

***IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA
DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
EN EL SERVICIO DE
REHABILITACIÓN COMUNITARIA DE
ADULTOS CON TRASTORNO MENTAL
SEVERO: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
DE RESULTADOS***

Autora: Emma Mestre Cavallé

Tutora: María Guadalupe Barajas López

Master en Gestión Y Solución de Conflictos. (2022-2023)

Universitat Oberta de Catalunya

Reus, julio 2023

ÍNDICE:

1-	INTRODUCCIÓN	6
2-	MARCO CONTEXTUAL	7
3-	MARCO TEÓRICO	9
4-	OBJETIVOS	12
	3.1- Objetivo general	12
	3.2- Objetivo específico	12
	3.3- Acciones	13
5-	METODOLOGÍA	14
	5.1- Escalas	15
	5.2- Cronograma	19
	5.3- Muestra	20
	5.4- Dinámicas	23
	5.5- Desarrollo del programa	32
6-	RESULTADOS	34
	6.1 Análisis descriptivo de la Escala MERCI	35
	6.2 Análisis descriptivo de la Escala CONFLICTALK	37
	6.3 Análisis descriptivo de la Escala CSI (Inventario de estilos de Afrontamiento)	39
	6.4 Encuesta de satisfacción	44
7-	DISCUSIÓN	45

7.1	Problemas de validez interna	48
8-	CONCLUSIONES	48
	8.1 Acciones de mejora	50
9-	BIBLIOGRAFÍA	50
10-	ANEXOS	58
11-	LISTADO DE TABLAS	
	Tabla 1 CSI (Inventario de Estrategias de Afrontamiento)	16
	Tabla 2 Escala MERCI	16
	Tabla 3 Escala Conflictalk	18
	Tabla 4 cronograma	19
	Tabla 5 Identificación de la muestra	20
	Tabla 6 Desarrollo de las sesiones	33
	Tabla 7 Asistencia a las sesiones	33
	Tabla 8 Estrategias de afrontamiento	39
12-	LISTADO DE FIGURAS	
	Gráfico 1 Escala MERCI valoración pre y postest	36
	Gráfico 2 Escala Conflictalk valoración pre y postest	38
	Gráfico 3 Resolución de problemas (REP) 1ª y 2ª valoración	40
	Gráfico 4 Autocrítica (AUC) 1ª y 2ª valoración	40
	Gráfico 5 Expresión emocional (EEM) 1ª y 2ª valoración	41
	Gráfico 6 Pensamiento desiderativo (PSD) 1ª y 2ª valoración	41

<u>Gráfico 7 Apoyo social (APS) 1ª y 2ª valoración</u>	<u>42</u>
<u>Gráfico 8 Reestructuración cognitiva (REC) 1ª y 2ª valoración</u>	<u>42</u>
<u>Gráfico 9 Evitación de problemas (EVP) 1ª y 2ª valoración</u>	<u>43</u>
<u>Gráfico 10 Retirada social (RES) 1ª y 2ª valoración</u>	<u>43</u>
<u>Gráfico 11 opinión sobre el conflicto</u>	<u>44</u>
<u>Gráfico 12 manejo del conflicto</u>	<u>45</u>
<u>Gráfico 13 utilidad del programa</u>	<u>45</u>

Agradezco a todos los participantes del presente estudio su colaboración y entusiasmo.

También a mi familia por su comprensión y paciencia. Y finalmente a mi tutora, por acompañarme en estos dos años y ayudarme a crecer.

¡Muchas gracias!

1- INTRODUCCIÓN

Este trabajo se centra en la rehabilitación psicosocial de las personas que sufren un trastorno mental, haciendo hincapié en la habilidad de estas personas para resolver los conflictos.

Históricamente la rehabilitación comunitaria en salud mental se data de mediados de siglo XX. Anteriormente a estas fechas era común institucionalizar a una persona con un trastorno mental. Los enfermos mentales eran excluidos y privados de sus derechos y obligados a recluirse en un manicomio.

A raíz de movimientos sociales y políticos que surgieron en esta época, empezaron a trabajar para la salida de pacientes con trastornos mentales de los hospitales psiquiátricos y crearon recursos en la comunidad que acogieron pacientes sin necesidad de institucionalización Hernández, M. (2017).

Posteriormente la terapia psiquiátrica institucional se convirtió en la nombrada psiquiatría de sector que consolidó el trabajo en la comunidad con el psicoanálisis. Se apostó por evitar el efecto cronificador de la institucionalización, al separar el enfermo mental de su familia y la comunidad. El ingreso hospitalario se convirtió en solo una parte del tratamiento donde se apostó por el tratamiento precoz y la continuidad asistencial Desviat (2020)

En Catalunya siguiendo estos pasos se fueron creando centros orientados a trabajar en la comunidad como el SRC (Servicio de Rehabilitación Comunitaria), en el cual se atienden a personas con trastorno mental grave que necesitan trabajar aspectos como las actividades básicas de la vida diaria, las habilidades sociales, la rehabilitación cognitiva, la orientación vocacional, talleres creativos, psicoeducación de la enfermedad, y ayuda a encontrar de nuevo su proyecto de vida.

A partir de estas dificultades, se ve la necesidad de mejorar su manejo en el conflicto, y diseñar un programa para poder dar herramientas a los usuarios del SRC para que afronten el conflicto, innato en la naturaleza humana Vinyamata, E. (2015) y que, si se añade una enfermedad mental, puede representar una dificultad aún mayor.

La motivación personal que promueve este estudio, es, por una parte, aportar los conocimientos adquiridos a lo largo del Master para poder dar herramientas a los usuarios del servicio, y, por otra parte, viendo que la necesidad principal es la recuperación de habilidades para poder mejorar la autonomía, se cree indispensable trabajar también las habilidades en resolución de conflictos.

Este informe presenta, en un primer lugar, unos objetivos de donde se fundamentan la construcción, elaboración y puesta en marcha de este programa. Una vez definidos los objetivos se muestran las acciones puestas en marcha y la metodología utilizada para conseguir estos objetivos. Así mismo, se detallan los resultados obtenidos y la discusión de estos, junto el análisis cuantitativo y cualitativo de los datos.

[Volver al Índice](#)

2- MARCO CONTEXTUAL

El presente estudio se sitúa en Tarragona, capital de provincia de Catalunya, con 142.000 habitantes aproximadamente.

El centro SRC, donde se implanta el Programa de Resolución de Conflictos, es un centro que forma parte de la red de salud mental pública, depende de la *Regió Sanitària del Camp de Tarragona*, y del *Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya*.

La red de salud mental en Tarragona se compone diferentes servicios¹:

¹Fuente: *Institut Pere Mata* http://www.peremata.cat/cat/tree/institut_pere_mata.html. Proveedor de salud mental de la *Generalitat de Catalunya*

- Hospitalización psiquiátrica:
 - Urgencias psiquiátricas (atención 7/24)
 - Unidad de Agudos (estancias cortas)
 - UCA (Unidad de Crisis de Adolescentes)
 - URH (Unidad de Rehabilitación Hospitalaria)
 - MILLE (Unidad de Media Estancia)
 - UPD (Unidad de Patología Dual)
 - HDA (Hospital de día Adultos)
 - HDIJ (Hospital de día Infanto-juvenil)

- Atención comunitaria:
 - CSMA (Centro de Salud Mental Adultos)
 - CSMIJ (Centro de Salud Mental Infanto-juvenil)
 - PSI (Plan de Soporte Individualizado)
 - EIP (Equipo de Intervención Precoz en Trastornos Psicóticos)
 - **SRC (Servicio de Rehabilitación Comunitaria)**

En este último servicio se implementó el Programa de Resolución de Conflictos. El SRC de Tarragona está ubicado en el centro de la ciudad, el espacio consta de dos despachos, una sala de reuniones, un taller con herramientas para trabajar la madera y otras materias, también un taller de costura, una sala polivalente, dos salas de psicoeducación, una sala para trabajos creativos, una cocina equipada, y una sala común grande.

El personal que trabaja en el SRC es:

- 1 psicóloga clínica
- 4 terapeutas ocupacionales
- 60% de trabajo social

El número de usuarios que pueden asistir al SRC es aproximadamente de 65. Y la estancia media es de dos años dependiendo de las necesidades de cada persona.

Se organizan por fases que se trabajan en cada una diferentes aspectos de la funcionalidad de los usuarios. Cada fase puede durar unos 6 meses, este tiempo puede variar dependiendo de las necesidades individuales del usuario.

Los objetivos que se proponen en cada fase son:

En la fase 1:

- Conseguir motivación.
- Conseguir compromiso e implicación.
- Trabajar los hábitos saludables.

En la fase 2:

- Se trabaja la conciencia de enfermedad.
- La rehabilitación cognitiva.
- Las habilidades sociales.
- La vocación ocupacional.

En la fase 3:

- Planteamiento del proyecto vital.
- Introducción a los recursos comunitarios.
- Trabajar la desvinculación.

Este estudio está pensado para los usuarios del SRC que se encuentran en fase 2, ya que han trabajado ya aspectos más básicos como las rutinas, la puntualidad, el compromiso, etc.

Se ha considerado adecuado este momento de la rehabilitación ya que los usuarios están en una etapa propicia para el cambio, al tener su implicación y compromiso.

[Volver al Índice](#)

3- MARCO TEÓRICO

En la revisión bibliográfica se han hallado diferentes estudios que analizan la implementación de programas de resolución de conflictos, estos analizan los resultados de los cuestionarios administrados antes y después de la intervención, como el de Saiz-Manzanares, MC. Pérez, M. (2016) de autorregulación y mejora del autoconocimiento en resolución de problemas, que hace un análisis inter grupo (antes-después de la intervención). La muestra era de 41 estudiantes de educación secundaria obligatoria y encontró diferencias significativas en algunas estrategias de adquisición de la información, recuperación y metacognitivas en el grupo experimental. Hallaron diferencias significativas en todas las estrategias de aprendizaje en el grupo experimental. También afirma que mejorando la autorregulación se facilita el aprendizaje reflexivo.

Los resultados de este estudio se obtuvieron a partir de la administración de escalas, como la escala de estrategias de aprendizaje ACRA, (este instrumento se corresponde con 119 ítems medidos en una escala tipo Likert de 1 a 4 e identifica 32 estrategias de aprendizaje.)

Otro estudio que cabe mencionar es el de Garaigordobil, M. (2001), su estudio tiene como finalidad diseñar un programa de intervención grupal para adolescentes y evaluar sus efectos, similar a la pretensión del presente trabajo, donde se quiere evaluar la eficacia y efectos de la implementación del programa de resolución de conflictos, Garaigordobil, utiliza también un **diseño pre y post intervención** donde se administraron instrumentos de evaluación que median variables como la asertividad, las estrategias cognitivas de interacción social y conductas sociales como liderazgo, autocontrol o ansiedad-timidez.

Su intervención fue de dos horas semanales con una duración del curso escolar. Difiere del programa del presente estudio, por la duración, ya que en este caso por cuestión de temporalidad no se ha podido prolongar en el tiempo.

Los resultados del estudio fueron que, tras el programa, incrementaron las conductas sociales asertivas, también las conductas de liderazgo y disminuyeron las conductas de ansiedad-timidez.

Torrego, JC. Galán, A. (2008) aportaron los principales resultados obtenidos de la evolución del programa de implantación de equipos de mediación, en 24 centros educativos de la Comunidad de Madrid, durante el periodo de 4 años, de los datos más relevantes que obtuvieron, apuntaban que casi el 71% de los centros acogidos al proyecto veían el programa como una herramienta positiva para el manejo del conflicto. Aclaraban que los equipos de mediación trascienden a la mera mediación, ya que han desarrollado una función polivalente orientada a la mejora de la convivencia.

En el caso de Maribel A. Martínez estudia proponer un plan de formación en convivencia que apoye la transformación de conductas agresivas en posibilidades de aprendizaje, a través de un programa de mediación escolar y proyectos pedagógicos. Este estudio utilizó una metodología cualitativa y un enfoque comprensivo-interpretativo.

Su programa comprendía la formación de espacios formales para el diálogo, la formación de los individuos según sus habilidades y necesidades a través de proyectos artísticos, deportivos y la formación del manejo de las emociones en talleres lúdicos (Martínez, MA. 2018).

Entre la bibliografía revisada también se ha considerado necesario recabar información sobre las dinámicas grupales, al considerar que tienen un gran efecto entre los usuarios, como afirma el estudio de Rentería, E. (2004) al decir que las intervenciones grupales por parte de los profesionales ayudan a dar voz al usuario dejando de ser considerado como un objeto pasivo, sino que tiene voz y aptitudes para la participación.

En la investigación de la intervención grupal se consultó a Ortiz J., Capurro, G. (2013) en su artículo sobre estrategias para abordar la intervención grupal en psicología, diseño técnicas y experiencias prácticas, y expuso en su primera parte la panorámica acerca de las intervenciones grupales considerándose en un sentido amplio. En la segunda parte se describió un modelo base para la construcción e implementación y en la tercera, se realizó una propuesta sobre la formación asociado a un perfil del alumno y del docente, con las reflexiones que surgieron de este quehacer, sus dificultades y desafíos. En su estudio aseguraban que la experiencia grupal, en la aportación de propias vivencias y aprendizajes aportan una experiencia de crecimiento y aprendizaje continuo.

