

Empatía y gestión de conflictos en estudiantes de secundaria y bachillerato

ALEJANDRO CÉSAR ANTONIO LUNA-BERNAL,¹ ALEJANDRA DE GANTE-CASAS²



Resumen

El objetivo del presente estudio fue analizar las relaciones entre la empatía y los estilos que emplean los adolescentes al gestionar los conflictos interpersonales que se les presentan con sus compañeros de escuela. En el marco teórico se consideraron tres estilos de gestión de conflictos: enfocado en uno mismo, en la otra parte y en el problema; así como una perspectiva multidimensional de la empatía que contempla dimensiones afectivas (preocupación empática y malestar personal) y cognitivas (toma de perspectiva y fantasía). La muestra (N = 403) estuvo compuesta por estudiantes de secundaria y bachillerato con edades entre 11 y 19 años. Los participantes respondieron el Cuestionario sobre Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos (Conflict Management Message Style Instrument, CMMS) y el Índice de Reactividad Interpersonal (Interpersonal Reactivity Index, IRI). En los resultados, se identificaron diferencias significativas por género, edad y nivel escolar. El estilo enfocado en uno mismo (de carácter competitivo y agresivo) correlacionó positivamente con malestar personal y empatía global. Los estilos enfocados en la otra parte (complaciente) y enfocado en el problema (colaborativo) presentaron correlaciones positivas con la empatía global y con las cuatro dimensiones de la empatía. Se discuten estos y otros resultados tomando en consideración la literatura contemporánea sobre empatía y gestión de conflictos en la adolescencia.

Palabras clave: Conflictos interpersonales, Conflicto escolar, Estilos de conflicto, Resolución de conflictos, Adolescencia.

Empathy and Conflict Management in Middle and High School Students

Abstract

The aim of this study was to analyze the relationship between empathy and the conflict management styles, which teenagers used to handling interpersonal conflicts with their classmates. In the theoretical framework, three styles of conflict management were considered: concern for self, concern for other, and concern for problem; as well as a multidimensional approach of empathy was used, which includes emotional dimensions (empathic concern and personal distress) and cognitive dimensions (perspective taking and fantasy) of empathy. The study sample (N = 403) consisted of middle and high school students, aged 11 to 19 years. Participants answered the *Conflict Management Message Style Instrument* (CMMS) and *Interpersonal Reactivity Index* (IRI). In the results, significant differences by gender, age and educational level were identified. The style concern for self (competitive and aggressive) correlated positively with personal distress and global empathy. The styles concern for other (accommodating) and concern for problem (collaborative) showed positive correlations with global empathy and with the four dimensions of empathy. We discuss these and other results considering the contemporary literature on empathy and conflict management in adolescence.

Key words: Interpersonal conflicts, School conflicts, Conflict styles, Conflict resolution, Adolescence.

Recibido: 14 de septiembre de 2016
Aceptado: 5 de noviembre de 2016
Declarado sin conflicto de interés

1 Profesor de Tiempo Completo en el Departamento de Filosofía de la Universidad de Guadalajara (México) y miembro del Sistema Nacional de Investigadores (SNI, Nivel I). aluna642@hotmail.com

2 Profesora Investigadora del Departamento de Psicología Aplicada de la Universidad de Guadalajara (México). alejandradegantecasas@yahoo.com.mx

El presente trabajo de investigación tuvo lugar en el marco del proyecto titulado "Correlatos y variables predictivas de estilos de manejo de conflictos en adolescentes" (DSN/103.5/15/6927), el cual fue financiado por el Programa para el Desarrollo Profesional Docente para el Tipo Superior (PRODEP) en el marco de la Convocatoria 2015 de Apoyo a la Incorporación de Nuevos/as Profesores/as de Tiempo Completo. Agradecemos a PRODEP y a la Universidad de Guadalajara el apoyo brindado.

Introducción

Los conflictos son situaciones en las que dos o más sujetos perciben o creen que sus respectivos intereses o aspiraciones no pueden alcanzarse simultáneamente (Rubin, Pruitt y Kim, 1994). Tales situaciones se presentan en diversos momentos de la vida ordinaria de las personas, ya que “son inherentes a las relaciones humanas” (Paris, 2009:30). En el caso de los adolescentes, la investigación ha mostrado que los conflictos suelen ser más frecuentes con los padres, seguidos por los conflictos con hermanos, con amigos, con la pareja, y con otros pares y adultos (Laursen y Collins, 1994; Laursen y Koplak, 1995). Con respecto a la escuela, los conflictos cotidianos entre los estudiantes adolescentes suelen entablarse en relación con temas como los chismes, las burlas, las distintas maneras de pensar, los trabajos en equipo, las tareas o los comportamientos disruptivos en el aula (Delpino, 2011; Delpino y Eresta, 2009; Castro, López y Meza, 2011; Luna, De Gante y Gómez, 2015). A pesar de que los adolescentes reconocen los conflictos como “problemas” o dificultades de convivencia, por lo general tienden a calificar esta situación como normal (Castro *et al.*, 2011; Delpino, 2011) e incluso son capaces de identificar su potencial constructivo (Alonso, 2015).

Actualmente es ya un lugar común en la literatura considerar que las consecuencias constructivas o destructivas de los conflictos dependen, en buena medida, de la manera en que estos sean manejados por las partes involucradas (Ayas, Deniz, Kagan y Kenc, 2010; Bayram, 2014; Chang y Zelihic, 2013; Medina, Luque y Cruces, 2005; Paris, 2009). Cuando son gestionados a través de una comunicación abierta en la que ambas partes buscan comprender a la otra e incluso colaborar con ella para integrar sus respectivos intereses, el conflicto tiene el potencial de fortalecer las relaciones y de mejorar la convivencia entre los individuos. En cambio, cuando el conflicto es manejado a través de comportamientos competitivos y agresivos las partes pueden sentirse incomprendidas y agraviadas, los conflictos pueden tender a escalar en intensidad, e incluso tener el potencial de desencadenar hostilidad y agresiones.

