cabo un estudio de mayor profundidad, con un mayor número de expertos, puesto que ahora hemos contado con un equipo, y con un mayor número de futuros mediadores, estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos.

Para cerrar el presente trabajo se incluye el escrito titulado: “Aprendí y decidí triunfar” de Walter Elías Disney.

APRENDÍ Y DECIDÍ TRIUNFAR

“Y así, después de esperar tanto, un día como cualquier otro decidí triunfar, decidí no esperar a las oportunidades sino yo mismo buscarlas, decidí ver cada problema como la oportunidad de encontrar una solución, decidí ver cada desierto como la oportunidad de encontrar un oasis, decidí ver cada noche como un misterio por resolver, decidí ver cada día como una nueva oportunidad para ser feliz.

Aquel día descubrí que mi único rival no era más que mis propias debilidades, y que en éstas está la única y mejor forma de superaros; aquel día dejé de temer a perder y empecé a temer a no ganar, descubrí que no era yo el mejor y que quizá nunca lo fui, me dejó de importar quién ganara o perdiera, ahora me importa simplemente saberme mejor que ayer.

Aprendí que lo difícil no es llegar a la cima, sino jamás dejar de subir. Aprendí que el mejor triunfo que puedo tener, es tener el derecho de llamar a alguien "Amigo".

Descubrí que el amor es más que un simple estado de enamoramiento, "el amor es una filosofía de vida". Aquel día dejé de ser un reflejo de mis escasos triunfos pasados y empecé a ser mi propia tenue luz de este presente; aprendí que de nada sirve ser luz si no vas a iluminar el camino de los demás.

Aquel día decidí cambiar tantas cosas, aquel día aprendí que los sueños son solamente para hacerse realidad, desde aquel día ya no duermo para descansar, ahora simplemente duermo para soñar."

Walter Elías Disney (1901-1966)

BIBLIOGRAFÍA

Ballenato Prieto, G. (2000). Perder la torre y ganar la partida.

Ballenato Prieto, G. (2005). Creatividad, claro que sí.

Ballenato Prieto, G. (2005). Habilidades para el éxito.

Ballenato Prieto, G. (2005). Esa profesión me llama.

Ballenato Prieto, G. (2006). Desarrollo de Habilidades personales.

Ballenato Prieto, G. (2009). La queja, ¿válvula de escape o motor de cambio?

Ballenato Prieto, G. (2016). Apuntes de la asignatura: "Técnicas de la Mediación". Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos. Universidad de Valladolid.

Fernández-Abascal, E. G., Martín Díaz, M. D., Domínguez Sánchez, J. (2009) Procesos Psicológicos. Psicología Pirámide. Madrid.

Galindo, L. (2013) Reilusionarse. Apasionate por la vida. Alienta.

García Villaluenga, L., Bolaños Cartujo, I., Hierro Requena, M., Garrigós Tembleque, S., del Hoyo Alonso-Martínez, P., Dorado Barbé, A., y otros. (Noviembre de 2010). La familia dialoga y llega a acuerdos: la mediación familiar. El Instituto Complutense de Mediación y Gestión de conflictos.

Gottheil, J., Schiffrin, A. (1996) Mediación: una transformación en la cultura. Paidós, Barcelona.

Grover Duffy, K., Introducción a los programas de mediación comunitaria: pasado, presente y futuro, en la mediación y sus contextos de aplicación, una introducción para profesionales e investigadores (VV.AA.), Paidós, Barcelona, 1996, pág. 52.

Legislación:

- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.

Peña Yáñez, M. Á. (2013). El Proceso de Mediación, Capacidad y Habilidades del Mediador. Madrid: Dykinson.

Pérez Raposo, M. (2015). La Mediación en los Centros de Apoyo Familiar y Puntos de Encuentro Familiar. Trabajo de Fin de Máster. Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos. Universidad de Valladolid.

Periz Juncosa, L. J. (2014). La mediación como solución extrajudicial de conflictos laborales. Trabajo Fin de Grado. Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Universidad de Valladolid.

Pimentel, M. (2013). Resolución de conflictos. Técnicas de Mediación y Negociación. Resolución extrajudicial de conflictos aplicado el ADR. Barcelona.

Romero Navarro, F. La mediación familiar: Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

San Cleto Hernán, E.M. (2013). La Mediación en los Juzgados de lo Social. Trabajo de Fin de Grado. Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Universidad de Valladolid.

Vega Vega, J. L. (1984). Psicología General (1). Universidad de Salamanca. Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación. Salamanca.

Vega Vega, J. L. (1984). Psicología General (2). Universidad de Salamanca. Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación. Salamanca.