Los resultados de otro estudio donde se trabajan las habilidades sociales desde la intervención grupal, en un grupo de jóvenes institucionalizados, demuestran que la intervención grupal evidencia que es beneficiosa en estos adolescentes y manifiestan que la intervención grupal puede estar relacionada con el aumento de las habilidades sociales Estrada, RC. Escoffé, EM. (2016).

Sipan, M. A. (2017) expone a través de un análisis de la eficacia de la implementación de la Junta de Disputas en Lima (Perú) que el “éxito de la Junta de la Resolución de Disputas radica en la adquisición de herramientas que permitan competir con los atributos que ostenta el arbitraje”. También argumenta que si aumenta el conocimiento y capacidades de las personas que acuden a la Junta, aumenta el uso de esta.

A partir de toda esta información se busca, en este trabajo, mostrar la forma más óptima de implantar un programa de resolución de conflictos, atendiendo a las necesidades de los usuarios del SRC, teniendo en cuenta sus particularidades y su situación vital.

[Volver al Índice](#)

4- OBJETIVOS

4.1- Objetivo general

- (OG) Implementar el Programa de Resolución de Conflictos en el SRC, analizar y evaluar el resultado para poder determinar su utilidad y eficacia.

4.2- Objetivo específico

- A. (OEA) Analizar proyectos, experiencias previas y consultar bibliografía relacionada.

- B. (OEB) Diseñar actividades enfocadas a trabajar las capacidades de los usuarios del SRC, para mejorar el reconocimiento del conflicto, la aceptación del mismo y la transformación de las respuestas agresivas por conductas y actitudes enfocadas a la Filosofía de la Paz.
- C. (OEC) Implementar el programa para entrenar estrategias eficaces para la resolución de conflictos.
- D. (OED) Administrar escalas de valoración al inicio y al final del programa para poder evaluar su eficacia.
- E. (OEE) Evaluar el programa.

4.3- Acciones ejecutadas en cada objetivo

Las acciones realizadas para conseguir los objetivos específicos son:

- **(OEA)** en este objetivo las acciones llevadas a cabo han sido la revisión bibliográfica de estudios previos donde se han planteado un análisis de los resultados de la implantación de programas o proyectos de resolución de conflictos.
- **(OEB)** se ha realizado una búsqueda de cuestionarios y escalas validadas para poder valorar los estilos de afrontamiento al conflicto y estilos de comunicación.

A partir de la información obtenida de esta búsqueda se han diseñado las dinámicas que forman parte del programa.

- **(OEC)** Se procedió a la petición de autorización para la implantación del programa de resolución de conflictos en el SRC a la coordinadora del servicio. También se realizó la creación de un cronograma para la implantación y evaluación del programa. Se recolectó los datos sociodemográficos donde se

recogió, edad, sexo, diagnóstico, tiempo de enfermedad. Y se elaboró un calendario de inicio de las dinámicas, la administración de los test para su posterior análisis

- **(OED)** administran las escalas de valoración CSI, MERCI y Conflictalk. Así, mismo se crea y administra un cuestionario de satisfacción, para valorar la percepción subjetiva de los usuarios.
- **(OEE)** En este objetivo las acciones que se han llevado a cabo son, la creación de una base de datos en el programa SPSS, la introducción de los datos en el programa, la confección de gráficos y el siguiente análisis de datos. Una vez hecho el análisis cuantitativo se procede a hacer el análisis cualitativo de los datos obtenidos a partir de la observación y el cuestionario de satisfacción.

[Volver al Índice](#)

5- METODOLOGÍA

Para conseguir el objetivo **(OEA)** se ha procedido a hacer una revisión bibliográfica donde se ha estudiado la mejor metodología para analizar este tipo de estudios, para ello se ha tenido en cuenta el libro de *Introducción a las técnicas de investigación social* de Javier Gallego, donde propone distintas técnicas y su eficacia a la hora de investigar en el ámbito social, como también en el estudio de Humeres, M. & Morales, G. (2013), que en su trabajo revisa usos metodológicos y técnicos asociados a la Teoría de la Mediación Social en el campo de la comunicación. En este estudio seleccionaron un total de 103 artículos publicados en la Revista de Mediaciones Sociales destacando que en la práctica investigativa en la comunicación y su análisis sistemático se contribuye al carácter científico del campo.

Se puede considerar que este programa es una forma de intervención social, explicada perfectamente por Losada, S (2016), donde aclara que en la intervención social existen características como la actividad que debe ser consciente y organizada, y excluye todo

apoyo informal o espontáneo, y la intervención social se realiza con una finalidad de cambiar una situación actual hacia otra que se desea. Losada propone que la intervención social debe estar fundamentada en un diagnóstico social minuciosamente realizado que nos permita conocer la realidad de la situación y su raíz.

Losada considera que la intervención social es una acción programada sobre un colectivo o grupo con el fin de provocar un cambio social para mejorar su situación. La intervención consiste en una serie de actividades y tareas programadas con detalle y con una metodología de trabajo concreta destinadas a la consecución de un fin. En el presente estudio, el programa consta de actividades y tareas programadas con un fin, mejorar las habilidades en resolución de conflictos de los usuarios del SRC.

La metodología del presente programa se desarrolla bajo los fundamentos de la teoría cognitivo-conductual Coz, A I, Ramos, A S. (2019), en este sentido durante las dinámicas se ponen en marcha distintas técnicas y metodologías destinadas a trabajar aspectos relacionados con la empatía, el asertividad, las habilidades para el mejor manejo del conflicto.

Para poder conseguir el objetivo específico siguiente se **(OEB)** se ha realizado una revisión bibliográfica donde se aportarán datos de cuestionarios y escalas validadas para poder valorar los estilos de afrontamiento al conflicto y estilos de comunicación.

A partir de la información obtenida de esta búsqueda se han diseñado las dinámicas que forman parte del programa.

5.1- Escalas

Después de esta revisión bibliográfica se han elegido las escalas descritas seguidamente para evaluar estrategias de afrontamiento, los medios de resolución de conflictos y los estilos de manejo del conflicto, para poder medir el antes y después de la intervención y ver si hay cambios significativos.

La primera escala escogida ha sido el **Inventario de estrategias de afrontamiento (CSI)** de Cano, F. J. et al. (2007) que consiste en un inventario que empieza pidiendo a

la persona describir una situación estresante, debe escribir una situación que viva o haya vivido estresante o de conflicto. Este apartado del inventario nos servirá para poder ayudar a aplicar diversos procedimientos cualitativos para analizar los datos aportados.

Posteriormente la persona deberá contestar una escala de 71 ítems de tipo Likert de cinco puntos donde se responde ¿en qué grado manejó adecuadamente la situación? (1=nada, 2=algo, 3=bastante, 4=mucho, 5=totalmente)

El inventario identifica las diferentes puntuaciones en estrategias de afrontamiento dando la puntuación de diferentes ítems a cada estrategia, en la siguiente tabla se muestran las estrategias de afrontamiento, los ítems que las identifican y la explicación de la estrategia.

Tabla 1 CSI (Inventario de Estrategias de Afrontamiento)

Resolución de problemas (REP)	identificación de los ítems 01 + 09 + 17 + 25 + 33	estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés, modificando la situación que produce tal estrés
Autocrítica (AUC)	identificación de los ítems 02 + 10 + 18 + 26 + 34	estrategias basadas en la autoinculpación o la autocrítica
Expresión emocional (EEM)	Identificación de los ítems 03 + 11 + 19 + 27 + 35	estrategias encaminadas a liberar las emociones que surgen del proceso de estrés
Pensamiento desiderativo (PSD)	Identificación de los ítems 04 + 12 + 20 + 28 + 36	estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no sea tan estresante.
Apoyo social (APS)	Identificación de los ítems 05 + 13 + 21 + 29 + 37	son estrategias encaminadas a la búsqueda del apoyo emocional
Reestructuración cognitiva (REC)	Identificación de los ítems 06 + 14 + 22 + 30 + 38	estrategias cognitivas que modifican es significado de la situación estresante
Evitación de problemas (EVP)	Identificación de los ítems 07 +	estrategias que incluyen la negación y la evitación de pensamientos o actos relacionados con el suceso

	15 + 23 + 31 + 39	estresante
Retirada social (RES)	Identificación de los ítems 08 + 16 + 24 + 32 + 40	estrategias que utilizan la retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas

La siguiente escala es la **Escala de medios de resolución de conflictos (MERCÍ)** compuesta de 22 ítems, que se estructura en tres factores: medios colaborativos, pasivos y agresivos. Fariña, F. et al. (2021).

A continuación, se muestra los medios, los ítems que los identifican y el grado en que se da cada medio valorado.

Tabla 2 Escala MERCÍ

Medios Agresivos	Puntuación menor a 7	Improbable el recurso de medios agresivos en el afrontamiento de conflictos
	Puntuación de 7-14	Probable el recurso de medios agresivos en el afrontamiento del problema
	puntuación de 14-21	Probabilidad moderadamente alta de recursos a medios agresivos en el afrontamiento del conflicto
	mayor de 21	Probabilidad muy elevada de recursos a medios agresivos en el afrontamiento del conflicto
medios colaborativos	puntuación de 0-8	Improbable el recurso de medios colaborativos en el afrontamiento de conflictos
	puntuación de 8-16	Probable el recurso de medios colaborativos en el afrontamiento del problema
	puntuación de 16-24	Probable el recurso de medios colaborativos en el afrontamiento del problema.
	mayor de 24	Probabilidad muy elevada de recursos a medios colaborativos en el afrontamiento del conflicto
medios pasivos	puntuación menor de 7	Improbable el recurso de medios pasivos en el afrontamiento de conflictos
	puntuación de 7-14	Probable el recurso de medios pasivos en el afrontamiento del problema
	puntuación de 14-21	Probabilidad moderadamente alta de recursos a medios pasivos en el afrontamiento del conflicto
	mayor de 21	Probabilidad muy elevada de recursos a medios pasivos en el afrontamiento del conflicto

La última de las escalas elegidas para la recogida de datos es **Conflictalk. Cuestionario para medir estilos de manejo del conflicto**. Utilizando la fuente de su validación al español de Garaigordobil, M. et al. (2016).

Esta escala es un instrumento para medir los estilos de mensajes de resolución de conflictos entre jóvenes y adolescentes. Se ha elegido este cuestionario ya que, aunque adultos, los usuarios del SRC no son mayores y me interesa ver el estilo tanto agresivo, como evitativo, como colaborativo, este cuestionario puede parecerse a MERCI, al identificar los tres estilos básicos de afrontamiento, pero servirá para identificar si son fiables las respuestas dadas en uno u otro cuestionario, para compararlo en relación a las respuestas dadas en cada uno de ellos.

El Conflictalk mide tres estilos, enfocados a uno mismo, el agresivo implica estar enfocado en sí mismo, queriendo que las cosas salgan como uno espera, frente a un conflicto se actúa de manera agresiva y autoritaria.

El cooperativo tiene interés por el conflicto, por identificar el problema y buscar la colaboración.

El evitativo implica pensar que el conflicto es malo y se actúa de manera pasiva.

El cuestionario presenta 18 frases en las que se podría uno expresar en una situación de conflicto, se solicita a la persona que puntúe en una escala Likert del 1 al 5 indicando “nunca hago cosas como esta” o “casi siempre digo cosas como estas”.

Tabla 3 Escala Conflictalk

Resolución cooperativa	Sumatorio de los ítems 3,5,7,11,12,17
Resolución evitativa	Sumatorio de los ítems 2,4,6,13,14,15
Resolución agresiva	Sumatorio de los ítems 1,8,9,10,16,18

Se ha elegido completar la información obtenida de la satisfacción de los participantes realizando una encuesta de satisfacción que se ha elaborado a [Google forms](#) donde se preguntan:

¿Ha cambiado tu percepción del conflicto con las sesiones?

Con las opciones:

- No ha cambiado nada mi percepción
- Ha cambiado un poco mi percepción
- Ha cambiado mucho mi percepción

¿Dirías que ha mejorado tu manejo en la resolución de los conflictos?

Con las opciones:

- No ha mejorado nada mi manejo
- Ha mejorado un poco mi manejo
- Ha mejorado mucho mi manejo

¿Crees que te ha sido útil el programa de resolución de conflictos?

- No me ha sido útil el programa
- Me ha sido un poco útil
- Me ha sido muy útil.

El programa Google Form nos ofrece la posibilidad de crear gráficos donde se miden las puntuaciones de las respuestas y se puede visualizar de manera muy clara y sencilla la mayoría de respuestas dadas por los participantes.

Para conseguir el siguiente objetivo **(OEC)** se hizo la petición de autorización para la implantación del programa de resolución de conflictos en el SRC a la coordinadora del servicio, esta petición fue aceptada y se inició la programación y cronografía del programa.

Seguidamente se muestra la tabla del cronograma con las fechas y acciones llevadas a cabo en cada fase de la implementación.