Siendo los conflictos una parte del cotidiano interactuar de los adolescentes en la escuela, y teniendo dichos conflictos tanto el potencial de fortalecer sus relaciones como el de propiciar el deterioro de la convivencia escolar, resulta relevante estudiar los estilos de gestión de conflictos de los adolescentes en este

contexto, así como analizar las variables que pueden contribuir a explicarlos. Lo anterior, no sólo con el fin de llegar a un entendimiento de la dinámica que favorece la emergencia de la violencia en los conflictos, sino también para identificar los factores que propician su desenvolvimiento constructivo. Por lo anterior es que el presente estudio se propuso contribuir al estado del conocimiento en este campo, analizando la posible relación entre la empatía y los estilos de gestión de conflictos que los adolescentes de secundaria y bachillerato reportan emplear en el manejo de los conflictos con sus compañeros de escuela.

En la actualidad, diversos estudios han abordado el papel de la empatía como inhibidor del comportamiento agresivo y como promotor de la conducta prosocial (Álvarez, Carrasco y Fustos, 2010; Mestre, Samper y Frías, 2002; Mestre, Samper, Tur-Porcar, Richaud y Mesurado, 2012; Moreno y Fernández, 2011; Richardson, Hammock, Smith, Gardner y Signo, 1994). También existen estudios que han explorado el papel que podría tener la empatía en los procesos de resolución de conflictos interpersonales en muestras de jóvenes y adultos (Ebesu-Hubbard, 2001; Gilin, Maddux, Carpenter y Galinsky, 2013; Perrone-McGovern *et al.*, 2014). Sin embargo, existen pocos estudios que hayan analizado directamente la relación de la empatía con los estilos de gestión de conflictos empleados por los adolescentes en el contexto escolar. En este marco, el presente trabajo pretende ser una contribución a llenar ese vacío.

El estudio de la empatía (*empathy*) se ha abordado básicamente desde tres perspectivas distintas (Fernández-Pinto, López-Pérez y Márquez, 2008; López, Arán y Richaud, 2014). Un primer enfoque tiende a conceptualizar a la empatía como una actividad básicamente afectiva la cual consistiría en experimentar sentimientos congruentes con el estado afectivo de otro. Un segundo enfoque se inclina a concebirla como una actividad básicamente cognitiva, a través de la cual un sujeto logra percibir y entender el mundo desde el punto de vista de otros sujetos. Un tercer enfoque, por su parte, tiende a integrar a los anteriores planteando que la empatía posee tanto un aspecto afectivo como uno cognitivo. Diversos autores reconocen que este último enfoque multidimensional o integrativo ha ganado fuerza en los últimos años (Fernández-Pinto, *et al.*, 2008; López *et al.*, 2014; Pérez, 2006). Además, según López *et al.* (2014) los esfuerzos por integrar los procesos cognitivos y afectivos dentro de una perspectiva más amplia caracterizarán a la investigación futura sobre empatía.

En ese marco, uno de los modelos más importantes que se han desarrollado para conceptualizar a la empatía desde un enfoque integrador o multidimensional es el propuesto por Davis (1980, 1983, 1996). Este modelo contempla cuatro aspectos o dimensiones de la empatía: a) toma de perspectiva (*perspective taking*); b) fantasía (*fantasy*); c) preocupación empática (*empathic concern*); y d) malestar personal (*personal distress*). Los dos primeros son factores de carácter cognitivo mientras que los dos últimos son de carácter afectivo. La toma de perspectiva puede entenderse, según Davis (1996) como una tendencia a adoptar espontáneamente la perspectiva de otra persona y de mirar y comprender las cosas desde su punto de vista. La fantasía puede definirse como la capacidad del sujeto para identificarse con personajes en situaciones ficticias como, por ejemplo, en películas, novelas y obras de teatro. La preocupación empática, por su parte, se refiere a los sentimientos de simpatía, compasión, preocupación y cariño orientados hacia otras personas; se trata de sentimientos “orientados al otro”. Por último, el malestar personal consiste en los sentimientos de ansiedad y disconformidad que el sujeto experimenta al observar las experiencias negativas de otras personas; de acuerdo con Davis (1996), se trata de sentimientos “orientados al yo”. El presente estudio se apoyará en este modelo de Davis (1980, 1983, 1996) para analizar la relación de la empatía con los estilos de gestión de conflictos en adolescentes en el contexto escolar.

En la literatura académica se han desarrollado diversos modelos para conceptualizar y evaluar estilos de gestión de conflictos interpersonales (Blake y Mouton, 1964; Rahim, 1983; Rubin *et al.*, 1994; Thomas y Kilmann, 1974). En el presente trabajo nos apoyaremos en el modelo de Ross y DeWine (1988) ya que ha mostrado ser consistente y útil para conceptualizar y evaluar estilos de gestión de conflictos tanto en muestras de jóvenes y adultos (Laca, Mejía y Mayoral, 2011; Mejía y Laca, 2006) como de adolescentes (Luna, 2014; Luna y De Gante, 2015; Luna y Laca, 2014; Luna *et al.*, 2015) en nuestro contexto.

Ross y DeWine (1988) propusieron tres estilos de gestión de conflictos: a) enfocado en el problema (*concern for problem*), b) enfocado en la otra parte (*concern for other*), y c) enfocado en uno mismo (*concern for self*). El estilo enfocado en el problema, tiene lugar cuando la persona decide centrarse en el asunto que es objeto de conflicto, expresando mensajes en los que invita a la otra parte a colaborar para integrar ambos intereses generando una solución de mutuo beneficio, o al

menos, convenir en alguna solución que satisfaga parcialmente sus intereses respectivos. El estilo enfocado en la otra parte se presenta cuando el sujeto se centra en satisfacer el interés de la contraparte, incluso dejando de lado los intereses propios. En este estilo, el sujeto emplea mensajes en los que expresa su deseo de pasar por alto el problema y de complacer a la otra persona. Por último, el estilo enfocado en uno mismo tiene lugar cuando en el manejo de un conflicto el individuo se centra en su propio interés o postura personal, sin considerar el interés de la otra persona. Es este estilo, el sujeto adopta actitudes y comportamientos dominantes y competitivos y emplea durante la situación de conflicto mensajes en los que enfatiza sus intereses propios.

