

Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres

*The relationship between conflict management styles and multidimensional
empathy in adolescent high-school students*

*Relacionamento entre estilos de gerenciamento de conflitos e empatia
multidimensional em adolescentes do ensino médio*

Alejandro César Antonio Luna-Bernal

Universidad de Guadalajara, México

aluna642@hotmail.com

Resumen

El presente trabajo se propuso generar nuevos conocimientos acerca del papel de la empatía en la dinámica de los conflictos interpersonales de los adolescentes considerando, en este caso, las interacciones entre pares en el contexto escolar. Con esa finalidad, este estudio tuvo como objetivo evaluar la relación entre los estilos de manejo de conflictos que los adolescentes informan emplear en los conflictos cotidianos con sus compañeros de aula en el bachillerato, y la empatía, considerando ésta desde un enfoque multidimensional. Participaron 194 estudiantes de bachillerato con edades entre 15 a 18 años, quienes respondieron el *Inventario de Rahim sobre estilos de manejo de conflictos* y el *índice de reactividad interpersonal*. Se llevó a cabo un análisis correlacional Pearson entre las variables señaladas. En los resultados se encontró que la toma de perspectiva presentó correlaciones positivas estadísticamente significativas con los estilos complaciente, evasivo, comprometido e integrativo del modelo de Rahim. Asimismo, la preocupación empática presentó correlaciones positivas estadísticamente significativas con los estilos complaciente e integrativo. Se discuten estos resultados en el marco del modelo de doble

preocupación sobre estilos de manejo de conflictos, y del modelo de Davis sobre empatía multidimensional.

Palabras clave: estilos de conflicto, resolución de conflictos, gestión de conflictos, toma de perspectiva, preocupación empática.

Abstract

This paper aims to produce new knowledge on the role of empathy in the dynamics of the interpersonal conflicts in adolescence. This, considering the relationships among peers in the school context. For this purpose, this study had as objective to analyze the relationships between dimensions of empathy and conflict handling styles used by adolescents to manage everyday conflicts with their classmates. The participants were 194 adolescent high-school students, aged 15 to 18, who answered an adapted version of the *Rahim Organizational Conflict Inventory* (ROCI-II, form C) and the *Interpersonal Reactivity Index* (IRI). A Pearson correlation analysis was performed between the variables. In the findings, it was found that perspective taking presented statistically significant positive correlations with obliging, avoiding, compromise and integrating. Likewise, the empathic concern showed statistically significant positive correlations with compromising and integrating. These findings are discussed into the framework of the dual concern model on conflict handling styles, and the Davis' theory of multidimensional empathy.

Key words: conflict styles, conflict resolution, conflict management, perspective taking, empathic concern.

Resumo

O presente trabalho teve como objetivo gerar novos conhecimentos sobre o papel da empatia na dinâmica dos conflitos interpessoais de adolescentes considerando, neste caso, interações entre pares no contexto escolar. O objetivo deste estudo foi avaliar a relação entre os estilos de gerenciamento de conflitos que os adolescentes relatam usando em conflitos cotidianos com seus colegas de classe no ensino médio e empatia, considerando isso de uma perspectiva multidimensional. Um total de 194 alunos do ensino médio de 15 a 18 anos participaram do Inventário Rahim em Estilos de Gestão de Conflitos e do Índice de Reatividade Interpessoal.

Uma análise de correlação de Pearson foi realizada entre as variáveis identificadas. Nos resultados, verificou-se que a tomada de perspectiva apresentou correlações positivas estatisticamente significativas com os estilos complacentes, evasivos, comprometidos e integrativos do modelo Rahim. Da mesma forma, a preocupação empática apresentou correlações positivas estatisticamente significativas com os estilos acomodativos e integrativos. Esses resultados são discutidos no âmbito do modelo de dupla preocupação sobre estilos de gerenciamento de conflitos e o modelo de Davis em empatia multidimensional.

Palavras-chave: estilos de conflito, resolução de conflitos, gerenciamento de conflitos, criação de perspectiva, preocupação empática.

Fecha Recepción: Marzo 2017

Fecha Aceptación: Julio 2017

Introducción

Como en otros periodos de la vida, los conflictos interpersonales durante la adolescencia son parte integral de las relaciones sociales y cumplen un papel relevante en el desarrollo psicosocial de los individuos (Laursen y Collins, 1994; Sandy, 2014). Los adolescentes maduran, en gran medida, a través de sus experiencias con los conflictos de todos los días (Imholte, 2012). Según Bayram (2014), las estrategias de resolución de conflictos no solamente están altamente asociadas al proceso del propio conflicto, sino también a los resultados del desarrollo en la adolescencia. De acuerdo con Bucx y Seiffe-Kienke (2010), las experiencias de resolución constructiva o destructiva de conflictos interpersonales tienen un significado de largo alcance en el posterior desarrollo del individuo. Un manejo constructivo permite a los adolescentes desarrollar experiencia mientras resuelven sus conflictos (Ayas, Deniz, Kagan & Kenç, 2010). Por el contrario, un afrontamiento destructivo del conflicto (tal como el empleo rígido de estilos y estrategias coercitivos y agresivos) no fortalece el desarrollo personal y tiende a menoscabar la calidad de sus relaciones (Bayram, 2014).

A pesar de la importancia que reviste el estudio del papel que cumplen los conflictos cotidianos en la vida ordinaria de los adolescentes y en su desarrollo psicosocial, este aspecto de la vida escolar ha sido poco abordado ya que el énfasis de la literatura en el área ha tendido a

centrarse en el estudio específico de los fenómenos de violencia escolar, especialmente el *bullying* (Ayala-Carrillo, 2015; García-Montañéz & Ascensio-Martínez, 2015; Ramírez-López & Arcila-Rodríguez, 2013). En ese marco, los estudios empíricos que se han planteado específicamente examinar los estilos de manejo de conflictos de los adolescentes son todavía escasos; particularmente en lo que refiere al contexto escolar y especialmente en nuestro país.

Por lo anterior, y con el fin de contribuir a llenar ese vacío, es que el presente estudio se planteó realizar una aproximación a esta problemática en nuestro contexto analizando la relación que la empatía podría tener con los estilos de manejo de conflictos que los adolescentes estudiantes de bachillerato reportan emplear en los conflictos cotidianos con sus compañeros de escuela.

Ebesu-Hubbard (2001) señalaba que se ha prestado poca atención a examinar empíricamente el papel jugado por la empatía en los conflictos. Cuando la empatía ha sido estudiada, observaba este autor, ha sido bajo el aspecto de analizar su efecto en la reducción de las tendencias violentas o agresivas; sin embargo, no es claro cómo los procesos empáticos operan en las interacciones de conflicto no violentas. En un sentido similar, Björkqvist (2007) apuntaba que se cuenta con información sobre cómo la empatía se relaciona con la inhibición del comportamiento violento pero que es necesaria una mayor investigación para comprender qué papel juega en la resolución pacífica de conflictos.