[Volver al Índice](#)

5.2- Cronograma

Tabla 4 Cronograma

	10/05/23	Del 16/05/23 al 13/06/23	13/06/2023	Del 13/06/2023 al 17/06/2023	Del 18/06/2023 al 22/06/2023	Del 23/06/2023 al 01/07/2023
Inicio del programa: administración de las escalas (1ª valoración)	X					
Dinámicas 5 sesiones		X				
Administración de las escalas (2ª valoración)			X			
Extracción de los datos				X		
Análisis de los datos					X	
Elaboración del informe final						X

En el presente trabajo se ha podido realizar gracias a la participación voluntaria de los usuarios del SRC de Tarragona. En una asamblea del centro, se expuso el presente estudio y se pidió la participación de todos los usuarios del SRC que no estuvieran participando en algún taller de habilidades sociales, ya que, al trabajar también aspectos relacionados en la resolución de conflictos podía influir en los resultados.

Las personas que voluntariamente participaron en un primer momento eran 14 usuarios que formaban parte del programa general. Se selecciono la muestra obtenida de los usuarios voluntarios del SRC de Tarragona, diagnosticados de trastorno mental severo, en situación de estabilidad clínica, que participaban del programa estándar del SRC.

5.3- Muestra

A continuación, se hace una breve descripción de cada uno de los participantes² para poder obtener más información de la patología, las dificultades más significativas y los objetivos a trabajar en el SRC.

Tabla 5 Descripción de la muestra

Alias	Edad	Diagnóstico	Tiempo de enfermedad	GA F	Objetivos a trabajar (OSA)
001	36	Trastorno bipolar	2008	055	<ul style="list-style-type: none"> - Usar con eficacia mis habilidades - Tener una rutina satisfactoria - Expresarme con los otros - Manejar mis finanzas
002	21	Trastorno esquizoafectivo	2015	035	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar mis finanzas - Manejar las necesidades básicas - Expresarme con los otros - Tener una rutina satisfactoria
003	20	Esquizofrenia	2007	041	<ul style="list-style-type: none"> - Cuidar de mí misma - Llevarme bien con otros - Identificar y resolver problemas - Tener una rutina satisfactoria
004	56	Esquizofrenia paranoide	1990	060	<ul style="list-style-type: none"> - Manejar mis finanzas - Terminar lo que empiezo - Llevar a cabo lo que planifico hacer

²Se ha utilizado un código para identificar a cada usuario para mantener la confidencialidad de datos. Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos sanitarios.

Implementación del Programa de Resolución de Conflictos en el Servicio de Rehabilitación Comunitaria de adultos con Trastorno Mental Severo: Análisis y evaluación de los resultados. Autora: Emma Mestre Cavallé

					- Cuidar del lugar donde vivo
005	36	Esquizofrenia paranoide	2004	040	- Llegar donde necesito llegar - Tener una rutina satisfactoria - Tomar decisiones basadas en los que creo que es importante. - Llevar a cabo lo que planifico hacer.
006	53	Trastorno bipolar	2013	053	- Hacer físicamente los que necesito hacer - Llegar donde necesito ir - Manejo de mis finanzas - Manejar las necesidades básicas
007	47	Trastorno de ideas delirantes	2001	048	- Concentrarme en mis tareas - Hacer físicamente lo que necesito hacer - Cuidar de mí misma - Manejar mis necesidades básicas
008	31	Trastorno psicótico	2015	043	- Cuidar de mí mismo - Llegar donde necesito ir - Manejar mis responsabilidades - Cuidar el lugar donde vivo
009	53	Trastorno depresivo recurrente	2020	052	- Concentrarme en mis tareas - Manejar mis necesidades básicas - Relajarme y disfrutar - Hacer actividades que me gusten
010	38	Esquizofrenia paranoide	2011	045	- Cuidar del lugar donde vivo - Expresarme con otros

Implementación del Programa de Resolución de Conflictos en el Servicio de Rehabilitación Comunitaria de adultos con Trastorno Mental Severo: Análisis y evaluación de los resultados. Autora: Emma Mestre Cavallé

					<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y resolver problemas - Tener una rutina satisfactoria
011	38	Trastorno esquizoafectivo	2012	040	<ul style="list-style-type: none"> - Llegar donde necesito ir - Tener una rutina satisfactoria - Manejar mis necesidades básicas
012	42	Trastorno esquizoafectivo	2001	045	<ul style="list-style-type: none"> - Llegar donde necesito - Hacer aquello que me propongo hacer - Manejar mis necesidades básicas - Finalizar aquello que empiezo
013	51	Trastorno de ideas delirantes	2007	035	<ul style="list-style-type: none"> - Concentrarme en mis tareas - Cuidar de mí mismo - Manejo de mis necesidades básicas - Cuidar del lugar donde vivo
014	61	Esquizofrenia paranoide	1998	035	<ul style="list-style-type: none"> - Llegar donde necesito ir - Expresarme con otros - Relajarme y disfrutar - Hacer las actividades que me gusten

A continuación, se definen brevemente los diagnósticos descritos en la tabla:

Trastorno bipolar: se caracterizan por combinar episodios de depresión con episodios de manía, se pueden alternar, pero en la mayoría de casos uno predomina por encima del otro. Se desconoce la causa exacta, aunque puede haber factores como la herencia o cambios en los neurotransmisores y también factores psicológicos. Se trata con estabilizadores del ánimo, que son un tratamiento encargado de estabilizar el ánimo de la persona y se utilizan en pacientes con trastorno bipolar, trastornos depresivos y

también en patologías donde domina la rabia, irritabilidad o impulsividad, también se trata con psicoterapia. Coryell, W. (2021)

Trastorno esquizoafectivo: se caracteriza por psicosis, otros síntomas de esquizofrenia y síntomas de trastornos del estado de ánimo. Se diferencia de la esquizofrenia porque, en la esquizofrenia, al menos debe haber un episodio de manía o depresión. La psicosis se refiere a síntomas como los delirios y alucinaciones, lenguaje desorganizado o un comportamiento inapropiado que indica la pérdida del contacto con la realidad. Tamminga, C. (2022)

Esquizofrenia: se caracteriza por la psicosis que es la pérdida del contacto con la realidad, con alucinaciones, ideas delirantes, habla y conductas desorganizadas, afecto aplanado, también puede haber déficit cognitivo y una disfunción laboral y social. Tamminga, C. (2022)

Esquizofrenia paranoide: se caracteriza por reproducir un patrón generalizado de desconfianza injustificada y la sospecha que los demás actúan con motivos maliciosos. Zimmerman, M. (2022)

Trastorno por ideas delirantes: se caracteriza por tener creencias falsas firmemente concebidas (delirios), que tienen una duración de más de un mes sin síntomas psicóticos asociados. Tamminga, C. (2022)

Trastorno depresivo recurrente: se caracteriza por presentar una tristeza con una intensidad y duración que interfieren de las actividades laborales y sociales, y hacen perder el interés y la disminución del placer. Coryell, W. (2021)

En la tabla 5 se indica la variable **GAF (Evaluación del funcionamiento global)** esta variable es una escala que evalúa el funcionamiento global de un paciente psiquiátrico. La escala se valora del 1 al 100 de menor a mayor funcionalidad. Mide el estado psicológico, social y ocupacional del paciente, Martínez, O. (2004)

La variable **OSA** de la tabla 5 evalúa los objetivos a trabajar de los usuarios, la escala la utilizan las terapeutas ocupacionales del SRC. La OSA es una herramienta de

evaluación que mide la captación de las percepciones de las personas en su propio rendimiento de su función ocupacional, es decir, evalúa si ejecutan satisfactoriamente las actividades y ocupaciones satisfactorias para ellos mismos y las influencias del entorno en su desempeño.

En una parte de esta herramienta la persona ha tenido la oportunidad de evaluar su conducta y entre los ítems existentes se establece cuál es su prioridad para el cambio y escoge 4 de los ítems. Kathi, MS et al. (1998). En la tabla 5 se representan los objetivos que los usuarios han escogido para mejorar en su rehabilitación.

[Volver al Índice](#)

5.4- Dinámicas

El programa consta de 5 sesiones donde se exponen unas dinámicas que son explicadas por la persona que dinamiza las sesiones, esta persona ha de tener experiencia en terapia de grupos y tener habilidad para que los usuarios participen equitativamente.

Se ha elegido trabajar con dinámicas grupales, como afirma Gómez, M.C. et al. (2017) “La intervención grupal puede ser una opción eficaz en el tratamiento de la esquizofrenia, especialmente para la mejora de la relación terapéutica, habilidades sociales y autoestima”. En este sentido se ha optado por la intervención grupal contando con el soporte de dinámicas participativas y ágiles que propicien la participación de los usuarios y que ayuden a trabajar más eficazmente las habilidades afrontamiento de conflictos.

En estas dinámicas se trabajaron diferentes aspectos y habilidades para la resolución de conflictos, se optó por utilizarlas en un grupo de personas con trastorno mental porque las personas que asisten al SRC deben tener unas características concretas. Como dice el “*Plà Director de Salut Mental i Addiccions de la Generalitat de Catalunya*” (2020), el SRC atenderá a personas con un diagnóstico de trastorno mental o adicciones, o ambas (patología dual), y que no puede existir como diagnóstico principal la demencia o la discapacidad intelectual. Estas personas pueden tener dificultades graves en su funcionamiento psicosocial, como en su autonomía, sus relaciones interpersonales o

interacción social o formativa, pero deben tener un **grado de autonomía suficiente y estabilidad clínica** que facilite la vinculación al centro.

Al existir una estabilidad clínica por parte de todos los integrantes del grupo, no se cree necesario que sean específicas en salud mental, ya que en ellas se trabajan aspectos y habilidades en personas que tengan o no trastorno mental.

A continuación, se procede a la explicación de las dinámicas utilizadas:

Dinámica 1:

Nombre de la dinámica: “La Naranja”

La primera dinámica fue propuesta por primera vez por Mary Parker Follet una trabajadora social, consultora y autora de libros sobre la democracia y una pionera en el campo de la resolución de conflictos, pero en este caso la dinámica ha sido recogida del libro *Tiempo de Mediación* de Boque, MC. (2007).

Objetivos:

- Explicar el concepto de conflicto, y ver que concepto de conflicto tienen los integrantes del grupo.
- Concienciar que el conflicto no es un problema.
- Establecer relaciones de confianza entre los integrantes del grupo.

Desarrollo de la sesión:

La sesión comienza haciendo una breve introducción sobre el concepto de conflicto. Se les preguntará a los participantes qué consideran que es un conflicto. Cada uno, desde su perspectiva, expone la definición de conflicto. Cada opinión es válida y ninguna es errónea. Se intenta que los integrantes en el grupo interactúen para decidir cuál es la mejor descripción de conflicto. Se busca la interacción entre los asistentes, donde podrán explicar en sus propias palabras qué es un conflicto y cómo les afecta en su día a

día. Después de exponer a todos se les comenta que el problema no es tener un conflicto, el problema es no saber afrontarlo. Se les retornará que nuestro día a día está lleno de conflictos y que pueden mejorar la manera de afrontarlos.

La dinámica comienza pidiendo a los integrantes en el grupo que salgan dos voluntarios, se les explica que tienen que desear la naranja, pero que solo uno puede tener la naranja. Se les pide que interactúen y que harían si se encontraran en esta situación.

¿Quién se queda la naranja?

Deben ver qué ha sucedido, cómo han interactuado los participantes, y describir si existe aún el conflicto, debemos preguntar si ¿se ha dialogado? O ¿se ha discutido?

Todos los integrantes deben dar su opinión al respecto, ofreciendo alternativas a la resolución del conflicto y aportando, mediante una lluvia de ideas, posibles soluciones.

Con esta dinámica se trabaja la voluntad de las partes para solucionar el conflicto, la necesidad de escuchar al otro y la posibilidad de hablar y decir cómo nos sentimos. Y trabajamos la empatía, no podemos quedarnos solo con escuchar al otro, sino que tenemos que saber qué siente.

Entre todos, después de estudiar la mejor solución de todos los integrantes del grupo, buscaremos el consenso para ver cuál puede ser la mejor respuesta. No hay ganadores, intentaremos que todos se beneficien de la decisión tomada.

Se pondrá en valor la posibilidad de no solucionar el conflicto al instante, ya que a veces es importante parar y reflexionar cómo actuar o responder.

Dinámica 2

Nombre de la dinámica 2: Estilos de comunicación

Objetivos:

- Identificar los estilos de comunicación
- Trabajar la comunicación asertiva

Desarrollo de la sesión:

Se explica a los participantes los estilos básicos de comunicación el pasivo, agresivo y asertivo.

El pasivo no le importa la opinión de los demás, no escucha ni se implica, y no defiende sus intereses.

El agresivo no respeta la opinión de los demás, no escucha amenaza e intimida, pueden tener un comportamiento agresivo tanto físico como verbal.

El asertivo que defiende su opinión y sus propios intereses, pero escucha a los demás. También implica transmitir nuestras ideas de forma directa. Logra establecer límites adecuados, poder expresar nuestro desacuerdo y resolver conflictos de manera constructiva. Con este estilo de comunicación podemos fortalecer relaciones interpersonales y evitar malentendidos.

En este caso los participantes en el grupo deben escribir un estilo de comunicación en un papel, dos voluntarios saldrán y cogerán un papel, tendrán que interpretar el estilo de comunicación que les ha tocado, y repetiremos la acción varias veces.