Como se señaló anteriormente, actualmente son escasos los estudios que hayan analizado la relación de los estilos de gestión de conflictos con la empatía en muestras de adolescentes; no obstante, los que se han realizado han coincidido en reportar relaciones positivas de la empatía con estilos de tipo cooperativo y constructivo (Alexander, 2001; Björkqvist, 2007; Björkqvist, Österman y Kaukiainen, 2000; Garaigordobil, 2009, 2012; Garaigordobil y Maganto, 2011; Garaigordobil, Machimbarrena y Maganto, 2016; Van Lissa, Hawk, Branje, Koot y Meeus, 2016; Wied, Branje y Meeus, 2007). También la mayoría de estos estudios han reportado relaciones negativas de la empatía con estilos de gestión de conflictos de carácter competitivo y agresivo (Garaigordobil, 2009, 2012; Garaigordobil y Maganto, 2011; Garaigordobil *et al.*, 2016; Wied *et al.*, 2007).

Menos consistente se ha mostrado la relación de la empatía con los estilos de gestión de conflictos de carácter pasivo y evitativo, ya que mientras algunos estudios han encontrado relaciones positivas de la empatía con este tipo de estilos (Björkqvist, 2007; Björkqvist *et al.*, 2000; Garaigordobil, 2012; Garaigordobil *et al.*, 2016), otros reportan no haber encontrado correlaciones significativas (Wied *et al.*, 2007). Por su parte, el estudio de Garaigordobil y Maganto (2011), reportó que la estrategia de resolución de conflictos pasiva tuvo una correlación estadísticamente significativa y positiva con empatía en chicos de 12 a 15 años, pero no en chicos ni en chicas de 8 a 11, ni en chicas de 12 a 15.

Dado que diversos estudios han reportado posibles efectos del género, la edad y/o el grado de escolaridad sobre la empatía (Alexander, 2001; Álvarez *et al.*, 2010; Garaigordobil, 2009a y 2009b; Mestre *et al.*, 2004; Retuerto, 2004) y sobre los estilos de gestión de

conflictos (Garaigordobil y Maganto, 2011; Garaigordobil *et al.*, 2016; Laca *et al.*, 2006; Luna y Laca, 2014; Luna *et al.*, 2015), se hizo necesario que en el presente estudio se realizara un análisis de estas variables, a fin de determinar su posible influencia, antes de pasar a examinar directamente las relaciones entre los estilos de gestión de conflictos y la empatía.

Método

Participantes

La muestra (N = 403) estuvo compuesta por estudiantes de secundaria y bachillerato con rango de edad de 11 a 19 años (M = 14.77, DE = 1.99), de los cuales 201 (49.9%) fueron hombres y 202 (50.1%) mujeres. Los participantes pertenecían a un plantel de secundaria y a uno de bachillerato, ambos de carácter público y ubicados en la Zona Metropolitana de Guadalajara, Jalisco (México). El muestreo fue no probabilístico e intencional, aprovechando una relación institucional establecida previamente con las escuelas participantes.

Instrumentos

Índice de Reactividad Interpersonal (IRI). Es un cuestionario de 28 reactivos que evalúa la empatía desde una perspectiva multidimensional de acuerdo con el modelo de Davis (1980, 1983, 1996). Se encuentra integrado por cuatro sub escalas: 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. 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 obtiene la media aritmética de las respuestas de los participantes en cada una de las cuatro escalas, así como una media global de los 28 reactivos.

El instrumento original fue desarrollado por Davis (1980, 1983). La traducción y validación del instrumento a la lengua castellana fue presentada por Mestre, Frías y Samper (2004), en un estudio realizado en España con una muestra de 1285 adolescentes con edades entre 13 y 18 años. Estos 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.

Cuestionario sobre Estilos de Mensajes en el Manejo de Conflictos (CMMS). Es un cuestionario de 18 reactivos que informa sobre la frecuencia con que los participantes perciben utilizar tres estilos de gestión de conflictos, según el modelo de Ross y DeWine (1988): a) estilo enfocado en uno mismo, b) estilo enfocado en la otra parte, y c) estilo enfocado en el problema. Cada uno de los reactivos es una oración que representa un mensaje dado por un individuo a su contraparte en una situación de conflicto interpersonal. El formato de respuesta es una escala Likert de cinco puntos que va desde 1 = Nunca digo cosas como esto, hasta 5 = Generalmente digo cosas como esto. Para la calificación del CMMS se obtienen las medias aritméticas de los participantes en cada una de las tres escalas.

El CMMS fue elaborado originalmente por Ross y DeWine (1988). La traducción, adaptación y validación a la lengua castellana fue llevada a cabo por Mejía y Laca (2006) en México trabajando con muestras de adultos y jóvenes universitarios, y por Laca, Mejía y Mayoral (2011) con una muestra de estudiantes universitarios mexicanos y españoles. Finalmente, Luna y Laca (2014) llevaron a cabo un estudio de validación con una muestra (N = 1074) de estudiantes mexicanos de secundaria, bachillerato y licenciatura con rango de edad de 11 a 25 años. Los índices de confiabilidad alfa de Cronbach reportados por Luna y Laca (2014) fueron de .68, .72 y .83 para los estilos enfocado en uno mismo, enfocado en la otra parte y enfocado en el problema, respectivamente.

Procedimiento

Se obtuvo el permiso y la colaboración de las autoridades escolares de ambos planteles. A los estudiantes se les solicitó su participación dentro del aula de clases explicándoles el objetivo de la investigación. Se les garantizó el manejo confidencial de la información, su uso para fines exclusivamente científicos, y se les invitó a participar de manera absolutamente voluntaria y anónima. Se les explicó que en estos instrumentos no hay respuestas buenas ni malas y se les invitó a contestar con sinceridad. Los participantes respondieron una batería compuesta por diversas escalas psicométricas en una sesión con duración aproximada de una hora; ello como parte de un estudio mayor denominado *Correlatos y variables predictivas de estilos de manejo de conflictos en adolescentes*. En el presente trabajo se reportan los resultados correspondientes a las variables de empatía y estilos de gestión de conflictos.