Según Wied, Branje y Meeus (2007), aunque existe evidencia considerable de que la empatía se relaciona positivamente con la conducta prosocial y negativamente con la conducta agresiva, pocos estudios han analizado directamente el rol de las tendencias empáticas en la gestión de conflictos. Aunque recientemente diversos estudios han realizado avances en este sentido (e.g., Garaigordobil, 2009 y 2012; Garaigordobil & Maganto, 2011; Garaigordobil, Machimbarrena & Maganto, 2016; Luna-Bernal & De Gante-Casas, 2017; Perrone-McGovern et al., 2014; Van Lissa, Branje, Koot & Meeus, 2016), los esfuerzos aún son pocos y, como se verá más adelante en este trabajo, hace falta mayor investigación que profundice en aspectos más concretos de dichas relaciones, especialmente en lo que refiere a los estudios con adolescentes. Tal es, por ejemplo, la necesidad de estudiar a la empatía desde un enfoque multidimensional (Davis, 1996).

En el marco de lo anterior, el presente trabajo se propone ser una contribución a generar nuevos conocimientos sobre el papel de la empatía en la dinámica de los conflictos interpersonales de los adolescentes considerando, en este caso, las relaciones entre pares adolescentes en el contexto escolar. Con ese fin, este estudio se propone evaluar la relación entre la empatía reportada por los adolescentes, considerándola desde un enfoque multidimensional, y los estilos con que dichos adolescentes informan manejar los conflictos con sus compañeros de escuela.

Empatía multidimensional

En la literatura académica el estudio de la empatía (*empathy*) se ha llevado a cabo fundamentalmente desde tres perspectivas distintas: un enfoque afectivo, un enfoque cognitivo, y un enfoque multidimensional el cual comprende a la empatía como integrada tanto por una dimensión cognitiva como por una afectiva (Fernández-Pinto, López-Pérez & Márquez, 2008; López, Filippetti & Richaud, 2014; Pérez de Albéniz Iturriaga, 2006). De acuerdo con Garaigordobil (2008), la empatía "incluye tanto respuestas emocionales como experiencias vicarias o, lo que es lo mismo, capacidad para diferenciar entre los estados afectivos de los demás y la habilidad para tomar una perspectiva tanto cognitiva como afectiva respecto a los demás" (p. 85). Siguiendo a Benkler (2012) la empatía puede definirse "como una combinación de respuestas cognitivas y afectivas que convergen para identificar y a continuación reproducir el estado emocional de la otra persona" (p. 78).

Una de las aportaciones más fructíferas en la investigación psicosocial sobre empatía multidimensional ha sido la propuesta de Davis (1996). Este autor formuló el modelo organizacional (*organizational model*) para representar los diversos componentes de la empatía y su relación con el comportamiento social.

Davis (1996) partió de una revisión de los distintos constructos que se han asociado con la experiencia empática en la literatura y llamó la atención sobre el hecho de que la mayoría de ellos tendía a centrarse en algún componente, descuidando los demás. Su modelo, por el contrario, se propone representar cómo se relacionarían esos componentes dentro del proceso que vive una persona ante una situación típica que implique la experiencia empática.

De acuerdo con lo anterior, el modelo organizacional (*organizational model*) de Davis (1996) distinguió en la experiencia empática entre los antecedentes, los procesos y los resultados.

En primer lugar, con respecto a los antecedentes que condicionan la experiencia empática diferenció los de la persona (capacidades biológicas, diferencias individuales, historia de aprendizaje) y los de la situación (intensidad de la situación, similitudes con la otra persona).

En segundo lugar, con relación a los procesos, Davis (1996) consideró los de naturaleza no cognitiva (reacción circular primaria, mímica motora), los cognitivos simples (condicionamiento clásico, asociación directa, etiquetamiento), y los cognitivos avanzados (asociaciones mediadas por el lenguaje, elaboración cognitiva de relaciones, toma de perspectiva).

En tercer lugar, con respecto a los resultados, Davis (1996) diferenció los intrapersonales y los interpersonales. Dentro de los primeros consideró los resultados de tipo afectivo (e.g., preocupación empática, malestar personal) y los no afectivos (agudeza interpersonal, juicios de atribución); y dentro de los segundos incluyó la conducta de ayuda, la conducta de agresión y la conducta social definida esta última como "las conductas que ocurren dentro de las relaciones sociales" (Davis, 1996, p. 19).

De acuerdo con el modelo organizacional, la conducta efectiva que exhibe el sujeto se relaciona más directamente con los resultados intrapersonales tanto afectivos como cognitivos, y de manera menos directa con los procesos y las condiciones antecedentes.

Con el fin de contar con un instrumento que evaluara explícitamente la empatía desde esta perspectiva multidimensional es que Davis (1980, 1983) propuso el Índice de Reactividad Interpersonal (*Interpersonal Reactivity Index*, IRI). Este instrumento contempla dos dimensiones cognitivas de la empatía y dos de tipo afectivo. Los factores cognitivos son la toma de perspectiva (*perspective taking*) y la fantasía (*fantasy*). Los factores afectivos son la preocupación empática (*empathic concern*) y el malestar personal (*personal distress*).

La toma de perspectiva consiste en una inclinación a asumir espontáneamente el punto de vista de otra persona. De acuerdo con Davis (1996), "refiere específicamente al proceso en el cual un individuo intenta imaginar el mundo de otro" (p. 17). A través de él, el sujeto trata de imaginarse en el lugar de otro individuo, e identificarse con él adoptando su perspectiva ante situaciones reales de la vida cotidiana.

En segundo lugar, la fantasía comprende la tendencia imaginativa del sujeto para colocarse en situaciones ficticias. Puede definirse como la inclinación del individuo a introducirse en los sentimientos y acciones de personajes ficticios de libros, películas u obras de teatro, entre otros. Se trata de una capacidad de representación mental e imaginación.

En tercer lugar, la preocupación empática describe los sentimientos de simpatía, compasión, preocupación y cariño ante el malestar de otros. Se trata de sentimientos orientados hacia la otra persona que se encuentra en una situación negativa.

Por último, el malestar personal se refiere a los sentimientos de ansiedad y disconformidad que el sujeto experimenta al observar las experiencias negativas de otros seres humanos. Se trata de sentimientos orientados al yo que no son compatibles con el malestar de la otra persona.

El modelo de Davis (1996) sostiene que unas tendencias estables del individuo en las áreas de la toma de perspectiva, la preocupación empática y el malestar personal tienen efectos sobre la ocurrencia de conductas específicas en las relaciones. Según Wied et al. (2007), la toma de perspectiva permitiría a un sujeto el adoptar el punto de vista de la otra persona en una situación de conflicto para con ello lograr un mejor entendimiento de su posición, previniendo la respuesta destructiva y facilitando la constructiva. Por su parte, según estos autores, “la preocupación empática y el malestar personal podrían inhibir los impulsos destructivos en las situaciones de conflicto” (p. 49), e incluso el malestar personal “también podría promover actos constructivos, aunque sólo fuera para escapar del malestar derivado de la experiencia vicaria” (p. 49). Según Perrone-McGovern et al. (2014) cuando los individuos tienen la capacidad de entender los puntos de vista y de sentimientos del otro, es más fácil aproximarse al conflicto de una manera más prosocial. Según afirman, la empatía puede ayudar a obtener un entendimiento más sólido de la perspectiva del otro antes de reaccionar en una situación de conflicto, permitiendo el uso de una estrategia más activa y constructiva de solución de problemas.