Dinámica 3

Nombre de la dinámica 3: Emociones

Objetivos:

- Facilitar la comunicación
- Identificar emociones
- Mejorar el manejo de las emociones
- Trabajar la empatía

Desarrollo de la sesión:

En esta dinámica se identificarán las emociones para mejorar su manejo. Solo será necesario un papel en blanco y un lápiz. El dinamizador del grupo explicará una

situación conflictiva al ir contando, le pedirá al grupo que dibujen el personaje principal y las emociones que crean que el personaje está sintiendo.

Al finalizar cada uno mostrará el dibujo a los demás y comentarán las experiencias y emociones que les ha generado la historia.

A través de esta dinámica se pretende que los integrantes del grupo interactúen y compartan las emociones que han identificado en el personaje protagonista de la historia.

Dinámica 4

Nombre de la dinámica 4: Reacciona!

Objetivos:

- Analizar las actitudes propias
- Pensar en fórmulas alternativas de actuación

Desarrollo de la sesión:

En esta el dinamizador empezará por explicar una situación: explicará que nos encontramos caminando por la calle y vemos de frente a una persona conocida, pero nos damos cuenta que es una persona con la que tenemos muchos conflictos. A medida que se va acercando nos ponemos más y más nerviosos porque no sabemos cómo vamos a reaccionar.

Dejaremos unos minutos para que imaginen esta situación en silencio y piensen cómo reaccionaría.

Luego les preguntaremos qué sienten y si están satisfechos en la manera de solucionarlo. Se pondrá en común y debatiremos la manera más beneficiosa de actuar.

Dinámica 5

Nombre de la dinámica 5: Role playing

Objetivos:

- Desarrollar la empatía
- Trabajar las habilidades sociales
- Tolerar las críticas

Desarrollo de la sesión:

En la dinámica 5 el dinamizador del grupo pedirá a dos integrantes del grupo que dramatizen una situación conflictiva, expresen de una manera teatral como actuarían en esa situación, al finalizar el grupo valorará las actitudes y comportamientos que han tenido los personajes y valoraran si hay otra forma más adecuada de reaccionar.

Pensando siempre que no hay una fórmula única que pueda servir para resolver el conflicto.

En esta dinámica se pretende que haya consenso en la manera en cómo se podría resolver el conflicto.

Dinámica 6

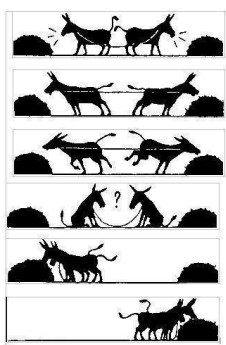
Nombre de la dinámica 6: Dos burros

Objetivos:

- Identificar estilos de afrontamiento
- Trabajar la cooperación

Desarrollo de la sesión:

En esta actividad iniciaremos el grupo mostraremos la imagen de los burros y explicaremos la historia de los dos burros que quieren conseguir su comida.



Fuente del dibujo: movimiento americano contra la guerra- “no foreing war crusade-1937”

Los participantes tienen que decir que les parece la historia y que estilos de afrontamiento están mostrando los burros en cada viñeta.

Después de comentar los estilos que se han visto representados se les preguntará a los integrantes del grupo qué habilidades han sido necesarias para llegar a la cooperación (como comunicación, diálogo, etc.)

Dinámica 7

Nombre de la dinámica 7: “El Hombre y el martillo”

Objetivos:

- Desarrollar el manejo de sentimientos y pensamientos

Desarrollo de la sesión:

En esta dinámica se hará una lectura de un cuento donde se ve la forma inadecuada de manejar la información del pensamiento, ya que si creemos firmemente en una intención de la otra persona condiciona nuestro comportamiento.

“La historia del hombre que buscaba un martillo”

“Un hombre quería colgar un cuadro de la pared de su casa, pero se dio cuenta de que le hacía falta un martillo y él no tenía ninguno. Entonces decidió pedirselo prestado a su vecino, cuya casa estaba a medio kilómetro de la suya.

Mientras iba de camino a casa del vecino, nuestro hombre comenzó a darle vueltas a la cabeza, preguntándose si su vecino le prestaría la herramienta. “¿Será tan amable de

dejarme un martillo? ¿Me hará el favor?” ... Pero empezó también a creer que, al ir a su casa, podía molestar a su vecino: “Seguro que mi vecino está durmiendo la siesta y le despierto al llamar”-se iba diciendo- “eso le molestará probablemente” ... “así que saldrá de mala gana a abrirme la puerta” ... “me gritará: ¡qué diablos quieres a estas horas!, “bueno -se dijo el hombre- entonces yo le diré: ¿puedes prestarme tu martillo para colgar un cuadro?” ... “y mi vecino –continuaba pensando el hombre- me responderá con un ¡no! Rotundo, como venganza por haberlo despertado de la siesta” ... “me gritará: ¿para esa tontería vienes a molestarme?”.

Entre tanto pensamiento, nuestro hombre había llegado ya caminando hasta la puerta de su vecino. Llamó al timbre. Su vecino le abre y nuestro hombre, sin dejarle mediar palabra, le grita: “¿Sabes que te digo?, ¡que os vayáis al infierno tú y tu maldito martillo!”

Fuente: <https://blogsaverroes.juntadeandalucia.es/>

Se les preguntará a los integrantes del grupo como el protagonista de la historia podría manejar su lectura del pensamiento.

Dinámica 8

Nombre de la dinámica 8: “El teléfono”

Objetivos:

- Potenciar la escucha activa
- Potenciar la comunicación
- Trabajar la empatía

Desarrollo de la sesión:

Se empezará pidiendo a uno de los integrantes del grupo que explique una situación conflictiva, el compañero del lado que logre repetir o parafrasear lo que el compañero

ha compartido, y después le pediremos a otro compañero que repita lo que ha entendido del segundo compañero.

Veremos, así como la información que queremos transmitir con la que nos llega es diferente al destinatario.

Dinámica 9

Nombre de la dinámica 9: “el poder de la palabra”

Objetivos:

- Trabajar la empatía
- Trabajar el asertividad

Desarrollo de la sesión:

En esta dinámica se realizará un role playing sobre un conflicto entre dos personas, dos voluntarios del grupo se pondrán frente a frente, se les pedirá que actúen de forma respetuosa y con un lenguaje cordial expresen los sentimientos que les ha generado un conflicto, comentaran qué no les gusta de la otra persona y explicaran qué les ha podido hacer para ocasionar el conflicto y viceversa.

Al finalizar el role playing se les pide que indiquen que ha sido lo más positivo de la otra persona, y lo que más les gusta de esta, y también lo que les parece más interesante de la otra persona.

Con esta dinámica aprenderemos a expresar nuestros sentimientos pudiendo expresar aquello que nos desagrada, pero también valorando lo positivo de los demás.

Dinámica 10

Nombre de la dinámica 10: El círculo

Objetivos:

- Provocar conversaciones para descubrir motivaciones personales
- Ver que cada persona puede presentar una motivación diferente y ser dueño de su parte de verdad.

Desarrollo de la sesión:

Durante la dinámica se dibujará un círculo en el suelo y se pedirá a los integrantes del grupo que entren en el círculo voluntariamente. Una vez hayan entrado, se les pregunta porque se han presentado voluntarios y el resto del grupo escucha. Por otra parte, se pregunta a quienes no entraron en el círculo porque no entraron y el resto escucha.

Dinámica 11

Nombre de la dinámica 11: “manos atadas”

Objetivos:

- Potenciar la cooperación
- Potenciar el diálogo

Desarrollo de la sesión:

En esta dinámica se pide a los participantes del grupo que hagan un círculo y con los ojos cerrados extiendan sus manos hacia delante y tomen la mano que encuentren y se cojan de las dos manos.

Se les pedirá que abran los ojos y que intenten desatar el nudo sin soltarse de la mano y volver al círculo inicial.

Con esta dinámica se pretende que trabajen en equipo para resolver un problema y mejoren su comunicación a la hora de cooperar.

[Volver al Índice](#)

5.5- Desarrollo del programa

Una vez reclutados los participantes se marcó un calendario de sesiones que estaban distribuidas en 5 semanas, siempre coordinado con el SRC los horarios que se pudieran adaptar a los participantes y sus sesiones ya programadas con su proyecto de rehabilitación.

El programa se distribuyó en 5 sesiones detallándose las actividades que se llevaron a cabo en cada sesión, a continuación.

Tabla 6 Desarrollo de las sesiones

Sesiones	Información de las sesiones
16/05/2023 Sesión 1	Se administran las escalas CSI, MERCI, y CONFLICTALK. A continuación, se realiza una explicación de cómo van a ser las dinámicas y la duración de estas. Se empieza por explicar qué es el conflicto, y preguntando por su opinión sobre el conflicto. A continuación, se inicia la dinámica 1.
22/05/2023 Sesión 2	En la segunda sesión se realizan las dinámicas 2, 3 y 4.
23/05/2023 Sesión 3	En la tercera sesión se realizan las dinámicas 5 y 6.
06/06/2023 Sesión 4	En la cuarta se realizan las dinámicas 7,8 y 10.
13/06/2023 <u>Sesión 5</u>	En la última sesión se realizan las sesiones 9 y 11. Al finalizar las dinámicas se hace un resumen de todas las habilidades trabajadas y se comentarán las dudas que queden sin resolver para hacer las aclaraciones pertinentes. A parte se pasa una presentación sobre los estilos de afrontamiento (Anexo1). Una vez finalizada la sesión se vuelen a administrar las escalas CSI, MERCI y CONFLICTALK. Se les envía vía WhatsApp el cuestionario de satisfacción Google forms .

Para poder conseguir el objetivo **(OED)** se administraron las escalas de valoración CSI, MERCI y Conflictalk. Como también, se administró el [cuestionario de satisfacción](#), ya citado en el apartado escalas, para valorar la percepción subjetiva de los usuarios.

Podemos considerar que fue muy elevada la asistencia, teniendo en cuenta las dificultades que presentan los participantes del presente estudio. Seguidamente detallamos la asistencia y las personas excluidas del estudio por desgaste, al abandonar el estudio antes que se pueda analizar la medición posterior.

Tabla 7 Asistencia a las sesiones

	16/05/23	22/05/23	23/05/23	06/06/23	13/06/2023
001	X		X	X	X
002	X	X	X	X	X
003	X			X	X
004	X	X	X		X
005		X	X	X	X
006	X	X	X	X	X
007	X	X	X	X	X
008	X	X	X		
009	X	X	X	X	X
010	X	X	X	X	X
011	X	X	X	X	X
012	X	X	X	X	
013	X	X	X	X	X
014	X			X	

Los participantes marcados en rojo son aquellos que han sido descartados por falta de asistencia y participación.

6- RESULTADOS

En el objetivo (OEE), para conseguirlo, se trabajó en la creación de una base de datos en el programa SPSS. En la elección del programa para el análisis estadístico se optó por el programa SPSS, ya que es una plataforma de software desarrollada por IBM que proporciona un análisis estadístico avanzado, análisis de texto, una extensa biblioteca de algoritmos de machine learning, integración con big data, extensibilidad de código abierto y un sencillo despliegue en las aplicaciones. Su facilidad de uso, escalabilidad y versatilidad la convierten en una herramienta indicada para cualquier usuario, independientemente de su nivel de conocimiento. Aunque SPSS fue diseñada originalmente para las ciencias sociales, como indica su nombre (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), puede ser utilizada en otros campos para diferentes conjuntos de datos de observación o experimentales. Otros programas similares concebidos para el análisis de datos son Weka y Tableau.

La vista principal de la plataforma es parecida a una hoja de cálculo, con celdas para el almacenamiento de datos, organizadas en filas y columnas. Los datos pueden ser importados de forma manual desde cualquier archivo. SPSS para Windows. Versión en Español V 29.0

Se inició el análisis realizando las pruebas de Sapiro wilk para descubrir si las variables son paramétricas o no paramétricas, es decir, si tenían una curva de datos normal. En nuestro caso de extrajo que las variables eran paramétricas al puntuar $>0,005$ ([ver tabla 8](#))

Con el fin de evaluar los efectos del programa se analizaron los resultados obtenidos mediante el análisis de datos en el programa SPSS. Como es un diseño pre test-post test, se llevó a cabo la prueba paramétrica T de Stedent para muestras relacionadas, ya que se trata de una muestra no aleatoria y reducida, con un nivel de medición ordinal de la variable dependiente y que posee una distribución normal.