Resultados

Las puntuaciones medias obtenidas por los participantes en las variables de estudio, junto con su desviación estándar pueden observarse en la Tabla 1. Con el fin de identificar posibles diferencias significativas de las variables de estudio en función del sexo se llevó a cabo un análisis de varianza multivariante (MANOVA), el cual resultó estadísticamente significativo (Lambda de Wilks, $\Lambda = .957$, $F_{(7/395)} = 2.528$, $p < .05$). Como puede observarse en la Tabla 1, las mujeres obtuvieron puntuaciones más altas que los hombres, de manera estadísticamente significativa, en toma de perspectiva, preocupación empática y empatía global.

Con el fin de identificar posibles diferencias significativas de las variables de estudio en función de la edad se llevó a cabo un análisis de varianza multivariante (MANOVA), el cual resultó estadísticamente

significativo (Lambda de Wilks, $\Lambda = .884$, $F_{(7/395)} = 7.415$, $p < .001$). Como puede observarse en la Tabla 2, el grupo de edad de 11 a 14 años obtuvo puntuaciones más altas que los del grupo de 15 a 19, de manera estadísticamente significativa, en los tres estilos de gestión de conflictos. Asimismo, el grupo de 15 a 19 años obtuvo significativamente una puntuación mayor en preocupación empática.

Con el fin de identificar posibles diferencias significativas de las variables de estudio entre los dos niveles de escolaridad considerados en la presente investigación (secundaria y bachillerato) se llevó a cabo un análisis de varianza multivariante (MANOVA), el cual resultó estadísticamente significativo (Lambda de Wilks, $\Lambda = .878$, $F_{(7/395)} = 7.831$, $p < .001$). Como puede observarse en la Tabla 3, los adolescentes de secundaria obtuvieron puntuaciones superiores a los de bachillerato en los tres estilos de gestión de conflictos, de manera estadísticamente significativa.

Tabla 1. Diferencias en función del sexo en estilos de gestión de conflictos y dimensiones de la empatía

	Total (N = 403) M (DE)	Hombres (n = 201) M (DE)	Mujeres (n = 202) M (DE)	F (1/402)
Estilos de gestión de conflictos				
Enfocado en uno mismo	1.62 (0.75)	1.64 (0.76)	1.61 (0.74)	.233
Enfocado en la otra parte	2.51 (0.98)	2.42 (0.94)	2.61 (1.02)	3.732
Enfocado en el problema	2.45 (0.92)	2.38 (0.90)	2.52 (0.93)	2.171
Empatía				
Toma de perspectiva	2.52 (0.44)	2.48 (0.41)	2.57 (0.46)	4.046*
Fantasía	2.45 (0.47)	2.44 (0.47)	2.46 (0.48)	.216
Preocupación empática	2.51 (0.42)	2.43 (0.42)	2.59 (0.42)	14.905***
Malestar personal	2.31 (0.44)	2.26 (0.42)	2.35 (0.46)	3.456
Empatía global	2.45 (0.28)	2.40 (0.26)	2.49 (0.30)	9.974**

Fuente: Elaboración propia. Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Tabla 2. Diferencias en función de la edad en estilos de gestión de conflictos y dimensiones de la empatía

	11 a 14 años (n = 199) M (DE)	15 a 19 años (n = 204) M (DE)	F (1/402)
Estilos de gestión de conflictos			
Enfocado en uno mismo	1.74 (0.79)	1.51 (0.70)	9.697**
Enfocado en la otra parte	2.77 (1.02)	2.26 (0.88)	28.297***
Enfocado en el problema	2.61 (0.92)	2.29 (0.89)	12.769***
Empatía			
Toma de perspectiva	2.50 (0.42)	2.54 (0.46)	1.106
Fantasía	2.42 (0.47)	2.47 (0.47)	1.191
Preocupación empática	2.47 (0.44)	2.56 (0.40)	4.081*
Malestar personal	2.34 (0.47)	2.28 (0.41)	1.916
Empatía global	2.43 (0.29)	2.46 (0.27)	1.168

Fuente: elaboración propia. Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Tabla 3. Diferencias en función del nivel de estudios en estilos de gestión de conflictos y dimensiones de la empatía

	Secundaria (n = 206) M (DE)	Bachillerato (n = 197) M (DE)	F (1/402)
Estilos de gestión de conflictos			
Enfocado en uno mismo	1.73 (0.79)	1.51 (0.69)	9.390**
Enfocado en la otra parte	2.78 (1.01)	2.23 (0.87)	33.886***
Enfocado en el problema	2.62 (0.92)	2.27 (0.88)	15.060***
Empatía			
Toma de perspectiva	2.50 (0.42)	2.54 (0.46)	0.657
Fantasía	2.43 (0.47)	2.47 (0.47)	0.772
Preocupación empática	2.48 (0.44)	2.55 (0.41)	2.512
Malestar personal	2.34 (0.47)	2.27 (0.41)	2.818
Empatía global	2.44 (0.29)	2.46 (0.27)	0.387

Fuente: elaboración propia. Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Con el fin de analizar las relaciones entre empatía y estilos de gestión de conflictos se llevó a cabo un análisis correlacional Pearson. Sin embargo, debido a que, como se señaló, se encontraron algunas diferencias significativas en las variables de estudio en función del sexo, la edad y el grado de escolaridad, el análisis correlacional se realizó con correlaciones parciales, a efectos de controlar las variables mencionadas. Hecho lo anterior, y como puede observarse en la Tabla 4, el estilo enfocado en uno mismo correlacionó positivamente y de manera estadísticamente significativa con malestar personal y empatía global. Por su parte, tanto el estilo enfocado en la otra parte como el estilo enfocado en el problema presentaron correlaciones positivas y estadísticamente significativas con la empatía global y con cada una de las cuatro dimensiones de la empatía.

Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo analizar las relaciones entre la empatía y los estilos que

emplean los adolescentes al gestionar los conflictos interpersonales que se les presentan con sus compañeros de escuela. Para tal efecto, se examinó la relación entre los tres estilos de gestión de conflictos del modelo de Ross y DeWine (1988) -enfocado en uno mismo, en la otra parte y en el problema- y las cuatro dimensiones de la empatía del modelo de Davis (1996) -toma de perspectiva, fantasía, preocupación empática y malestar personal-, considerando además a la empatía global. Sin embargo, debido a que la literatura especializada ha reportado efectos de la edad, el género y la escolaridad sobre las variables de estudio, se realizó un análisis previo para evaluar la influencia de tales factores.

En cuanto al género, las mujeres obtuvieron puntuaciones más altas que los hombres en toma de perspectiva, preocupación empática y empatía global. Este resultado coincide en términos generales con diversos estudios que han reportado posibles efectos del género sobre la empatía en adolescentes (Alexander, 2001; Álvarez *et al.*, 2010; Garaigordobil, 2009a y 2009b; Garaigordobil y Maganto, 2011; Retuerto,

Tabla 4. Coeficientes de correlación parcial entre estilos de gestión de conflictos y dimensiones de la empatía, controlando sexo, edad y nivel de estudios (N = 398)

	Estilos de gestión de conflictos		
	Enfocado en uno mismo	Enfocado en la otra parte	Enfocado en el problema
Toma de perspectiva	.086	.247***	.281***
Fantasía	.059	.125*	.112*
Preocupación empática	.030	.316***	.238***
Malestar personal	.109*	.169**	.125**
Empatía global	.113*	.334***	.296***

Fuente: Elaboración propia. Nota: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

2004). Una posible explicación de estas diferencias de género se basa en los procesos de socialización diferencial que se llevarían a cabo para hombres y mujeres, teniendo como referencia los roles y estereotipos de género tradicionales (Garaigordobil y Maganto, 2011; Retuerto, 2004). De acuerdo con esta explicación, las mujeres estarían siendo socializadas de una manera que favorece en ellas el desarrollo de habilidades interpersonales en un grado mayor que en los varones. La existencia de estos procesos de socialización diferencial es un dato que la literatura ha reportado de manera consistente (Colás y Villaciervos, 2007; Musitu, Román y Gutiérrez, 1996; Rocha, 2008).

En cuanto a la edad y el nivel de estudios, el grupo de edad de 11 a 14 años y el grupo de secundaria obtuvieron puntuaciones más elevadas en los tres estilos de gestión de conflictos con respecto al grupo de 15 a 19 años y al de nivel bachillerato, respectivamente. Estos resultados son divergentes respecto de estudios en los que se ha encontrado una mejoría en los estilos de gestión cooperativos y constructivos conforme avanza la edad (Laca *et al.*, 2006; Laursen, Finkelstein y Betts, 2001; Luna y Laca, 2014), y también respecto de otros estudios en los que no se han encontrado diferencias por grupos de edad en estilos de gestión de conflictos (Garaigordobil *et al.*, 2016; Garaigordobil y Maganto, 2011; Luna y Laca, 2010). Un punto que se ha hecho notar al respecto por Luna y Laca (2014) es que las diferencias por grupos de edad en estilos de manejo de conflictos parecen hacerse más visibles cuando se emplean muestras con rangos de edad más amplios (por ejemplo, abarcando adolescentes y adultos emergentes), por lo que sería aconsejable que en estudios posteriores se emplearan ese tipo de muestras para contribuir a la discusión en torno a este tópico.

En el caso del presente estudio, una posible explicación del resultado obtenido sería que esas mayores puntuaciones en todos los estilos de gestión de conflictos que obtuvieron los grupos de menor edad y nivel escolar podrían estar reflejando una mayor frecuencia de conflictos entre dichos adolescentes. Es lógico suponer que una mayor incidencia de conflictos podría estar relacionada con una mayor utilización de todas las estrategias para manejarlos. En apoyo de esta hipótesis pueden citarse estudios sobre conflictos familiares en los que se ha encontrado consistentemente que la frecuencia de conflictos correlaciona directamente con todos los estilos de manejo de conflictos (Luna, 2011). Serán necesarios estudios posteriores, sin embargo, para contrastar

dicha hipótesis en el ámbito de las relaciones de los adolescentes con sus pares en el contexto escolar.

En cuanto a los efectos de la edad sobre la empatía, el grupo de 15 a 19 años obtuvo una puntuación mayor en preocupación empática respecto del grupo de 11 a 14. Tal como se señaló, la preocupación empática se refiere a los sentimientos de simpatía, compasión, preocupación y cariño orientados hacia otras personas. De acuerdo con Davis (1996) se trata de sentimientos “orientados al otro” que, por lo tanto, suponen el desarrollo de una capacidad de descentramiento del individuo hacia la adopción de una perspectiva social. Por lo tanto, el desarrollo de la preocupación empática podría estar asociado al desarrollo sociocognitivo de los adolescentes. De acuerdo con Retuerto (2004), “un aumento de la capacidad de ponerse en el lugar del otro/a gradualmente transforma el malestar personal en una reacción de simpatía y compasión más orientada hacia el otro/a” (p. 334).