Estilos de manejo de conflictos

Uno de los modelos más importantes que se han formulado para conceptualizar y evaluar los estilos de manejo de conflictos interpersonales es el modelo de doble preocupación (*dual concern model*). Este modelo fue planteado originalmente por Blake y Mouton (1964, 1970).

Posteriormente autores como Thomas y Kilmann (1974), Rahim (1983) y Rubin, Pruitt y Kim (1994), entre otros, propusieron importantes variaciones del mismo que han sido empleadas hasta la actualidad (Donohue & Cali, 2014).

En el presente trabajo se ha decidido utilizar el modelo de Rahim (1983, 2001) el cual, como se explicará más adelante, contempla cinco estilos de manejo de conflictos. Para evaluar dichos estilos, Rahim (1983) propuso el *Inventario* sobre estilos de manejo de conflictos (*Rahim Conflict Organizational Inventory*, ROCI-II). Aunque este modelo y cuestionario fueron desarrollados originalmente para el ámbito organizacional, a lo largo de los años han sido usados también para la investigación en distintos contextos relacionales tales como los conflictos de pareja, con los padres y con los amigos (e.g., Lin, Lin, Huang & Chen, 2016; Ricco & Sierra, 2017; Zwahr-Castro & Dicke-Bohmann, 2014), entre otros. Asimismo, el modelo de Rahim y su cuestionario ROCI-II ya han sido empleados anteriormente para evaluar estilos de manejo de conflictos entre pares adolescentes en el contexto escolar (e.g., Chang y Zelihic, 2013; Colman & Wulfer, 2002; De Conti, 2014).

En el ámbito iberoamericano, los estudios que han sido desarrollados anteriormente sobre estilos de manejo de conflictos en adolescentes en el contexto escolar han estado basados en el modelo de tres estilos (colaborar, competir y ceder). Los instrumentos utilizados a este respecto han sido el *Conflict Management Message Style Instrument* (CMMS) de Ross y DeWine (1988) y el *Conflictalk* de Kimsey y Fuller (2003). Ejemplo de trabajos realizados con el CMMS son los estudios llevados a cabo en México por Luna-Bernal y sus colaboradores (e.g., Luna-Bernal & Laca-Arocena, 2010 y 2014; Luna-Bernal & De Gante-Casas, 2015 y 2017). Ejemplo de trabajos con el cuestionario *Conflictalk* es el desarrollado en México por Laca, Alzate, Sánchez, Verdugo y Guzmán (2006) y, sobre todo, los estudios de Garaigordobil y sus colaboradores llevados a cabo en España (Garaigordobil, 2008, 2009, 2012, 2015, 2017; Garaigordobil & Maganto, 2011; Garaigordobil, Machimbarrena & Maganto, 2016).

En el marco de lo anterior, la incorporación del modelo de Rahim (1983, 2001) a esta área de investigación permitirá ampliar los análisis para explorar otras posibles formas de configuración de los estilos de manejo de conflictos en los adolescentes, lo anterior considerando que este modelo contempla cinco estilos de manejo de conflictos y no sólo tres, como se verá a continuación.

Los estilos de manejo de conflictos pueden definirse como las maneras en que los individuos se aproximan a la otra parte en una situación de conflicto (Abas, 2010). Rahim (1983, 2001) diferenció estos estilos considerando dos dimensiones básicas: la preocupación por sí mismo (*concern for self*) y la preocupación por otros (*concern for others*). La primera dimensión explica el grado (alto o bajo) en el cual una persona intenta satisfacer sus propias preocupaciones en el conflicto. La segunda dimensión explica el grado (alto o bajo) en el cual una persona quiere satisfacer las preocupaciones de los otros (sus contrapartes) en el conflicto. De acuerdo con Rahim estas dimensiones representan las orientaciones motivacionales de un individuo determinado durante un conflicto. La combinación de ambas dimensiones tiene por resultado cinco estilos de manejo de conflictos: integrativo (*integrating*), dominante (*dominating*), comprometido (*compromising*), complaciente (*obliging*) y evasivo (*avoiding*).

El estilo integrativo indica una alta preocupación tanto por uno mismo como por la otra parte envuelta en el conflicto. En este estilo, la persona busca una alternativa de solución al conflicto en la cual sea posible satisfacer plenamente tanto los intereses de la contraparte como los propios. Para ello, es necesaria la colaboración entre los involucrados mediante la apertura, el intercambio de información y el examen de las diferencias para llegar a una propuesta que integre los intereses de ambos.

El estilo complaciente o servicial indica una baja preocupación por uno mismo y una alta preocupación por la otra parte involucrada en el conflicto. En este estilo, la persona busca satisfacer el interés de la contraparte aún a costa de sacrificar el propio interés, ya sea por caridad o generosidad desinteresada, o bien por obediencia a la otra parte.

El estilo dominante indica una alta preocupación por uno mismo y una baja preocupación por la otra parte envuelta en el conflicto. En este estilo, una persona hace todo lo posible para lograr su objetivo y, como resultado, a menudo hace caso omiso de las necesidades y expectativas de la otra parte. El estilo dominante puede en ocasiones adoptarse para hacer una afirmación de los derechos propios, o para defender una posición que la persona cree que es correcta; no obstante, también puede tratarse de una persona dominante que desea siempre ganar a toda costa, o bien de un individuo que utilice su posición de poder para imponer su voluntad sobre los subordinados y lograr a su obediencia.

El estilo evasivo indica una baja preocupación tanto por uno mismo como por la otra parte envuelta en el conflicto. En este estilo, la persona deja de satisfacer tanto su propio interés como el de la contraparte. El estilo evasivo puede caracterizarse a menudo como una actitud indiferente hacia los problemas o hacia las partes implicadas en el conflicto, de modo que el individuo tiende a negarse a reconocer públicamente que existe un conflicto que debe ser tratado. El estilo evasivo también puede adoptar la forma de posponer un problema hasta un mejor momento, o simplemente retirarse de una situación peligrosa.

Por último, el estilo comprometido o transigente indica una preocupación moderada tanto por uno mismo como por la otra parte envuelta en el conflicto. En este estilo el individuo busca llegar a una solución aceptable para ambas partes a través de “dar y recibir” (*give and take*), es decir, de acordar concesiones mutuas hasta lograr una decisión en la que cada parte cedió algo y ganó algo. Con ello, ambos habrían logrado satisfacer su interés, al menos parcialmente. A través de este estilo, los sujetos renuncian a parte de su interés (a diferencia del estilo dominante) pero no tanto como si adoptaran el estilo complaciente. Igualmente, los sujetos se muestran más involucrados (a diferencia del estilo evasivo) en lograr una solución que integre los intereses de ambas partes, pero sin que dicha integración logre alcanzar la profundidad que tendría en el estilo integrativo o colaborativo.

El enfoque que adopta Rahim (2001) con respecto a los estilos de manejo de conflictos es que cada uno de ellos puede ser apropiado o inapropiado dependiendo de la situación. En general, de acuerdo con el autor, el estilo integrativo y en cierta medida el estilo comprometido se pueden utilizar para hacer frente con eficacia a conflictos que presenten elementos estratégicos o complejos. Los estilos restantes suelen ser eficaces para hacer frente a conflictos referentes a problemas de rutina. Por lo tanto, en conformidad con Rahim (2001) “la selección y el uso de cada estilo puede ser considerado como un estilo de ganar-ganar, siempre que se utilice para la mejora del individuo, del grupo, y de la eficacia de la organización” (p. 30).