6.1- Análisis descriptivo escala MERCI

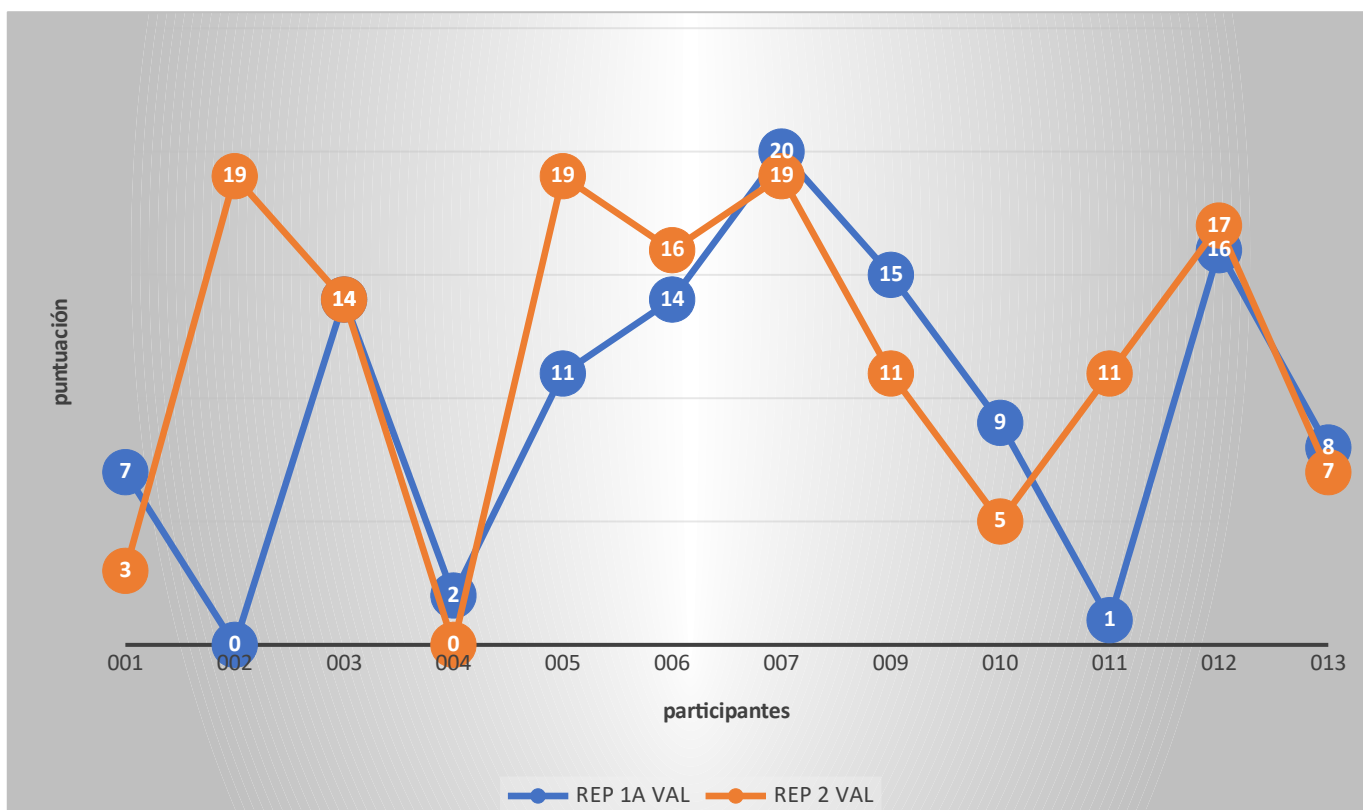
En el caso de la correlación estadística de la escala **MERCI** en **medios agresivos** en una primera valoración y una segunda valoración, **no se encuentran diferencias significativas**, al ser la significación bilateral $0,323 > a 0,05$, con una desviación típica de 4,181 t de 1,036. En cuanto a la media en la primera valoración es de 7,42 y en la segunda de 6,17, los participantes puntuaron menos en agresividad en la segunda valoración que en la primera. ([anexo 2](#))

En el caso de la escala **MERCI** en **medios colaboradores** en una primera valoración y una segunda valoración, **no se encuentran diferencias significativas**, al ser la significación bilateral $0,336 > a 0,05$, con una desviación típica de 1,490 t de 1,007. En cuanto a la media en la primera valoración es de 19,00 y en la segunda de 17,50 los participantes puntuaron menos en colaboración en la segunda valoración que en la primera. ([anexo 3](#))

Los **medios pasivos** de la escala MERCI en la correlación de la primera valoración y la segunda valoración, **no se encuentran diferencias significativas**, al ser la significación bilateral $0,222 > a 0,05$, con una desviación típica de 4,011 t de 1,295. En cuanto a la media en la primera valoración es de 13,08 y en la segunda de 11,58 los participantes puntuaron menos en colaboración en la segunda valoración que en la primera. ([anexo 4](#))

Una explicación que se podría dar es por el tamaño de la muestra ($N=12$), al ser muy pequeña no son suficientemente significativos los resultados. Podemos imaginarnos que a nivel estadístico las diferencias no han podido ser significativas, sin embargo, si extraemos las medias de las puntuaciones de cada variable nos encontramos que podemos ver algunos cambios, aunque mínimos, descendieron las puntuaciones en los tres medios colaborativos, agresivos y pasivos.

Para poder ver de una forma más visual las puntuaciones obtenidas y su comparación se ha diseñado un grafico donde se muestran las puntuaciones en cada medio de



afrontamiento de la **escala MERCI** en la **primera valoración** (diferentes tonos de azul) y la **segunda valoración** (diferentes tonos de verde)

Gráfico 1 Escala MERCI valoración pre y post test

Es este grafico se muestra que, las puntuaciones de medios agresivos, un 58,33% de los participantes puntuaron menos en la segunda valoración, respecto al 41,66% que puntuaron igual o más.

En las puntuaciones obtenidas en los medios colaborativos, podemos ver que un 41,66% han puntuado más en la segunda valoración, pero un 58,33% ha puntuado menos o igual.

En cuanto a los medios pasivos, un 58,33% ha puntuado menos en la segunda valoración que en la primera y un 41,66%, ha puntuado más o igual.

Estos datos nos indican que, en lo que concierne la escala MERCI, no podemos demostrar que la implantación del programa haya surgido un efecto inmediato en los

estilos de afrontamiento a los conflictos, pero podemos asegurar que la mayoría sienten que reaccionarían de forma menos agresiva y menos pasiva, como también menos colaborativa.

6.2- Análisis descriptivo de la Escala CONFLICTALK

La puntuación de la escala Conflictalk en la correlación de la **resolución cooperativa**, los **resultados no han sido significativos**, al puntuar $0,748 > 0.05$, con una desviación típica de 10,505 y una t de 0,303. En la media de puntuaciones en la primera valoración ha sido de 17,08 y la segunda de 16,08 han puntuado ligeramente menos en la segunda valoración. ([anexo 5](#))

En cuanto la **resolución evitativa** de la escala Conflictalk los **resultados no han sido significativos**, al puntuar $0,937 > 0.05$, con una desviación típica de 7,146 y una t de 0,081. En la media de puntuaciones en la primera valoración ha sido de 14,00 y la segunda de 13,83, han puntuado ligeramente más baja en la segunda valoración. ([anexo 6](#))

En la última correlación de la escala Conflictalk de **resolución agresiva** los **resultados no han sido significativos**, al puntuar $0,935 > 0.05$, con una desviación típica de 6,913 y una t de 0,084. En la media de puntuaciones en la primera valoración ha sido de 9,25 y la segunda de 9,42, han puntuado ligeramente más en la segunda valoración. ([anexo 7](#))

Se ha elaborado un gráfico para representar las puntuaciones de la **primera valoración** (diferentes tonos de azul) y la **segunda valoración** (diferentes tonos de verdes) para tener una visión más visual de los resultados.

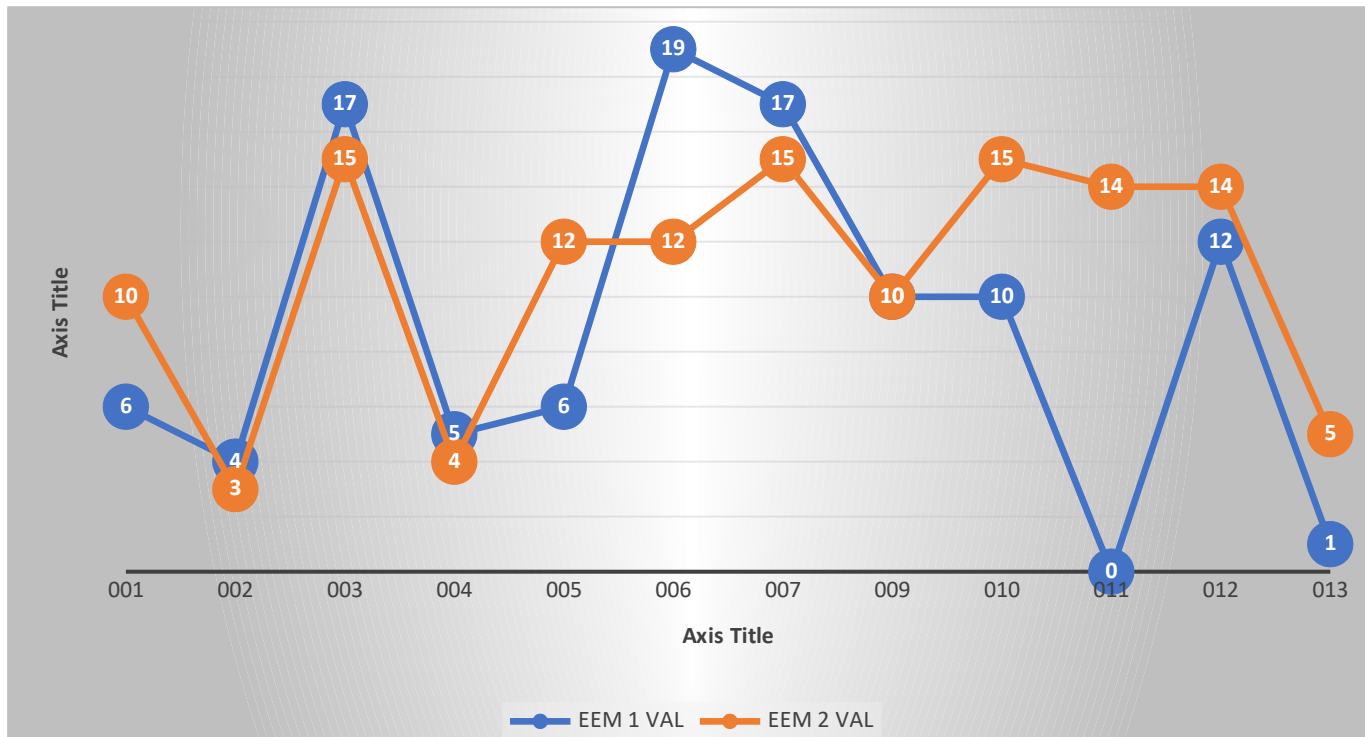


Gráfico 2 Escala Conflictalk valoración pre y post test

En la escala Conflictalk se puede ver que las puntuaciones entre el pre y post test, la **resolución agresiva** del conflicto, como en la escala MERCI, un 58,33% de los participantes han puntuado menos y un 41,66% han puntuado más o igual que en la primera valoración.

En la puntuación de la **resolución cooperativa** un 41,66% ha puntuado menos en la segunda valoración que en la primera y un 58,33 ha puntuado más o igual. Y en la **resolución evitativa** un 58,33% han puntuado menos en la segunda valoración que en la primera y el 41,66% restantes ha puntuado más o igual.

6.3- Análisis descriptivo de la Escala CSI (Inventario de estilos de Afrontamiento)

Este inventario identifica diferentes estrategias de afrontamiento, lo que se pretende analizar con este inventario, es si han surgido cambios en las estrategias de

afrontamiento de los usuarios, después de la participación en el programa de resolución de conflictos.

Este inventario define 8 estrategias de afrontamiento, que se explican en la siguiente tabla.

Tabla 8 estrategias de afrontamiento

Resolución de problemas (REP)	Es una estrategia cognitiva y conductual encaminada a eliminar el estrés, modificando la situación que produce tal estrés.
Autocrítica (AUC)	Esta estrategia esta basada en la autoinculpación o la autocrítica.
Expresión emocional (EEM)	Es una estrategia encaminada a liberar las emociones que surgen del proceso de estrés.
Pensamiento desiderativo (PSD)	Esta estrategia cognitiva refleja el deseo de que la realidad no sea tan estresante. Significa que solo se ve lo que se quiere ver.
Apoyo social (APS)	Es una estrategia encaminada a la búsqueda del apoyo emocional.
Reestructuración cognitiva (REC)	Esta estrategia cognitiva que modifica el significado de la situación estresante. Significa que se moldea o cambia el pensamiento negativo.
Evitación de problemas (EVP)	Esta estrategia que incluye la negación y la evitación de pensamientos o actos relacionados con el suceso estresante
Retirada social (RES)	Esta estrategia utiliza la retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas.

A continuación, se analiza cada estrategia en una primera valoración comparándola con la segunda valoración a través de gráficos.