Pasando a los resultados del análisis correlacional, el presente estudio aporta evidencia de que el estilo enfocado en el problema podría tener una relación positiva con la empatía global y con cada una de las cuatro dimensiones de la empatía. Este resultado coincide con estudios que han reportado relaciones positivas de la empatía con estilos de tipo cooperativo y constructivo en adolescentes (Alexander, 2001; Björkqvist, 2007; Björkqvist *et al.*, 2000; Garaigordobil, 2009, 2012; Garaigordobil y Maganto, 2011; Garaigordobil *et al.*, 2016; Luna *et al.*, 2015; Wied *et al.*, 2007). Como se señaló, el estilo enfocado en el problema se presenta cuando el individuo decide centrarse en el asunto que es objeto de conflicto, expresando mensajes en los que invita a la otra parte a colaborar para alcanzar una solución de mutuo beneficio o, al menos, a convenir en alguna solución que satisfaga parcialmente los intereses de ambas. Como puede observarse, se trata de un estilo que demanda del adolescente la ejecución de procesos cognitivos y afectivos complejos tales como entender el punto de vista de la otra persona e integrarlo con el propio, así como comprender sus sentimientos, motivaciones e intereses. Por ello, como sostienen Van Lissa *et al.* (2016), el desarrollo de la empatía en los adolescentes, considerando tanto su dimensión cognitiva como afectiva, puede estar asociado con cambios hacia mayores conductas constructivas en los conflictos. De acuerdo con Wied *et al.* (2007), la toma de perspectiva permitiría a un sujeto 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).

Por su parte, en el presente estudio el estilo enfocado en la otra parte presentó correlaciones positivas con la empatía global y con cada una de las cuatro dimensiones de la empatía. Como se señaló, el estilo enfocado en la otra parte se presenta cuando el sujeto se centra en satisfacer el interés de la contraparte, incluso dejando de lado los intereses propios. En este estilo, el sujeto emplea mensajes en los que expresa su deseo de pasar por alto el problema y de complacer a la otra persona. Como puede observarse, se trata de un estilo de gestión de conflictos altamente orientado hacia la cooperatividad y prosocialidad. En tal sentido, este resultado es congruente con literatura sobre empatía, en la que se ha encontrado una relación consistente entre ésta y las actitudes y los comportamientos prosociales (Fernández-Pinto *et al.*, 2008; López *et al.*, 2014; Pérez, 2006). 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 prosocial.

Siguiendo con los resultados del análisis correlacional, en el presente estudio el estilo enfocado en uno mismo correlacionó positivamente con el malestar personal. Este resultado es congruente con la conceptualización del malestar personal como sentimientos “orientados al yo” (Davis, 1996, p. 106); pero, en principio, parecería incongruente con lo observado en los párrafos precedentes respecto de la relación positiva del malestar personal con los estilos enfocado en el problema y enfocado en la otra parte.

Una posible explicación de estos resultados, aparentemente inconsistentes, podría ser la siguiente. Como se señaló, el estilo enfocado en uno mismo se presenta cuando la persona adopta actitudes y comportamientos dominantes y competitivos y emplea durante la situación de conflicto mensajes en los que enfatiza sus intereses propios. Por su parte, el malestar personal se refiere a los sentimientos de ansiedad y disconformidad que el sujeto experimenta al observar las experiencias negativas de otras personas. Así, es esperable que en aquellos conflictos en los que el

sujeto tenga una elevada preocupación por sus propios intereses y una baja preocupación por los intereses de la contraparte, el malestar personal refuerce dicha tendencia hacia la competición (estilo enfocado en uno mismo). En apoyo de esto, Retuerto (2004) destaca la posible relación del malestar personal con motivaciones egoístas en un contexto de preocupación por la consecución de logros personales. Por su parte, en aquellos conflictos en los que la preocupación por los propios intereses sea baja, es posible que el sujeto prefiera ceder o complacer a la contraparte a fin de evitar el malestar que le generan estos sentimientos de ansiedad y disconformidad (estilo enfocado en la otra parte). Por último, un estilo colaborativo de gestión de conflictos (estilo enfocado en el problema) supone que el sujeto tiene una preocupación alta por satisfacer tanto el interés propio como el interés de la contraparte (Luna y Laca, 2014; Rubin *et al.*, 1994). En ese caso es posible que los sentimientos de malestar y disconformidad incidan en la decisión de colaborar, ya que el sujeto desea al mismo tiempo satisfacer su propio interés y reducir el malestar personal que experimenta al observar la situación de la contraparte.

En el presente estudio, el estilo enfocado en uno mismo tuvo también una correlación positiva y significativa con empatía global. Este resultado, en principio, pareciera también ser divergente respecto de otros trabajos que han reportado relaciones negativas de la empatía con estilos de gestión de conflictos de carácter competitivo y agresivo (Garaigordobil, 2009, 2012; Garaigordobil y Maganto, 2011; Garaigordobil *et al.*, 2016; Wied *et al.*, 2007). Sin embargo, como puede observarse en la Tabla 4, tal correlación con empatía global en el presente estudio podría ser sólo un reflejo de la correlación del estilo enfocado en uno mismo con el malestar personal, ya que ninguna otra dimensión de la empatía presentó correlación significativa con dicho estilo. Esta observación muestra la importancia de adoptar, como en el presente trabajo, perspectivas multidimensionales o integrativas con respecto a la empatía, analizando sus componentes por separado en congruencia con la evolución de la literatura del área.

En conclusión, los resultados obtenidos en el presente estudio contribuyen a afirmar una probable relación de la empatía con los estilos de gestión de conflictos empleados por los adolescentes para manejar los conflictos interpersonales que se les presentan con sus compañeros de escuela. En particular, se proporciona evidencia sobre la probable relación

directa o positiva del malestar personal con un estilo de gestión de conflictos de carácter competitivo y agresivo en los adolescentes; así como de todas las dimensiones de la empatía con los estilos de tipo complacientes y colaborativos para gestionar los conflictos. Tales resultados son en su mayor parte congruentes con la literatura y contribuyen a ampliar y profundizar la discusión sobre la vinculación entre manejo de conflictos y empatía, considerando sobre todo el contexto de las relaciones entre los adolescentes en la escuela y a la empatía desde un enfoque multidimensional.