En el presente estudio, como se señaló, se pretende analizar la relación entre los estilos de manejo de conflictos de este modelo de Rahim (1983, 2001) y la empatía, considerando ésta desde un enfoque multidimensional.

Estudios sobre empatía y manejo de conflictos en adolescentes

La mayor parte de los estudios que se han realizado con adolescentes han encontrado relaciones de la empatía con estilos cooperativos y constructivos de manejo de conflictos (e.g., Alexander, 2000; Björkqvist, Österman & Kaukiainen, 2000; Garaigordobil, 2009 y 2012; Garaigordobil & Maganto, 2011; Garaigordobil et al., 2016; Luna-Bernal & De Gante-Casas, 2017; Van Lissa et al., 2016; Wied et al., 2007).

En un estudio llevado a cabo con 186 adolescentes de escuelas en Ohio, Estados Unidos, Alexander (2000) encontró correlaciones positivas del estilo de compromiso con toma de perspectiva y preocupación empática tanto en los conflictos de los adolescentes con sus padres como con los amigos. En el estudio de Franzoni, Stephen y Davis (1985) citado por Davis (1996) se encontró que una mayor toma de perspectiva se relacionó con un estilo de manejo de conflictos caracterizado por un mutuo "dar y recibir" (*mutual give and take*). Wied et al. (2007), por su parte, analizaron la relación entre la empatía afectiva y los estilos de resolución de conflictos empleados por los adolescentes en los conflictos con amigos de su mismo sexo. Su estudio, realizado con una muestra de 307 adolescentes con edades entre 13 y 16 años, mostró que más altos niveles de empatía se relacionaban con menos empleo del estilo agresivo y mayor empleo del estilo constructivo.

Otros estudios reportan relaciones positivas de la empatía no sólo con los estilos cooperativos de resolución de conflictos, sino también con estilos de carácter pasivo o evasivo. Björkqvist et al. (2000) y Björkqvist (2007), por ejemplo, reportan un estudio realizado por dichos autores con una muestra de 203 adolescentes con media de edad en 12 años. En sus resultados, la empatía correlacionó negativamente con la agresión indirecta, verbal y física, y positivamente no sólo con resolución pacífica de conflictos sino también con evitación. Asimismo, Luna-Bernal y De Gante-Casas (2017) hallaron correlaciones directas de las cuatro dimensiones de la empatía del modelo de Davis (1996) no solo con el estilo centrado en el problema (cooperativo), sino también con el estilo centrado en la otra parte (pasivo) en una muestra de 403 adolescentes de 11 a 19 años. Por su parte, en un estudio citado por Davis (1996), Davis y Kraus (1991) encontraron que una mayor toma de perspectiva estuvo relacionada significativamente con una menor incidencia de peleas físicas y discusiones acaloradas en estudiantes de bachillerato hombres y mujeres. Un resultado similar fue encontrado en un estudio

longitudinal de seis años llevado a cabo por Van Lissa et al. (2016) con una muestra de 467 adolescentes. Los autores presentaron evidencia de que un bajo nivel de empatía se relaciona con una mayor incidencia de conflictos con los padres en el periodo que va de la adolescencia temprana a la adolescencia media. Al tocar esta cuestión en su libro *Empathy. A Social Psychological Approach*, Davis (1996) consideró que la evidencia empírica disponible apuntaba, sobre todo, a que una mayor toma de perspectiva se asociaba a menor incidencia de fricciones interpersonales y a una cierta disposición a afrontar los conflictos que ocurrieran a través de estilos constructivos, como el mutuo "dar y recibir".

Por otra parte, Garaigordobil y sus colaboradores han desarrollado en España varios estudios en los que analizan las relaciones entre empatía y estilos de resolución de conflictos en adolescentes (Garaigordobil, 2009 y 2012; Garaigordobil & Maganto, 2011; Garaigordobil et al., 2016).

En su informe de investigación titulado *Evaluación del programa "Dando pasos hacia la paz"*, Garaigordobil (2009) reportó los resultados de un estudio llevado a cabo con una muestra de 313 adolescentes de 15 a 17 años en el que se encontró una correlación positiva de la empatía con el estilo de resolución de conflictos cooperativo (enfocado en el problema), así como una correlación negativa con el estilo agresivo de resolución de conflictos (enfocado en sí mismo).

En otro trabajo, Garaigordobil y Maganto (2011) encontraron correlaciones positivas entre empatía y estrategia de resolución de conflictos cooperativa (estilo enfocado en el problema) en chicos y chicas de 8 a 11 años, y de 12 a 15 años. Por su parte, las estrategias de resolución de conflictos pasiva (estilo enfocado en otra parte) y agresiva (estilo enfocado en sí mismo) correlacionaron de manera positiva y negativa, respectivamente, con empatía tanto en chicos como en chicas de 12 a 15 años.

En tercer lugar, en un estudio reciente llevado a cabo con una muestra de 2283 adolescentes de 12 a 17 años de diversos centros educativos del País Vasco (España), Garaigordobil et al. (2016), encontraron correlaciones positivas de la empatía con estrategias cooperativas y pasivas de resolución de conflictos, así como una correlación negativa de la empatía con estrategias agresivas, tanto en los adolescentes varones como en mujeres.

Finalmente, en otro trabajo realizado con una muestra ($N = 313$) de adolescentes entre 15 y 17 años, Garaigordobil (2012) reportó las correlaciones obtenidas por los participantes entre las cuatro dimensiones de la empatía del modelo de Davis (1996) y tres estilos de resolución de conflictos (estilo pasivo, agresivo, y cooperativo). Los resultados del análisis correlacional muestran interesantes diferencias al comparar la submuestra de hombres con la de mujeres. En la muestra de hombres ($n = 143$), el estilo evasivo correlacionó positivamente con toma de perspectiva, fantasía, malestar personal y empatía total; el estilo cooperativo tuvo correlaciones positivas con toma de perspectiva, preocupación empática y empatía total; por último, el estilo agresivo presentó correlaciones inversas con toma de perspectiva y preocupación empática. Por su parte, en la muestra de mujeres ($n = 170$), todas las correlaciones tanto del estilo evasivo como del estilo agresivo con las dimensiones de la empatía resultaron ser débiles y no significativas; sólo resultaron estadísticamente significativas las correlaciones del estilo cooperativo con toma de perspectiva, preocupación empática y empatía total.

Como puede observarse, la mayor parte de los trabajos que han abordado la relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía en la adolescencia han tendido a conceptualizar y a evaluar a la empatía desde una perspectiva global (i.e. considerando solamente un puntaje global o total de empatía). Por su parte, como se señaló, los estudios que han tomado en cuenta las diversas dimensiones de la empatía en su relación con los estilos de manejo de conflictos han estado basados en el modelo de tres estilos (cooperativo, agresivo y pasivo).

En el marco de lo anterior, el presente estudio se propone analizar la relación de la empatía con los estilos de manejo de conflictos considerando a cada uno de los componentes o dimensiones de la empatía (toma de perspectiva, fantasía, preocupación empática y malestar personal) desde la perspectiva multidimensional del modelo de Davis (1996), así como a los estilos de manejo de conflictos desde la perspectiva del modelo de cinco estilos de Rahim (dominante, complaciente, evasivo, integrativo y comprometido).