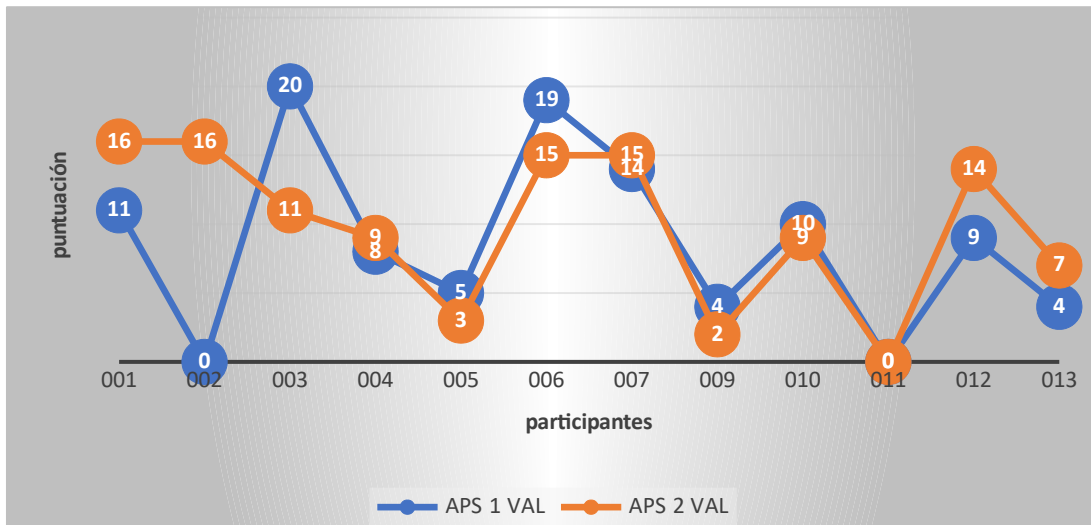


Gráfico 3 Resolución de problemas (REP) 1ª y 2ª valoración

En este gráfico puede llamar la atención que la puntuación no varía mucho de la primera valoración a la segunda, pero en los participantes 002, 005 y 011 la puntuación en la estrategia de resolución de problemas ha puntuado mucho más en la segunda valoración que en la primera.

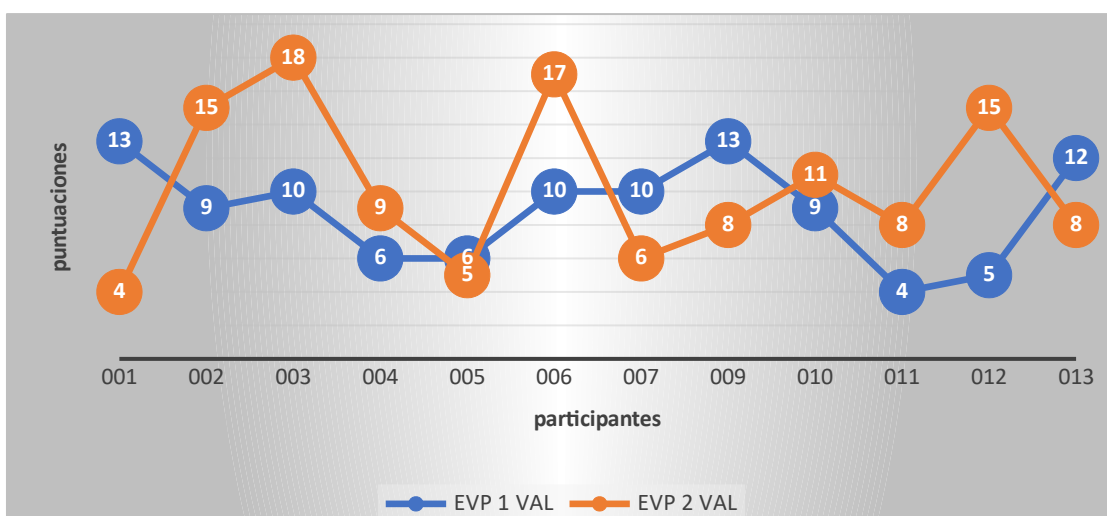


Gráfico 4 Autocrítica (AUC) 1ª y 2ª valoración

En la estrategia de la autocrítica se puede observar que casi todos los participantes han variado su puntuación en los ítems correspondientes a esta estrategia, pero 5 de los 12 participantes han bajado su puntuación y 7 han subido esta puntuación en la segunda valoración.

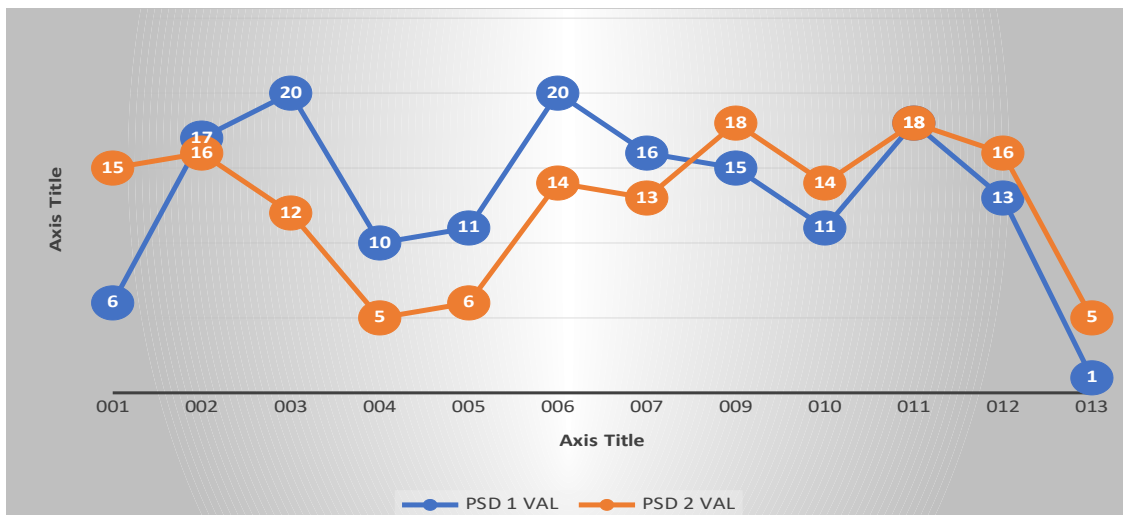


Gráfico 5 Expresión emocional (EEM) 1ª y 2ª valoración

En cuanto al análisis de esta estrategia se muestra que las puntuaciones de los participantes en general son similares, aunque 6 de los doce participantes puntuaron más después de la participación en el programa y los 6 restantes menos.

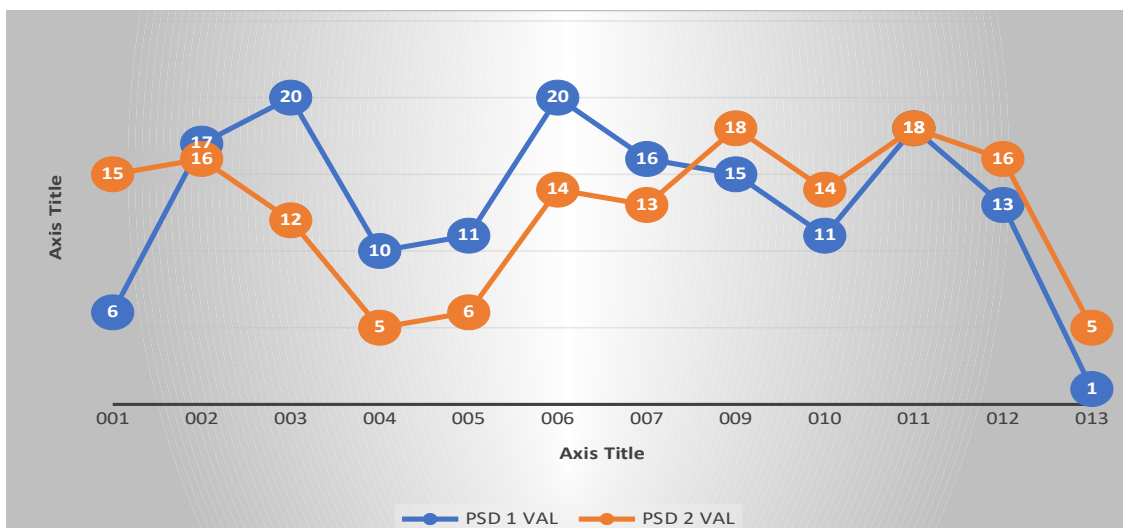


Gráfico 6 Pensamiento desiderativo (PSD) 1ª y 2ª valoración

En esta estrategia se puede apreciar que están muy igualadas las puntuaciones y que 6 de los 12 han bajado su puntuación en la segunda valoración y 6 han aumentado la puntuación.

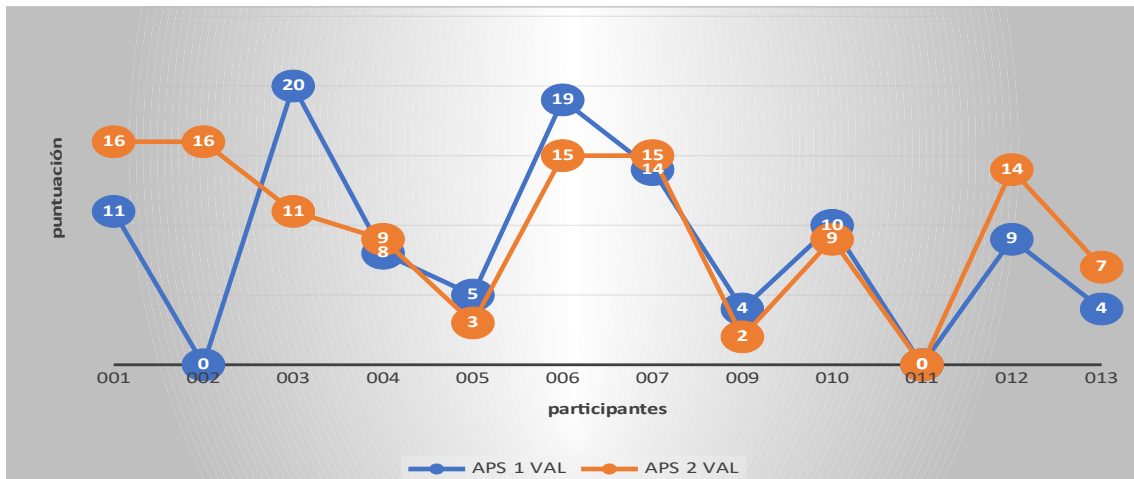


Gráfico 7 Apoyo social (APS) 1ª y 2ª valoración

En el tipo de estrategia de afrontamiento de la búsqueda de apoyo social se detecta que el participante 002 ha pasado de puntuar 0 a 16 en la segunda valoración, con un cambio importante en el estilo de afrontamiento y el resto, 7 de los 12 han aumentado de puntuación tras participar en el programa.

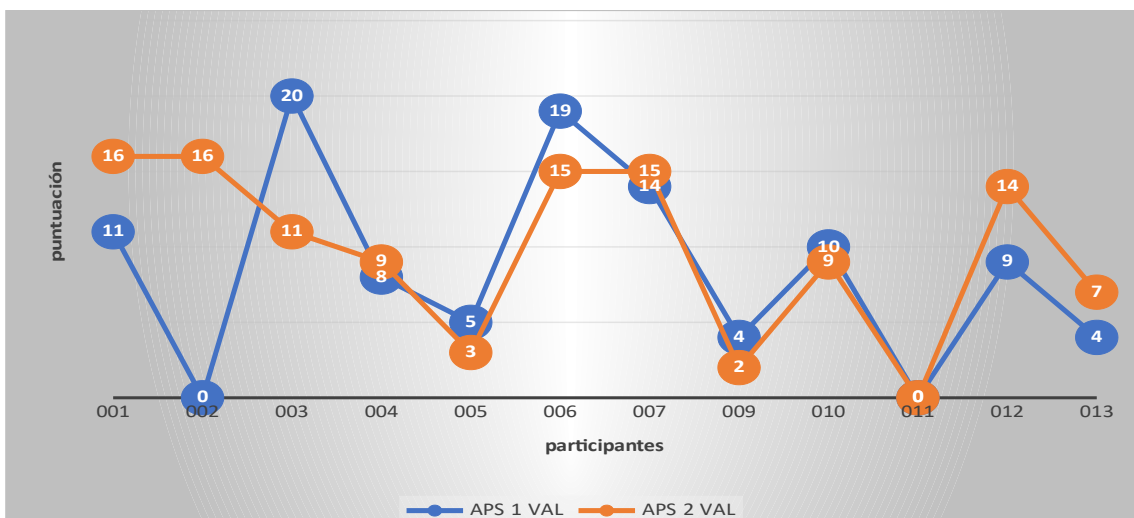


Gráfico 8 Reestructuración cognitiva (REC) 1ª y 2ª valoración

En el análisis de esta estrategia de reestructuración cognitiva en la que se modifica el significado de la situación estresante, nos muestra que en 5 de los 12 participantes han puntuado menos en la segunda valoración, pero los 7 restantes puntuaron igual o más.