Dentro de las limitaciones del presente estudio cabe mencionar que se realizó a través de un muestreo por conveniencia. Por ello, y con el fin de garantizar una adecuada generalización de los hallazgos, sería recomendable realizar nuevos trabajos empleando muestras representativas. Otra recomendación para futuros estudios sería emplear muestras de un rango de edad y escolaridad más amplio a fin de estar en mejores condiciones de observar con mayor claridad el posible efecto de estas variables, tal como se ha hecho en algunos estudios que incluyen y comparan muestras de adolescentes y adultos emergentes en estilos de gestión de conflictos (Luna y Laca, 2014; Markovits y St-Onge, 2009; Saville y Swoap, 2006). Por último, sería recomendable incorporar al análisis otras variables (como razonamiento moral, toma de decisiones, afectividad, entre otras) cuya interacción con la empatía podrían contribuir a profundizar la comprensión de las dinámicas de la gestión de conflictos en adolescentes.

Referencias

- ALEXANDER, K. L. (2001). Prosocial Behaviors of Adolescents in Work and Family Life: Empathy and Conflict Resolution Strategies with Parents and Peers. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 61(8-A), 3367.
- ALONSO, D. (2015). *Visión positiva del conflicto y estrategias de afrontamiento en adolescentes. Análisis de actitudes en el Colegio FUHEM Monserrat* (Trabajo de máster en psicología social). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. Recuperado el 14 de agosto de 2016 desde: https://www.ucm.es/data/cont/docs/506-2016-02-19-TFM%202014_15_Revista_Dara%20Alonso-seguridad.pdf
- ÁLVAREZ, P., CARRASCO, M. y FUSTOS, J. (2010). Relación de la empatía y género en la conducta prosocial y agresiva, en adolescentes de distintos tipo de establecimientos educacionales. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 3 (2), 27-36.
- AYAS, T., DENIZ, M., KAGAN, M. y KENC, M. F. (2010). An Investigation of Conflict Resolution Strategies of Adolescents. *Procedia Social and Behavioral sciences*, 2, 3545-3551.
- 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 el 14 de agosto de 2016 desde: <http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12617611/index.pdf>
- BJÖRKQVIST, K. (2007). Empathy, Social Intelligence and Aggression in Adolescents Boys and Girls. En F. D. FARROW y W. R. P. WOODRUFF (Eds.), *Empathy in Mental Illness* (pp. 76-88). Cambridge: Cambridge University Press.
- BJÖRKQVIST, K., ÖSTERMAN, K. y KAUKIAINEN, A. (2000). Social intelligence-Empathy-Aggression? *Aggression and Violent Behavior*, 5, 191-200.
- BLAKE, R. R. y MOUTON, J. S. (1964). *The Managerial Grid. Key Orientations for Achieving Production Through People*. Houston, Texas: Gulf Publishing Company.
- CASTRO, P., LÓPEZ, E. y MEZA, Y. E. (2011). Diagnóstico de los conflictos estudiantiles y su manejo, para el diseño de unidades conceptuales en una cartilla pedagógica. *Escenarios*, 9(2), 58-69.
- CHANG, L. C. y ZELIHIC, M. (2013). The Study of Conflict Management Among Taiwanese Adolescents. *Life Science Journal*, 10(3), 1231-1241.
- COLÁS, P. y VILLACIERVOS, P. (2007). La interiorización de los estereotipos de género en jóvenes y adolescentes. *Revista de Investigación Educativa*, 5(1), 35-58.
- DAVIS, M. H. (1980). A Multidimensional Approach to Individual Differences in Empathy. *JSAS Catalog of Select Documents in Psychology*, 10(85), 1-17.
- DAVIS, M. H. (1983). Measuring Individual Differences in Empathy: Evidence for a Multidimensional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 113-126.
- DAVIS, M. H. (1996). *Empathy. A social Psychological approach*. Boulder, Colorado: Westview Press.
- DELPINO, M. A. (2011). *Inmigración y educación. El conflicto en la escuela española y sus percepciones* (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca, Departamento de Teoría e Historia de la Educación, Salamanca, España.
- DELPINO, M. A. y ERESTA, M. J. (2009). *Conflictos en la adolescencia: los protagonistas toman la palabra*. Madrid: Liga Española de la Educación de Utilidad Pública y Gobierno de España, Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.
- EBESU-HUBBARD, A. S. (2001). Conflict Between Relationally Uncertain Romantic Partners: the Influence of Relational Responsiveness and Empathy. *Communication Monographs*, 68(4), 400-414.
- FERNÁNDEZ-PINTO, I., LÓPEZ-PÉREZ, B. y MÁRQUEZ, M. (2008). Empatía: medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24(2), 284-298.
- GARAIGORDOBIL, M. (2009a). A Comparative Analysis of Empathy in Childhood and Adolescence: Gender Differences and Associated Socio-Emotional Variables.