Método

Participantes

La muestra del estudio estuvo conformada por 194 adolescentes que estaban matriculados en una escuela preparatoria pública ubicada en la zona metropolitana de Guadalajara, Jalisco, México. El rango de edad de los participantes fue de 15 a 18 años ($M = 16.51$; $DE = 0.89$). Como se puede observar en la Tabla 1, el 47.9% de los participantes fueron hombres y el 52.1% mujeres.

Tabla 1. Distribución de la muestra por género y edad

	Mujeres	Hombres	Total
15 y 16 años	49 (25.3%)	46 (23.7%)	95 (49.0%)
17 y 18 años	52 (26.8%)	47 (24.2%)	99 (51.0%)
Total	101 (52.1%)	93 (47.9%)	194 (100%)

Fuente: elaboración propia. Nota: los porcentajes son con relación a la muestra total.

Instrumentos

Inventario de Rahim sobre estilos de manejo de conflictos (Rahim Organizational Conflict Inventory II, form C) (ROCI-II-C)

Informa sobre la frecuencia con que los participantes perciben utilizar los estilos de manejo de conflictos, según el modelo de Rahim (1983, 2001). El instrumento original cuenta con tres versiones (A, B y C) las cuales evalúan la manera en que un miembro de una organización maneja sus conflictos con superiores, subordinados y pares, respectivamente, y está compuesto por 28 reactivos. En el presente estudio se tomó como punto de partida la versión C relativa a conflictos con pares, en la traducción castellana del instrumento realizada por Munduate, Ganaza y Alcaide (1993). Para realizar la adaptación se utilizó un procedimiento similar al empleado por Chang y Zelihic (2013), adecuando cada uno de los 28 reactivos originales al contexto de las relaciones de los adolescentes con sus compañeros de aula. Por ejemplo, el reactivo 2 original dice "Ante un problema de trabajo, generalmente trato de satisfacer los deseos de mi compañero"; mientras que el reactivo adaptado quedó como "Ante un problema, generalmente trato de satisfacer los deseos de mi compañero(a)".

Se modificaron también las indicaciones del instrumento a fin de solicitar al participante que respondiera con qué frecuencia ha utilizado, en sus conflictos con sus compañeros de aula, comportamientos similares a los representados por cada reactivo. El formato de respuesta es una escala Likert de cinco puntos que va desde 1 = "Nunca" hasta 5 = "Siempre". Para su calificación se calculan las medias y desviaciones típicas de los participantes en cada una de las escalas, obteniéndose así un puntaje para cada uno de los estilos de manejo de conflictos. Los índices de confiabilidad alfa de Cronbach reportados por Munduate et al. (1993) fueron de .77, .76, .75, .70, y .62 para los estilos integrativo, complaciente, dominante, evasivo y comprometido, respectivamente.

Índice de reactividad interpersonal (Interpersonal Reactivity Index, IRI)

Evalúa la empatía desde la perspectiva multidimensional del modelo de Davis (1983, 1996). Es un cuestionario de 28 reactivos compuesto por cuatro subescalas: a) toma de perspectiva, b) fantasía, c) preocupación empática, y d) malestar personal. Cada uno de los reactivos es una afirmación que representa pensamientos o sentimientos que el participante posiblemente haya experimentado en diversas situaciones, por ejemplo "A menudo tengo sentimientos tiernos y de preocupación hacia la gente menos afortunada que yo" (reactivo 2), "Cuando estoy disgustado con alguien, habitualmente intento ponerme en su lugar por un momento" (reactivo 25). Para responder, se le pide al participante indicar qué tanto piensa que es descrito por cada una de las afirmaciones. El formato de respuesta es una escala tipo Likert de cuatro puntos que va desde 1 = "No me describe (nada que ver contigo)" hasta 4 = "Me describe muy bien (se trata de una característica tuya muy personal, muy propia de ti)". Para su calificación se convierten las puntuaciones de los reactivos inversos y se obtiene la media aritmética de cada una de las cuatro escalas.

El IRI fue desarrollado originalmente por Davis (1980, 1983). Mestre-Escrivá, Frías-Navarro y Samper-García (2004) llevaron a cabo la traducción y validación del instrumento a la lengua castellana en un estudio con una muestra ($N = 1285$) de adolescentes con edades entre 13 y 18 años. Los autores reportaron coeficientes de confiabilidad alfa de Cronbach de .56, .70, .65 y .64 para las escalas de toma de perspectiva, fantasía, preocupación empática y malestar personal, respectivamente.

Procedimiento

Se obtuvo el permiso y la colaboración de la autoridades del plantel, con quienes se acordó un calendario de aplicación. Dentro de cada aula de clases se informó a los estudiantes sobre el objetivo de la investigación y se les invitó a participar de manera absolutamente voluntaria y anónima. Se les garantizó el manejo estrictamente confidencial y estadístico de la información y su uso para fines exclusivamente científicos.

Resultados

Con el fin de analizar las relaciones entre estilos de manejo de conflictos y las dimensiones de la empatía se llevó a cabo un análisis correlacional de Pearson. Como puede observarse en la Tabla 2, la toma de perspectiva presentó correlaciones positivas estadísticamente significativas con los estilos complaciente, evasivo, comprometido e integrativo. Asimismo, tanto la empatía total como la preocupación empática presentaron correlaciones positivas estadísticamente significativas con los estilos complaciente e integrativo.

Tabla 2. Correlaciones Pearson entre dimensiones de la empatía y estilos de manejo de conflictos.

	Toma de perspectiva	Fantasía	Preocupación empática	Malestar personal	Empatía global
Dominante	.078	.134	.047	-.041	.094
Complaciente	.203**	.050	.155*	.123	.210**
Evasivo	.226**	-.013	.082	-.062	.097
Comprometido	.231**	-.005	.030	-.037	.093
Integrativo	.370**	.092	.162*	-.093	.222**

Fuente: elaboración propia. Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$

Discusión

El objetivo del presente estudio fue analizar las relaciones entre las dimensiones de la empatía y los estilos de manejo de conflictos que los adolescentes estudiantes de bachillerato reportan emplear en los conflictos cotidianos con sus compañeros de escuela.

Como pudo observarse, los resultados sugieren un vínculo positivo de la empatía total con los estilos complaciente e integrativo. Este hallazgo es congruente con investigaciones que han encontrado que los estilos de manejo de conflictos de tipo cooperativo y pasivo se relacionan positivamente con la empatía en adolescentes (e.g., Björkqvist et al., 2000; Garaigordobil, 2009 y 2012; Garaigordobil & Maganto, 2011; Garaigordobil et al., 2016; Luna-Bernal & De Gante-Casas, 2017; Wied et al., 2007).

No obstante lo anterior, la mayor parte de los estudios citados, como se explicó, han tendido a conceptualizar y a evaluar a la empatía solamente desde una perspectiva global (e.g., Björkqvist et al., 2000; Garaigordobil, 2009; Garaigordobil & Maganto, 2011; Garaigordobil et al., 2016). Por su parte, como se señaló, los estudios que han tomado en cuenta las diversas dimensiones de la empatía en su relación con los estilos de manejo de conflictos han estado basados en el modelo de tres estilos (cooperativo, agresivo y pasivo) (Garaigordobil, 2012; Luna-Bernal & De Gante-Casas, 2017).