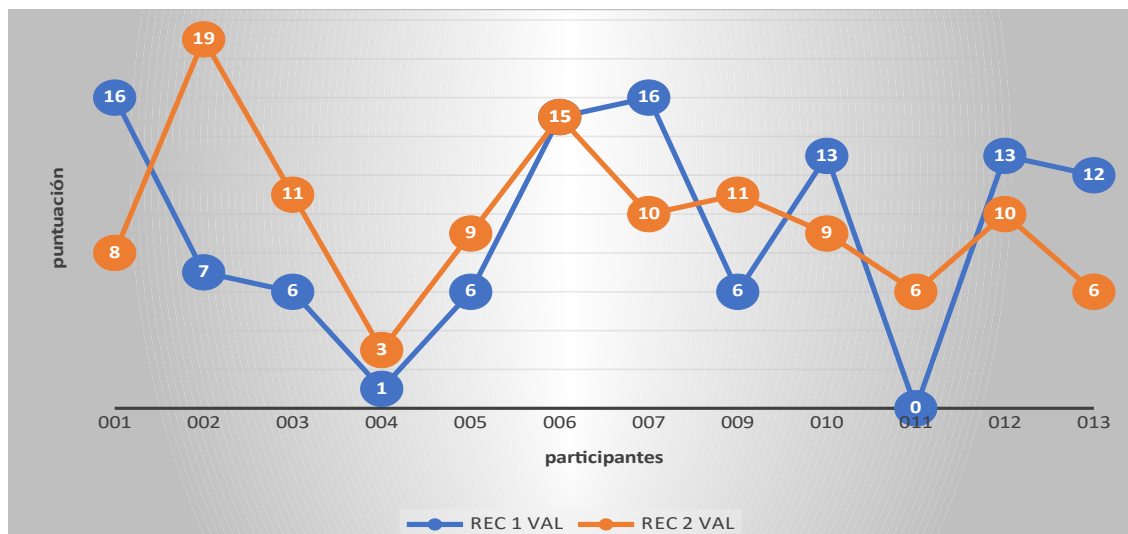


Gráfico 9 Evitación de problemas (EVP) 1ª y 2ª valoración

En esta estrategia se puede ver que los cambios más destacables están en las puntuaciones obtenidas de los participantes 001, 002, 003, 006 y 012, aunque en una visión general 5 puntuaron menos en la segunda valoración y 7 puntuaron más.

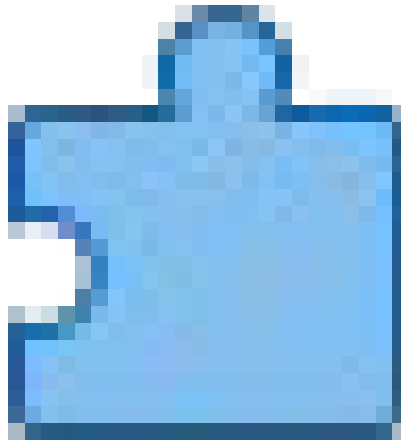


Gráfico 10 Retirada social (RES) 1ª y 2ª valoración

En el análisis de esta última estrategia se puede comprobar que las puntuaciones en una primera valoración, 6 de los participantes posicionan en una puntuación de no retirada social, y otros 6 en si retirada social, en cambio, en la segunda valoración se suavizan las puntuaciones y se detecta una cierta tendencia al cambio de estrategia.

En las sesiones del programa se informó a los participantes que no existen estrategias de afrontamiento negativas o positivas, solo que tenemos tendencia a optar más por unas que por otras, y utilizar según que estrategia en algún momento determinado puede ayudar a una mayor resolución y manejo del conflicto.

Como conclusión de esta escala CSI se puede observar que cada uno de los participantes se identifican con cada una de las estrategias en un determinado grado, pero también se constata que han variado las puntuaciones en la segunda valoración.

Esta afirmación puede ser justificada por la asistencia al programa y a la asimilación de contenidos, o a otras circunstancias o sucesos que no registrados ni controlables.

6.4- Encuesta de satisfacción

Otra acción para conseguir el objetivo **(OED)** ha sido administrar la encuesta de satisfacción donde se pretendía saber si ha cambiado la opinión del conflicto de los

participantes, si ha mejorado el manejo que tienen sobre los conflictos y si creen que ha sido útil el programa de resolución de conflictos.

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta.

Creus que ha canviat la teva opinió sobre el conflicte?
9 respuestas

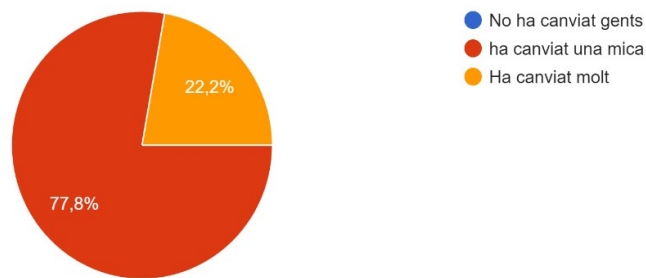


Gráfico 11 opinión sobre el conflicto

Diries que ha millorat el teu maneig del conflicte?
9 respuestas

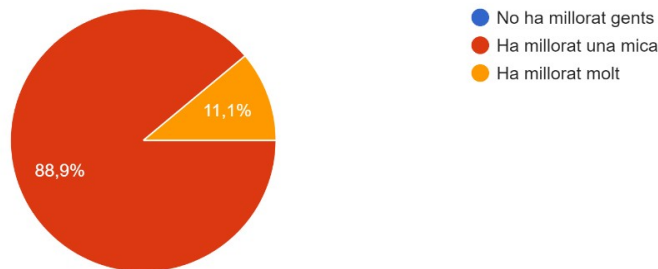


Gráfico 12 manejo del conflicto

Creus que ha sigut útil el taller de ressolució de conflictes?

9 respuestas

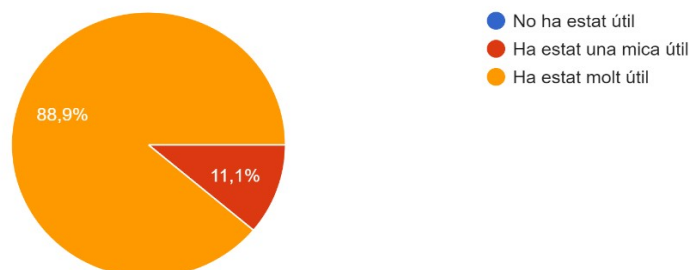


Gráfico 13 utilidad del programa

[Volver al Índice](#)

7- DISCUSIÓN

Este TFM pretende demostrar la utilidad de la implantación del programa de entrenamiento de estrategias en la resolución de conflictos, a través de unas dinámicas orientadas a ayudar a comprender al otro de forma empática y asertiva, a mejorar la convivencia con los demás, a aprender a ser mejor persona, a aplicar la escucha activa, a entender los pensamientos y sentimientos de los otros, a aprender a controlar las emociones que llevan a la ira y al enojo, a discernir asertivamente entre necesidades intereses y percepciones, a adquirir conocimiento a través de sus experiencias de vida, en fin, a aprender a vivir en paz y armonía.

También pretende evaluar las capacidades de los usuarios del SRC en el reconocimiento del conflicto, la aceptación del mismo y la transformación de las respuestas agresivas por conductas y actitudes enfocadas a la Filosofía de la Paz, también evaluar las estrategias que han adquirido para la resolución de conflictos.

El presente estudio es cuasi experimental, un tipo de diseño que es frecuentemente utilizado en investigación social, puesto que permite investigar fenómenos sociales. En

este caso, se ha querido medir los cambios entre las escalas administradas tras la intervención. Para ello, se han tomado dos medidas, una antes y otra después de la aplicación del programa, por lo tanto, se trata también de un diseño pretest y post test. Al medir la variable dependiente antes y después nos ofrecerá información acerca de los cambios producidos por la variable independiente.

A nivel metodológico, se trata de un análisis cuantitativo, pero también cualitativo, por lo tanto, mixto. Al tratarse de una temática compleja al medir estilos y estrategias de atontamiento.

El modelo mixto puede ayudar a indagar sobre cuestiones que requieren de un mayor nivel de profundización. El modelo mixto es el más utilizado para el campo de las ciencias de la salud (Hamui-Sutton, 2013).

Asimismo, se han analizado los datos pretest y post test de los cuestionarios utilizando para el estadístico SPSS. A nivel cualitativo, se valora la eficacia del programa mediante la interpretación de gráficos y la encuesta de satisfacción administrada.

Se planteó ver si el análisis de los resultados debería ser cuantitativos o cualitativos y la bibliografía remarca que hay un debate sobre el empleo de los métodos cualitativos y cuantitativos en la investigación evaluativa.

El debate ha evidenciado que los métodos cuantitativos no son siempre los más indicados para algunos de los objetivos y de los entornos de la investigación en los que se han empleado. “El debate ha contribuido adecuadamente a legitimar el incremento del empleo de los métodos cualitativos en la evaluación”. Cook, T.D. & Reichardt, CH. S. (1986)

Ha ayudado a decidir el método para el análisis de este estudio leer a autores como Schettini, P., Cortazzo, I. (2015) que argumentan que la investigación cualitativa tiene un potencial muy importante para el estudio de la sociedad.

Dicen que la metodología cualitativa ha ganado espacio en los círculos académicos y consideran que es fascinante el análisis de datos cualitativos ya que nos involucran a descubrir lo que se ha dicho y lo que no se ha dicho, de lo expresado de lo gestual, y

también de las vivencias obtenidas del investigador. Es una búsqueda de la interpretación y comprensión de un rompecabezas de información que va juntándose.

En la profesión del autor del presente estudio, el trabajo social, se ha tenido afinidad con los análisis cualitativos, ya que, aparte de aportar datos, se puede entender mejor un fenómeno y ver una visión holística de los usuarios y de sus realidades teniendo en cuenta múltiples factores que no se pueden recoger solo con el análisis cuantitativo.

La población diana de este estudio sufre un trastorno mental grave, es fase de estabilidad clínica, pero si nos fijamos en la media del GAF (Escala de funcionamiento Global) es de 44,78, siendo 0 nada funcional y 100 muy funcional. Este dato nos da a entender que los participantes en el estudio están en fase de rehabilitación y aún queda para recuperar la funcionalidad previa a la enfermedad.

En cuanto al **análisis cuantitativo**, se puede decir que, partiendo de los datos y las gráficas mostradas en apartados anteriores los datos no han sido significativos y en el análisis de los gráficos no se ha visto una gran mejora a nivel de cambio positivo en la resolución de conflictos.

Aunque pudiendo extender el estudio en el tiempo, aumentando la muestra, se podrían tener mas herramientas para poder obtener un resultado significativo que justificara que la implementación del Programa de Resolución de Conflictos ayudara a mejorar el reconocimiento del conflicto, la aceptación del mismo y la transformación de las respuestas agresivas por conductas y actitudes enfocadas a la Filosofía de la Paz.

En cuanto al **análisis cualitativo**, se puede decir que las puntuaciones obtenidas del cuestionario de evaluación han sido positivas, A la pregunta ¿ha cambiado la opinión sobre el conflicto?, un 77,8% ha respondido que ha cambiado un poco y un 22,2 que ha cambiado mucho.

En la pregunta ¿ha cambiado su manejo sobre el conflicto? un 88,9 ha respondido que ha cambiado un poco y un 11,1 ha cambiado mucho.

Y la puntuación dada a la pregunta ¿ha sido útil el programa?, un 11,1 ha contestado un poco útil y un 88,9 muy útil.

En ninguno de los casos se puntúa la respuesta que no ha cambiado nada ni no ha sido útil.

[Volver al Índice](#)

7.1- Problemas de validez interna

En un estudio se establece un grado de relación fiable entre un tratamiento o intervención y un resultado, en este caso ha habido factores que han podido afectar a la validez interna, como:

- El historial: los participantes han podido experimentar eventos fuera del estudio que pueda afectar a las mediciones de antes y después de la intermisión.
- La madurez: pueden existir cambios biológicos en los participantes que pueden afectar las mediciones.
- El desgaste: Los participantes pueden abandonar el estudio antes que se pueda analizar la medición posterior.

Bellini, J. L., Rumrill, P. D. (1999)

8. CONCLUSIONES

Mediante las acciones realizadas y el estudio de los resultados, podemos afirmar que se ha conseguido el objetivo general **(OG)** del presente trabajo, que era el implementar el Programa de Resolución de Conflictos en el SRC, analizar y evaluar el resultado para poder determinar su utilidad y eficacia.

Al haber realizado una búsqueda bibliográfica para analizar proyectos, experiencias previas y consultar bibliografía relacionada, se ha podido conseguir el objetivo **(OEA)**.

A partir de este estudio de la bibliografía se ha podido diseñar actividades enfocadas a trabajar las capacidades de los usuarios del SRC, para mejorar el reconocimiento del conflicto, la aceptación del mismo y la transformación de las respuestas agresivas por

conductas y actitudes enfocadas a la Filosofía de la Paz, consiguiendo el objetivo **(OEB)**.

Gracias a la aprobación de la petición para poder implementar el programa en el SRC se ha conseguido el objetivo **(OEC)** que consistía en implementar el programa para entrenar estrategias eficaces para la resolución de conflictos.

Con la administración de las escalas de valoración al inicio y al final del programa para poder evaluar su eficacia se ha conseguido el objetivo específico **(OED)**.

Finalmente, con todos los datos recogidos de las escalas y encuestas, junto la observación se ha evaluado el programa y conseguido el objetivo específico **(OEE)**

Todo y no obtener los resultados deseados, se han conseguido los objetivos propuestos y se ha constatado a través de la encuesta de satisfacción que la opinión que tienen los participantes de la implantación del Programa de Resolución de Conflictos es positiva y útil. Al inicio del programa tenían la creencia que no eran capaces de afrontar los conflictos y preferían evitarlos o negarlos a afrontarlos.

La aportación principal del trabajo ha sido poder dar herramientas a los participantes para ver que existen otras formas de resolución de conflictos y poder manejarlos de la mejor manera posible sin necesidad de evitarlos.