Villarubia, E. Guía de Interpretación del Cuestionario de Personalidad 16PF-5.

ANEXOS

En el presente trabajo he hecho alusión a un apartado que no he plasmado en el mismo. Dicho apartado es el Cuestionario que se ha facilitado a los estudiantes del Máster en Mediación y Resolución Extrajudicial de Conflictos y que nos ha permitido conocer su personalidad.

Hemos indicado que los estudiantes, en la primera fase, responden a 185 preguntas, en 30 minutos. No hay respuestas correctas o incorrectas, salvo las 15 últimas. Un ejemplo de dicho tipo de preguntas es el siguiente:

Me gusta presenciar una competición deportiva:

- a) Verdadero.
- b) Indiferente.
- c) Falso.

El **Anexo 1** también hace referencia al Cuestionario de personalidad facilitado, cuya hoja de perfil es la siguiente:

Hoja del Perfil 16PF-5

PERFIL DE ESCALAS PRIMARIAS Y DIMENSIONES GLOBALES

Apellidos y nombre _____ Edad _____ Sexo _____ Fecha _____

Escala	DE	El polo bajo define una persona...	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El polo alto define una persona...	Esc.
A	Afabilidad	Fría, impersonal, distante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Cálida, afable, generosa, atenta a los demás	A
B	Razonamiento	De pensamiento concreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	De pensamiento abstracto	B
C	Estabilidad	Reactiva, emocionalmente cambiable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Emocionalmente estable, adaptada, madura	C
E	Dominancia	Deferente, cooperadora, que evita conflictos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Dominante, asertiva, competitiva	E
F	Animación	Seria, reprimida, cuidadosa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Animosa, espontánea, activa, entusiasta	F
G	Atención-normas	Inconformista, muy suya, indulgente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Atenta a las normas, cumplidora, formal	G
H	Aterramiento	Tímida, temerosa, cohibida	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Emprendedora, atrevida y segura en lo social	H
I	Sensibilidad	Objetiva, nada sentimental, utilitaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sensible, esteta, sentimental	I
L	Vigilancia	Confada, sin sospechas, adaptable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Vigilante, suspicaz, esceptica, precavida	L
M	Abstracción	Práctico, con los pies en tierra, realista	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Abstrada, imaginativa, idealista	M
N	Privacidad	Abierta, genuina, franca, natural	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Privada, calculadora, discreta, que no se abre	N
O	Apercepción	Segura, despreocupada, satisfecha	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Apernosa, insegura, preocupada	O
Q1	Apertura-cambio	Tradicional, apegada a lo familiar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Abierta al cambio, experimental, analítica	Q1
Q2	Autosuficiencia	Seguizura, se integra en el grupo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Autosuficiente, individualista, solitaria	Q2
Q3	Perfeccionismo	Flexible, tolerante con el desorden o las faltas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Perfeccionista, organizada, disciplinada	Q3
Q4	Tensión	Relajada, placida, paciente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tensa, enérgica, impaciente, intranquila	Q4
Dimensiones globales			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Ext	EXTRAVERSIÓN	Introversia, socialmente inhibida	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Extraversia, socialmente participadora	Ext
Ans	ANSIEDAD	Imperforable, con poca ansiedad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Renturbable, con mucha ansiedad	Ans
Dur	DUREZA	Receptiva, de mente abierta, intuitiva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Dura, firme, inflexible, fría, objetiva	Dur
Ind	INDEPENDENCIA	Acomodatiza, acepta acuerdos, cede fácilmente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Independiente, crítica, polemista, analítica	Ind
AuC	AUTO-CONTROL	No reprimida, sigue sus impulsos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Autocontrolada, contiene sus impulsos	AuC
Mi	Manip. imagen	Deseara de presentar una mala imagen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Deseara de presentar una buena imagen	Mi

INSTRUCCIONES

Rellene el pequeño círculo existente debajo del decalipo (1 a 10) correspondiente a cada escala (A a Q4); luego una con trazos rectos dichos puntos para disponer del perfil de las escalas primarias. Los puntos fuera de la zona central (decalipos 4-7) indican alejamiento significativo; a ellos se les puede aplicar, con mayor probabilidad de acierto, los adjetivos recogidos en ese polo alto o bajo.

Repita el proceso con los decalipos de las dimensiones globales (pero intentando apreciar los valores decimales) y el resultado será el perfil de estas dimensiones superiores. En la base puede señalar el grado en que la persona ha usado el "estilo de respuesta" MI en sus contestaciones al 16PF-5.