Debido a lo anterior, el presente estudio se propuso profundizar en el análisis de dichas relaciones al considerar de manera diferenciada las cuatro dimensiones de la empatía del modelo de Davis (1996), así como los cinco estilos de manejo de conflictos del modelo de Rahim (2001).

Respecto a los estilos integrativo y complaciente, los resultados del presente estudio sugieren que podrían tener una relación directa con las dimensiones de preocupación empática y toma de perspectiva. De acuerdo con el modelo de Rahim, un estilo integrativo en el manejo de conflictos está asociado a una situación en la que el individuo tiene una alta preocupación tanto por sus propios intereses como por los intereses de la contraparte en el conflicto, y por lo tanto se ve motivado a buscar una salida de mutuo beneficio al mismo. En cambio, un estilo complaciente tiende a producirse si el sujeto tiene una alta preocupación por los resultados de la otra parte combinada con una baja preocupación por los propios resultados. Lo que tienen en común ambos estilos es, por tanto, una alta inclinación hacia la cooperación mientras que se distinguen por su alta o baja orientación hacia los intereses propios.

Estas consideraciones, unidas a los hallazgos del presente estudio, sugieren que la toma de perspectiva y la preocupación empática probablemente estén asociadas a esa alta inclinación cooperativa que tienen en común el estilo integrativo y el complaciente. Por un lado, es probable que una mayor capacidad para adoptar el punto de vista de la otra persona se asocie a la

capacidad para cooperar con ella, ya que permite un mejor entendimiento de las posturas, motivaciones e intereses de la contraparte. Por otro lado, es probable también que los sentimientos de simpatía, compasión, y preocupación por el otro en el conflicto se relacionen con las motivaciones del sujeto para buscar alguna solución al mismo en la cual el interés de la contraparte no se vea sacrificado. Así, es posible que tanto la toma de perspectiva como la preocupación empática se relacionen, desde la dimensión cognitiva y afectiva, respectivamente, con esa inclinación del adolescente hacia la cooperación en el manejo de conflictos. Teniendo en común una alta inclinación cooperativa la diferencia entre los estilos integrativo y complaciente se centraría, siguiendo el modelo de Rahim (2001), en aquellos factores distintos de la empatía que pudieran favorecer una alta o baja inclinación hacia los intereses propios, respectivamente.

Esta explicación es también congruente con el hecho de que el estilo dominante no haya presentado ninguna correlación significativa con las dimensiones de la empatía ya que, de acuerdo con el modelo de Rahim (2001), el estilo dominante se produce cuando en el individuo se combina una alta preocupación por los propios intereses con una baja preocupación por los intereses de la contraparte no habiendo, por tanto, inclinación alguna hacia la cooperación.

Con relación a los estilos evasivo y comprometido, ambos correlacionaron de manera positiva y estadísticamente significativa con toma de perspectiva.

Según Rahim (2001), el estilo evasivo indica una baja preocupación tanto por uno mismo como por la otra parte envuelta en el conflicto, de ahí que este estilo pueda caracterizarse a menudo como una actitud indiferente hacia los problemas o hacia las partes implicadas en el conflicto. Sin embargo, tal como se señaló más arriba, el estilo evasivo también podría adoptar la forma de posponer un problema hasta un mejor momento, o simplemente retirarse de una situación peligrosa. De acuerdo con Björkqvist (2007), un estilo evasivo podría ser el resultado de una elección socialmente inteligente por parte de los adolescentes, ya que "los individuos socialmente inteligentes eligen métodos que los exponen a tan poco peligro directo como sea posible [...] La retirada es una estrategia que incluye poco efecto, pero poco peligro alto" (p. 83). En este mismo sentido, Laursen, Finkelstein y Betts (2001) han señalado que en el curso del desarrollo sociorelacional de los adolescentes, éstos también aprenden a alejarse de una disputa.

De acuerdo con Rahim (2001) “la selección y el uso de cada estilo puede ser considerado como un estilo de ganar-ganar, siempre que se utilice para la mejora del individuo, del grupo, y de la eficacia de la organización” (p. 30). De tal manera que la toma de perspectiva podría entenderse como una habilidad cognitiva que ayudaría a los individuos a identificar los estilos de manejo de conflictos más adecuados para las diversas situaciones. Ello, en la medida en que la toma de perspectiva le permite al sujeto un mejor entendimiento de las posturas, motivaciones e intereses de la contraparte. De este modo, la relación positiva entre toma de perspectiva y los estilos comprometido, integrativo, complaciente y evasivo podría reflejar una asociación entre esta dimensión de la empatía y la habilidad de los adolescentes para elegir el estilo de manejo de conflicto más adecuado a la situación.

De acuerdo con Rahim (2001) el estilo evasivo podría ser adecuado en situaciones como las siguientes: a) cuando el problema es trivial, b) cuando se necesita un periodo de reflexión, y c) cuando el potencial efecto disfuncional de enfrentarse a la otra parte es mayor que los posibles beneficios de la resolución.

Por último, con relación al estilo comprometido, éste indica una preocupación moderada tanto por uno mismo como por la otra parte envuelta en el conflicto de acuerdo con el modelo de Rahim (2001). Según este autor, el estilo comprometido podría ser apropiado en situaciones como las siguientes: a) cuando los objetivos de las partes son mutuamente excluyentes, b) cuando ambas partes son igualmente poderosas, c) cuando el consenso no puede ser alcanzado, d) cuando la integración o el estilo dominante no han tenido éxito, y e) cuando se necesita una solución temporal para un problema complejo.

Conclusiones

En conclusión, los hallazgos obtenidos en la presente investigación apoyan la idea de que puede ser fructífero abordar desde una perspectiva multidimensional el estudio del papel de la empatía en los conflictos. Particularmente, los resultados apoyan la tesis de que a) los estilos integrativo y complaciente pudieran estar relacionados positivamente con las dimensiones de preocupación empática y toma de perspectiva, b) los estilos de tipo evasivo y comprometido pudieran estar relacionados con la toma de perspectiva, y c) el estilo dominante del modelo de Rahim probablemente no tenga relación alguna con las dimensiones de la empatía.

Dentro de las limitaciones del presente estudio cabe mencionar la naturaleza correlacional de los datos obtenidos. Ésta restringe el análisis de las relaciones causales que pudieran existir entre las disposiciones empáticas y los estilos de manejo de conflictos. Debido a ello, se recomienda para futuros estudios el partir de los hallazgos reportados para diseñar investigaciones de tipo experimental u observacional que pudieran contribuir a estudiar dichas relaciones, tal como se ha hecho en estudios con adultos y estudiantes universitarios (e.g., Ebesu-Hubbard, 2001; Gilin, Maddux, Carpenter & Galinsky, 2013; Richardson, Hammock, Smith, Gardner & Signo, 1994; Richardson, Green & Lago, 1998).