- International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(2), 217-235.
- GARAIGORDOBIL, M. (2009b). *Evaluación del programa Dando pasos hacia la paz. Informe de investigación*. Vitoria-Gasteiz (España): Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco. Recuperado el 18 de mayo de 2012 desde: http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/Libros_completos/Dando%20Pasos%20Hacia%20la%20Paz.pdf
- GARAIGORDOBIL, M. (2012). Cooperative Conflict-Solving During Adolescence: Relationships with Cognitive-Behavioral and Predictor Variables. *Infancia y Aprendizaje*, 35(2), 151-165. doi: 10.1174/021037012800217998
- GARAIGORDOBIL, M. y MAGANTO, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), 255-266.
- GARAIGORDOBIL, M., MACHIMBARRENA, J. M. y 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.
- GILIN, D., MADDUX, W. W., CARPENTER, J. y 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. doi: 10.1177/0146167212465320
- LACA, F. A., MEJÍA, J. C. y MAYORAL, E. G. (2011). Conflict Communication, Decision-Making, and Individualism in Mexican and Spanish University Students. *Psychology Journal*, 8(1), 121-135.
- LAURSEN, B. y COLLINS, W. A. (1994). Interpersonal Conflict During Adolescence. *Psychological Bulletin*, 115(2), 197-209.
- LAURSEN, B. y KOPLAS, A. (1995). What's Important About Important Conflicts? Adolescents' Perceptions of Daily Disagreements. *Merrill-Palmer Quarterly*, 41(4), 536-553.
- LAURSEN, B., FINKELSTEIN, B. D. y BETTS, N. T. (2001). A Developmental Meta-Analysis of Peer Conflict Resolution. *Developmental Review*, 21, 423-449. doi:10.1006/drev.2000.0531
- LÓPEZ, M. B., ARÁN, V. y RICHAUD, M. C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37-51.
- LUNA, A. C. A. (2011). *El conflicto paterno-filial en la adolescencia desde la perspectiva de la psicología del conflicto: cuatro estudios con adolescentes bachilleres* (Tesis doctoral no publicada). Universidad de Colima, Colima, México.
- LUNA, A. C. A. (2014). Efecto de la comunicación parento-filial sobre los estilos personales de manejo de conflictos en adolescentes bachilleres. *Uaricha, Revista de Psicología*, 11(24), 118-133.
- LUNA, A. C. A. y DE GANTE, 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.
- LUNA, A. y LACA, F. (2010). Estilos de comunicación en el conflicto y patrones de toma de decisiones en estudiantes de bachillerato. En S. RIVERA, R. DÍAZ-LOVING, I. REYES, R. SÁNCHEZ y L. CRUZ (Eds.), *La psicología social en México* (Vol. 13; pp. 259-266). México: Asociación Mexicana de Psicología Social.
- LUNA, A. C. A. y LACA, F. A. V. (2014). Estilos de mensajes en el manejo de conflictos en adolescentes y jóvenes mexicanos. *Boletín de Psicología*, 110, 37-51.
- LUNA, A. C. A., DE GANTE, A. y GÓMEZ, M. A. (2015). *Violencia escolar y afrontamiento de conflictos en adolescentes de educación secundaria*. Guadalajara, Jalisco (México): Consejo Estatal de Ciencia y Tecnología del Estado de Jalisco y Universidad de Guadalajara.
- MARKOVITS, H. y STONGE, M. (2009). Adolescents' and Adults' Internal Models of Conditional Strategies for Object Conflict. *The Journal of Genetic Psychology*, 170(2), 135-150.
- MEDINA, F. J., LUQUE, P. J. y CRUCES, S. (2005). Gestión del conflicto. En L. MUNDUATE y F. J. MEDINA (Coords.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (pp. 45-72). Madrid: Ediciones Pirámide.
- MEJÍA, J. C. y LACA, F. A. (2006). Estilos de comunicación en el conflicto y confianza en las propias decisiones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11(2), 347-358.
- MESTRE, V., FRÍAS, M. D. y SAMPER, P. (2004). La medida de la empatía: análisis del Interpersonal Reactivity Index. *Psicothema*, 16(2), 255-260.
- MESTRE, V., SAMPER, P. y FRÍAS, M. D. (2002). Procesos cognitivos y emocionales predictores de la conducta prosocial y agresiva: la empatía como factor modulador. *Psicothema*, 14(2), 227-232.
- MESTRE, V., SAMPER, P., TUR-PORCAR, A. M., RICHAUD, M. C. y MESURADO (2012). Emociones, estilos de afrontamiento y agresividad en la adolescencia. *Universitas Psychologica*, 11(4), 1263-1275.
- MORENO, J. E. Y FERNÁNDEZ, C. (2011). Empatía y flexibilidad yoica, su relación con la agresividad y la prosocialidad. *Límite. Revista de Filosofía y Psicología*, 6(23), 41-55.
- MUSITU, G., ROMÁN, J. y GUTIÉRREZ, M. (1996). *Educación familiar y socialización de los hijos*. Barcelona: Idea Books.
- PARIS, S. (2009). *Filosofía de los conflictos. Una teoría para su transformación pacífica*. Barcelona: Icaria editorial.
- PÉREZ, A. (2006). *Empatía y riesgo para el maltrato físico infantil* (Tesis doctoral). Universidad del País Vasco, San Sebastián, España. Recuperado el 12 de julio de 2016 desde: <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. y GONCALVEZ, O. F. (2014). Effects of Empathy and Conflict Resolution Strategies on Psychophysiological Arousal and Satisfaction in Romantic Rela-

- tionships. *Applied Psychophysiology and Biofeedback*, 39(1), 19-25.
- RAHIM, M. A. (1983). A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368-376.
- RETUERTO, Á. (2004). Diferencias en empatía en función de las variables género y edad. *Apuntes de Psicología*, 22(3), 323-339.
- RICHARDSON, D. R., HAMMOCK, G. S., SMITH, S. M., GARDNER, W. y SIGNO, M. (1994). Empathy as a Cognitive Inhibitor of Interpersonal aggression. *Aggressive Behavior*, 20, 275-289.
- ROCHA, T. E. (2008). La adolescencia: periodo crítico en la construcción del género. En P. ANDRADE, J. L. CAÑAS y D. BETANCOURT (Eds.), *Investigaciones psicosociales en adolescentes* (pp. 15-44). Tuxtla Gutiérrez y México: Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas y Universidad Nacional Autónoma de México.
- ROSS, R. y DE WINE, S. (1988). Assessing the Ross-DeWine Conflict Management Message Style (CMMS). *Management Communication Quarterly*, 1, 389-413. doi: 10.1177/0893318988001003007
- RUBIN, J. Z., PRUITT, D. G. y KIM, S. H. (1994). *Social conflict. Escalation, stalemate, and settlement* (2a. ed.). New York: McGraw-Hill.
- SAVILLE, S. M. y SWOAP, R. A. (2006). *Locus of Control and Conflict Resolution: a Comparison of Early Adolescents versus Young adults*. Asheville, North Carolina: Warren Wilson College.
- THOMAS, K. y KILMANN, R. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- VAN LISSA, C., HAWK, S., BRANJE, S., KOOT, H. y 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. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2015.12.005>
- WIED, M., BRANJE, S. J. T. y MEEUS, W. H. J. (2007). Empathy and Conflict Resolution in Friendship Relations Among Adolescents. *Aggressive Behavior*, 33, 48-55.