Otra limitación del presente estudio tiene que ver con el hecho de que los coeficientes de correlación obtenidos fueron de magnitud entre baja y moderada, aunque significativos. Ello puede deberse a la circunstancia señalada por Davis (1996) de que la asociación entre la empatía disposicional y la conducta interpersonal probablemente sea sólo de magnitud moderada, debido a que debe considerarse la intervención de otros factores que quedan fuera del alcance del modelo organizacional, tales como las percepciones sociales de la conducta del agente, entre otros. Debido a esto, se recomienda para futuros estudios considerar la interacción de la empatía multidimensional con otras variables que pudieran contribuir a la explicación de los estilos de manejo de conflictos de los adolescentes en el contexto escolar como, por ejemplo, la autoestima, la inteligencia emocional, la toma de decisiones o la conciencia del presente, variables que han sido evaluadas en su relación con estilos de manejo de conflictos en estudios recientes (e.g., Garaigordobil et al., 2016; Mejía-Ceballos & Laca-Arocena, 2006; Laca-Arocena & Mejía-Ceballos, 2017).

Bibliografía

- Abas, N. A. H. (2010). *Emotional intelligence and conflict management styles* (Tesis de Maestría, University of Wisconsin-Stout, The Graduate School, Menomonie, Wisconsin, USA). Recuperado de <http://www2.uwstout.edu/content/lib/thesis/2010/2010abasn.pdf>
- Alexander, K. L. (2000). *Prosocial behaviors of adolescents in work and family life: Empathy and conflict resolution strategies with parents and peers* (Tesis doctoral, Ohio State University, Columbus, Ohio, USA). Recuperado de:
http://rave.ohiolink.edu/etdc/view?acc_num=osu1371474359
- Ayala-Carrillo, M. R. (2015). Violencia escolar: un problema complejo. *Ra Ximhai*, 11(4), 493-509. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46142596036>
- Ayas, T., Deniz, M., Kagan, M., & Kenc, M. F. (2010). An investigation of conflict resolution strategies of adolescents. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 3545-3551.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.549>
- Bayram, H. G. (2014). *What determines the sibling conflict resolution strategies of adolescents? Parents, siblings, or temperament?* (Tesis doctoral, Middle East Technical University, Ankara, Turquía). Recuperado de:
<http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12617611/index.pdf>
- Benkler, Y. (2012). *El pingüino y el Leviatán. Por qué la cooperación es nuestra arma más valiosa para mejorar el bienestar de la sociedad* (Tr. J. Paredes). Barcelona: Deusto. (Trabajo original publicado en 2011).
- Björkqvist, K. (2007). Empathy, social intelligence and aggression in adolescent boys and girls. En F. D. Farrow & W. R. P. Woodruff (Eds.), *Empathy in Mental Illness* (pp. 76-88). Cambridge: Cambridge University Press.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Kaukiainen, A. (2000). Social intelligence-empathy-aggression? *Aggression and Violent Behavior*, 5, 191-200. [http://dx.doi.org/10.1016/S1359-1789\(98\)00029-9](http://dx.doi.org/10.1016/S1359-1789(98)00029-9)
- Blake R. R., & Mouton, J. S. (1964). *The Managerial Grid. Key orientations for achieving production through people*. Houston, Texas: Gulf Publishing Company.

- Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1970). The fifth achievement. *Journal of Applied Behavioral Science*, 6(4), 413-426. <http://dx.doi.org/10.1177/002188637000600403>
- Bucx, F., & Seiffe-Krenke, I. (2010). Romantic relationships in intra-ethnic and inter-ethnic adolescent couples in Germany: the role of attachment to parents, self-esteem, and conflict resolution skills. *International Journal of Behavioral Development*, 34(2) 128-135.
doi: 10.1177/0165025409360294
- Chang, L. C., & Zelihic, M. (2013). The study of conflict management among Taiwanese adolescents. *Life Science Journal*, 10(3), 1231-1241.
<http://dx.doi.org/10.7537/marslsj100313.185>
- Colsmán, M., & Wulfert, E. (2002). Conflict resolution style as an indicator of adolescents' substance use and other problem behaviors. *Addictive Behaviors*, 27, 633-648.
doi:10.1016/S0306-4603(01)00198-8
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Select Documents in Psychology*, 10(85), 1-17. Recuperado de:
http://www.uv.es/~friasnav/Davis_1980.pdf
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 113-126.
<http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>
- Davis, M. H. (1996). *Empathy. A social psychological approach*. Boulder, Colorado: Westview Press.
- De Conti, M. (2014). The impact of competitive debate on managing the conflict communication strategies of Italian students. *Argumentation and Advocacy*, 51(2), 123-131.
- Donohue, W. A., & Cali, D. A. (2014). Interpersonal conflict. An overview. En N. A. Burrell, M. Allen, B. Mae, & R. W. Preiss (Eds.), *Managing interpersonal conflict. Advances through meta-analysis* (pp.22-41). New York: Routledge-Taylor and Francis.
- Ebesu-Hubbard, A. S. (2001). Conflict between relationally uncertain romantic partners: the influence of relational responsiveness and empathy. *Communication Monographs*, 68(4), 400-414.
<http://dx.doi.org/10.1080/03637750128071>

- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B., & Márquez, M. (2008). Empatía: medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24(2), 284-298. Recuperado de:
http://www.um.es/analeps/v24/v24_2/12-24_2.pdf
- Garaigordobil, M. (2008). *Evaluación del programa Una sociedad que construye la paz. Informe de investigación*. Vitoria-Gasteiz (España): Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- Garaigordobil, M. (2009). *Evaluación del programa Dando pasos hacia la paz. Informe de investigación*. Vitoria-Gasteiz (España): Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. Recuperado de:
<http://www.argia.eus/fitx/bestelakoak/bakerako-urratsak.pdf>
- Garaigordobil, M. (2012). Cooperative conflict-solving during adolescence: relationships with cognitive-behavioural and predictor variables. *Infancia y Aprendizaje*, 35(2), 151-165.
<http://dx.doi.org/10.1174/021037012800217998>
- Garaigordobil, M. (2015). Psychometric properties of the Cyberbullying Test, a screening instrument to measure cybervictimization, cyberaggression, and cyberobservation. *Journal of Interpersonal Violence*. <http://dx.doi.org/10.1177/0886260515600165>
- Garaigordobil, M. (2017). Conducta antisocial: conexión con *bullying/cyberbullying* y estrategias de resolución de conflictos. *Psychosocial Intervention*, 26(1), 47-54.
<http://doi.org/10.1016/j.psi.2015.12.002>
- Garaigordobil, M., & Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), 255-266. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80521287004>
- Garaigordobil, M., Machimbarrena, J. M., & Maganto, C. (2016). Adaptación española de un instrumento para evaluar la resolución de conflictos (*Conflictalk*): datos psicométricos de fiabilidad y validez. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 3(2), 59-67. Recuperado de:
<http://www.revistapcna.com/sites/default/files/16-23.pdf>
- García-Montañez, M. V., & Ascensio-Martínez, C. A. (2015). *Bullying* y violencia escolar: diferencias, similitudes, actores, consecuencias y origen. *Revista Internacional de Psicología y Educación*, 17(2), 7-38. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/802/80247939002.pdf>

Gilin, D., Maddux, W. W., Carpenter, J., & Galinsky, A. D. (2013). When to use your head and when to use your heart: the differential value of perspective-taking versus empathy in competitive interactions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 39(1), 3-16.

<http://dx.doi.org/10.1177/0146167212465320>

Imholte, E. G. (2012). *Understanding conflict styles: benefits for adolescents relationships* (Tesis de Maestría, The Faculty of the Adler Graduate School, Richfield, Minnesota, Estados Unidos). Recuperado de:

<http://www.alfredadler.edu/library/masters/2012/elizabeth-g-imholte>

Kimsey, W. D., & Fuller, R. M. (2003). Conflictalk: an instrument for measuring youth and adolescent management message styles. *Conflict Resolution Quarterly*, 21(1), 69-78. doi:10.1002/crq.49

Laca, F., Alzate, R., Sanchez, M., Verdugo, J., & Guzman, J. (2006). Communication and conflict in young Mexican students: messages and attitudes. *Conflict Resolution Quarterly*, 14(1), 31-54. doi: 10.1002/crq.156

Laca-Arocena, F. A., & Mejía-Ceballos, J. C. (2017). Dependencia emocional, consciencia del presente y estilos de comunicación en situaciones de conflicto con la pareja. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 66-77.

Laursen, B., & Collins, W. A. (1994). Interpersonal conflict during adolescence. *Psychological Bulletin*, 115(2), 197-209.

<http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.115.2.197>

Laursen, B., Finkelstein, B. D., & Betts N. T. (2001). A developmental meta-analysis of peer conflict resolution. *Developmental Review*, 21, 423-449. doi:10.1006/drev.2000.0531

Lin, W. F., Lin, Y. C., Huan, C. L., & Chen, L. H. (2016). We can make it better: "We" moderates the relationship between a compromising style in interpersonal conflict and well-being. *Journal of Happiness Studies*, 17(1), 41-57. doi:10.1007/s10902-014-9582-8

López, M. B., Filippetti, V. A., & Richaud, M. C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37-51. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79929780004>

- Luna-Bernal, A. C. A., & De Gante-Casas, A. (2015). Agresión interpersonal y gestión de conflictos en adolescentes: adaptación de la Escala de Tácticas de Conflicto en el contexto escolar. *Educación y Desarrollo*, 32, 11-20. Recuperado de:
http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/antiores/32/32_DeGante.pdf
- Luna-Bernal, A. C. A., & De Gante-Casas, A. (2017). Empatía y gestión de conflictos en estudiantes de secundaria y bachillerato. *Revista de Educación y Desarrollo*, 40, 27-37. Recuperado de:
http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/antiores/40/40_DeGante.pdf
- Luna-Bernal, A. C. A., & Laca-Arocena, F. A. V. (2010). Estilos de comunicación en el conflicto y patrones de toma de decisiones en estudiantes de bachillerato. En S. Rivera-Aragón, R. Díaz-Loving, I. Reyes-Lagunes, R. Sánchez-Aragón, & L. M. Cruz-Martínez (Eds.), *La psicología social en México* (Vol. 13; pp. 259-266). México: Asociación Mexicana de Psicología Social.
- Luna-Bernal, A. C. A., & Laca-Arocena, F. A. V. (2014). Estilos de mensajes en el manejo de conflictos en adolescentes y jóvenes mexicanos. *Boletín de Psicología*, 110, 37-51. Recuperado de:
<http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N110-3.pdf>
- Mejía-Ceballos, J. C., & Laca-Arocena, F. A. (2006). Estilos de comunicación en el conflicto y confianza en las propias decisiones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11(2), 347-358. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/292/29211210.pdf>
- Mestre-Escrivá, V., Frías-Navarro, M. D., & Samper-García, P. (2004). La medida de la empatía: análisis del Interpersonal Reactivity Index. *Psicothema*, 16(2), 255-260. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72716213>
- Munduate, L., Ganaza, J., & Alcaide, M. (1993). Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. *Revista de Psicología Social*, 8(1), 47-68.
doi: 10.1080/02134748.1993.10821669
- Pérez de Albéniz Iturriaga, A. (2006). *Empatía y riesgo para el maltrato físico infantil* (Tesis doctoral, Universidad del País Vasco, San Sebastián, España). Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=20786>

- Perrone-McGovern, K. M., Oliveira-Silva, P., Simon-Dack, S., Lefdahl-Davis, J. E., Adams, D., McConnell, J., Howell, D., Hess, R., Davis, A., & Goncalvez, O. F. (2014). Effects of empathy and conflict resolution strategies on psychophysiological arousal and satisfaction in romantic relationships. *Applied Psychophysiology and Biofeedback*, 39(1), 19-25.
<http://dx.doi.org/10.1007/s10484-013-9237-2>
- Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368-376. Recuperado de:
<http://www.jstor.org/stable/255985>
- Rahim, M. A. (2001). *Managing conflict in organizations* (3a. ed.). Westport, Connecticut: Quorum Books.
- Ramírez-López, C. A., & Arcila-Rodríguez, W. O. (2013). Violencia, conflicto y agresividad en el escenario escolar. *Educación y Educadores*, 16(3), 411-429. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83429830002>
- Ricco, R. B., & Sierra, A. (2017). Argument beliefs mediate relations between attachment style and conflict tactics. *Journal of Counseling & Development*, 95(2), 156-167.
doi:10.1002/jcad.12128
- Richardson, D. R., Green, L. R., & Lago, T. (1998). The relationship between perspective-taking and nonaggressive responding in the face of an attack. *Journal of Personality*, 66(2), 235-256. <http://dx.doi.org/10.1111/1467-6494.00011>
- Richardson, D. R., Hammock, G. S., Smith, S. M., Gardner, W. & Signo, M. (1994). Empathy as a cognitive inhibitor of interpersonal aggression. *Aggressive Behavior*, 20, 275-289.
[http://dx.doi.org/10.1002/1098-2337\(1994\)20:4<275::AID-AB2480200402>3.0.CO;2-4](http://dx.doi.org/10.1002/1098-2337(1994)20:4<275::AID-AB2480200402>3.0.CO;2-4)
- Ross, R. & DeWine, S. (1988). Assessing the Ross-DeWine Conflict Management Message Style (CMMS). *Management Communication Quarterly*, 1, 389-413.
<http://dx.doi.org/10.1177/0893318988001003007>
- Rubin, J. Z., Pruitt, D. G., & Kim S. H. (1994). *Social conflict: escalation, stalemate and settlement* (2a. ed.). New York: McGraw-Hill Inc.
- Sandy, S. V. (2014). The development of conflict resolution skills: preschool to adulthood. En P. T. Coleman, M. Deutsch, & E. C. Marcus (Eds.), *The handbook of conflict resolution. Theory and practice* (3rd. ed.; pp. 430-463). San Francisco, California: Jossey-Bass.

- Thomas, K., & Kilmann, R. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc.
- Van Lissa, C., Hawk, S., Branje, S., Koot, H. & Meeus, W. H. J. (2016). Common and unique associations of adolescents' affective and cognitive empathy development with conflict behavior towards parents. *Journal of Adolescence*, 47, 60-70.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2015.12.005>
- Wied, M., Branje, S. J. T., & Meeus, W. H. J. (2007). Empathy and conflict resolution in friendship relations among adolescents. *Aggressive Behavior*, 33, 48-55.
<http://dx.doi.org/10.1002/ab.20166>
- Zwahr-Castro, J., & Dicke-Bohmann, A. K. (2014). Who can be friends? Characteristics of those who remain friends after dissolution of a romantic relationship. *Individual Differences Research*, 12(4-A), 142-152.