Para el autor la experiencia ha sido muy satisfactoria, al poder poner en práctica todo lo aprendido en el master y compartirlo con los participantes, para poder generar actitudes cooperadoras y fomentar la filosofía de la paz.

8.1 Acciones de mejora

En el momento presente se han detectado varias acciones de mejora que se pueden llevar a cabo:

- Aumentar la muestra y el tiempo de duración del programa.

- Incluir en los métodos de evaluación una entrevista individual semiestructurada que dará más información sobre la valoración subjetiva del usuario y de su visión en el cambio de concepto o no de conflicto.

[Volver al Índice](#)

9. BIBLIOGRAFÍA

Alzate, R. (2004) *Taller de Habilidades de Resolución de Conflictos en el marco escolar. Departamento de Procesos Psicológicos básicos y su desarrollo*, Facultad de Psicología, Universidad del País Vasco. Cutz/Geuz. Recuperado de: <https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57728/Alzate-conflicto.doc/30e06177-3e07-4772-b082-27c374e23148>

Bellini, J. L., Rumrill, P. D. (1999). *Research in Rehabilitation Counseling: A Guide to Design, Methodology, and Utilization*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.

Boque, MC. (2007) *Tiempo de mediación: Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo (Pedagogía)*. Ediciones Ceac. Barcelona.

Cano, F. J. et al. (2007) Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento, *Actas Españolas de Psiquiatría* 35(1):29-39

CIE-10: *Clasificación de enfermedades mentales*. Recuperado de: <https://www.psicoactiva.com/cie10/>

Cook, T.D. & Reichardt, CH. S. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativo*. Madrid: Morata

Desviat, M. (2020) *La psiquiatría en dique seco*.
http://www.atopos.es/images/eatopos6/eatopos6_1.pdf

Coryell, W. (2021) *Manual DSM. Versión para profesionales*. University of Iowa Carver College of Medicine

Coz, A I, Ramos, A S. (2019)*Teoría Cognitivo-Conductual - PS185 201901*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Recuperado de:
<http://hdl.handle.net/10757/627640>

Desviat, M. (2020). *Evolució històrica de l'atenció a la salut mental: fites essencials en la construcció del discurs de la salut mental comunitària*. Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 75, 17-43

Díaz-Aguado, M. J. (1992). *Programa para favorecer la tolerancia en contextos étnicamente heterogéneos*. Madrid: MEC

Díaz-Aguado, M.J. (1996). *Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Estrada, RC. Escoffé, EM. (2016) *Habilidades sociales en adolescentes institucionalizados: Una intervención con juego grupal*. Universidad Autónoma de Yucatán. PSICUMEX. Vol. 6, No. 2, pp. 27-38 D.R. © Universidad de Sonora ISSN: 2007-5936

Fariña, F. et al. (2021) *Diseño y validación de medios de resolución de conflictos interpersonales (MERICI) para adolescentes*. Universidad de Vigo. Universidad de Santiago de Compostela.

Fullana, M.A., Fernández, L, Bulbuena, A., Toro, J. (2011) *Eficacia de la terapia cognitivo-conductual para los trastornos mentales*. Revista Medicina Clínica (Barcelona).

Gallego, Javier (2009) *Introducción a las técnicas de investigación social*. Editorial Universitaria Ramon Arces.

Gómez, M.C. et al (2017) *Efectividad de la terapia grupal en pacientes con esquizofrenia*. Revista Enfermería Docente (108): 7-11 ISSN 2386-8678

Garaigordobil, M. (2001) *Intervención con adolescentes: impacto de un programa en el asertividad y en las estrategias cognitivas de afrontamiento de situaciones sociales*. Universidad del País Vasco (España)

Garaigordobil, M. et al. (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 Vol. 3. Nº. 2 pp 59-67

Hamui-Sutton, A. (2013). *Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica*. Investigación educativa médica. vol.2 no.8 Ciudad de México

Hernandez, M. (2017) *La rehabilitación psicosocial entre la desinstitucionalización y la recuperación. Psychosocial rehabilitation between deinstitutionalization and recovery*. Servicios de Salud Mental del Distrito de Tetuán, Hospital Universitario La Paz, Madrid, España7. Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq. 2017; 37(131): 171-187 doi: 10.4321/S0211-57352017000100010

Humeres, M. & Morales, G. (2013). *Metodologías y técnicas para el estudio de la mediación social: Un recorrido por sus posibilidades empíricas. En Investigar la Comunicación hoy. Revisión de políticas científicas y aportaciones metodológicas: Simposio Internacional sobre Política Científica en Comunicación (pp. 971-986)*.

Juarez, F. Montejó, M. (2007) *Propiedades psicométricas del inventario de situaciones y comportamientos agresivos y del inventario de motivos para la agresión. Psychometric Properties of the Situation and Aggressive Behavior Inventory and the Motives for Aggression Inventory*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia -UPTC

Kathi, MS et al. (1998) *Manuel del Usuario del Autoevaluacion Ocupacional (OSA) versión 2.2. The Model of Human Occupation Clearinghouse* Department of Occupational Therapy College of Applied Health Sciences. Traducido al español por: Carmen Gloria de las Heras,

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

López, B.; Fernández-Pinto, I.; Abad, F.J. (2008). *Test de empatía cognitiva y afectiva*. Madrid: TEA Ediciones

Losada, S (2016) *La metodología de la intervención social*. Editorial Síntesis. Madrid

Martínez, MA. (2018). *La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. Training in coexistence: role of mediation in the resolution of conflicts*. *Educación y Humanismo* 20(35): pp. 127-142.

Martínez, O. (2004) *Psiquiatría en la comunidad y neurolépticos de acción prolongada*. Bilbao OME-AEN. Colección Prometeo.

Matallana, D., Gómez-Restrepo, C., Ramírez, P., Tamayo, N., Rondon, M. (2015) *El reconocimiento de emociones, la empatía y los juicios morales en la Encuesta Nacional de Salud Mental (ENSM) en Colombia The Recognition of Emotions, Empathy and Moral Judgment in the National Mental Health Survey in Colombia*. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Vol. 45 núm. S1. Pag: 96-104

Moos, R.H. (2010) *Inventario de Respuestas de Afrontamiento en Adultos*. Adaptación española Kirchner, T. Forns, M. Publicaciones de Psicología Aplicada. TEA Ediciones, S.A. Madrid.

Munuera Gómez, P.; Costa e Silva, A. M. (2020) *La mediación como disciplina científica: El espacio profesional y académico*. Mediaciones Sociales.

Muñoz Belmar, A. (2003), “*El juego de rol: recurso metodológico para la resolución de conflictos escolares*”, en Vinyamata, E. (2003), *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*, Barcelona: Graó.

Ortega, R. (1997). *El Proyecto Sevilla Anti-violencia escolar, un modelo de intervención preventiva contra los malos tratos entre iguales*. Revista de Educación, 313, 143-161.

Ortega, S. (2015). *¿Qué es un conflicto familiar?* Neuropsicóloga de Fundación CADAH. Recuperado de: <http://www.fundacioncadah.org/web/printPDF.php?idweb=1&account=j289eghfd7511986&contenido=adolescentes-con-tdah-conflictos-familiares->

Ortiz J., Capurro, G. (2013) *Estrategias para abordar la intervención grupal en psicología: diseño, técnicas y experiencias prácticas*. Facultad de Ciencias Sociales y Comunicaciones

Plà Director de Salut Mental i Adiccions. Generalitat de Catalunya. Recuperado de: <https://www.arep.cat/wp-content/uploads/2021/05/SERVEIS-DE-REHABILITACIO-COMUNITARIA-A-CATALUNYA-WEB.pdf>

Rabazo, M.J., Castillo, J. (2013) *Los programas de mediación entre iguales en la construcción de la convivencia*. International Journal of developmental and educational psychology. Familia y educación: aspectos positivos. Núm. 1

Renteria E. (2004) *De las intervenciones grupales a las intervenciones sociales. Un ensaño sobre el uso de las intervenciones profesionales*. Revista de Estudios Sociales, no. 18, agosto de 2004, 37-49.

Robles Pacho, Z., & Romero Triñanes, E. (2010). *Programas de entrenamiento para padres de niños con problemas de conducta: una revisión de su eficacia*. Anales de Psicología / Annals of Psychology, 27(1), 86–101. Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/113511>

Sáiz-Manzanares, MC. Pérez, M. (2016) *Autorregulación y mejora del autoconocimiento en resolución de problemas Self-regulated and improving knowledge in problem-solving*. Psicología des del Caribe. Vol.33 núm. 1

Schettini, P., Cortazzo, I. (2015) *Análisis de datos cualitativos en la investigación social, procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*. Facultad de Trabajo Social. Universidad nacional de la Plata

Sipan, M. A. (2017) *La eficacia de la Junta de Resolución de Disputas en el sistema de solución de conflictos de las contrataciones del estado*. Pontificia Universidad Católica de Perú.

Spreng, R.N., McKinnon, M.C., Mar, R.A. y Levine, B. (2009). *The Toronto Empathy Questionnaire: Scale Development and Initial Validation of a Factor-Analytic Solution to Multiple Empathy Measures*. Journal of Personality Assessment,

Tamminga, C. (2022) *Manual DSM. Versión para profesionales*. University of Iowa Carver College of Medicine

Torrego, J.C. Galán, A. (2008) *Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. Assesment of a mediation programme for conflict resolution in schools in the Community of Madrid*. Revista de Educación, 347, pp. 369-394

Vera-La Torre, J. (2006). *Escala de solución de conflicto: construcción y validez*. Revista Cultura. Asociación de docentes de la Universidad San Martín de Porres, (20), 579-600

Vinyamata, E. (2015). Conflictología. Revista de Paz y Conflictos. Vol. 8 pág. 9-24

Zimmerman, M. (2022) *Manual DSM. Versión para profesionales*. University of Iowa Carver College of Medicine

[Volver al Índice](#)

10. ANEXOS

Anexo 1

1ra presentación



2ª presentación

Conclusió:

Tots els estils tenen limitacions i avantatges

Hi ha diferents estils. Cada persona tendeix a tenir-ne un o altre

Tots poden ser una bona estratègia per resoldre un conflicte.

la importància d'allò que està en joc i la relació són factors clau.

Detailed description: A slide with a blue watercolor background. The title is 'Conclusió:'. It contains four bullet points: 'Tots els estils tenen limitacions i avantatges', 'Hi ha diferents estils. Cada persona tendeix a tenir-ne un o altre', 'Tots poden ser una bona estratègia per resoldre un conflicte.', and 'la importància d'allò que està en joc i la relació són factors clau.'

Anexo 2 Prueba T de Student para variables medias agresivas de la escala MERCI.

► **Prueba T**

[Conjunto_de_datos1] K:\Treball Social\tfm.sav

Estadísticos de muestras relacionadas

		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1	MERCI Medios agresivos	7,42	12	5,265	1,520
	MERCI agresivos 2a val	6,17	12	4,668	1,347

Correlaciones de muestras relacionadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	MERCI Medios agresivos y MERCI agresivos 2a val	12	,652	,022

Prueba de muestras relacionadas

		Diferencias relacionadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	MERCI Medios agresivos - MERCI agresivos 2a val	1,250	4,181	1,207	-1,406	3,906	1,036	11	,323

Anexo 3 Prueba T de Student para variables medios colaboradores de la escala MERCI.

► **Prueba T**

[Conjunto_de_datos1] K:\Treball Social\tfm.sav

Estadísticos de muestras relacionadas

		Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1	MERCI Medios colaboradores	19,00	12	7,471	2,157
	MERCI colaborativos 2a val	17,50	12	7,077	2,043

Correlaciones de muestras relacionadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	MERCI Medios colaboradores y MERCI colaborativos 2a val	12	,750	,005

Prueba de muestras relacionadas

		Diferencias relacionadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	MERCI Medios colaboradores - MERCI colaborativos 2a val	1,500	5,161	1,490	-1,779	4,779	1,007	11	,336

Anexo 4 Prueba T de Student para variables medios pasivos de la escala MERCI.

➔ **Prueba T**

[Conjunto_de_datos1] K:\Treball Social\tfm.sav

Estadísticos de muestras relacionadas

		Media	N	Desviación tp.	Error tp. de la media
Par 1	MERCI Medios pasivos	13,08	12	5,054	1,459
	MERCI pasivos 2a val	11,58	12	4,252	1,228

Correlaciones de muestras relacionadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	MERCI Medios pasivos y MERCI pasivos 2a val	12	,641	,025

Prueba de muestras relacionadas

		Diferencias relacionadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación tp.	Error tp. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	MERCI Medios pasivos - MERCI pasivos 2a val	1,500	4,011	1,158	-1,049	4,049	1,295	11	,222

Anexo 5 Prueba T de Student para variables resolución cooperativa de la escala Conflictalk

➔ **Prueba T**

[Conjunto_de_datos1] K:\Treball Social\tfm.sav

Estadísticos de muestras relacionadas

		Media	N	Desviación tp.	Error tp. de la media
Par 1	CONF Resolución cooperativa	17,08	12	7,728	2,231
	CONF Resolución cooperativa 2a val	16,08	12	5,823	1,681

Correlaciones de muestras relacionadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	CONF Resolución cooperativa y CONF Resolución cooperativa 2a val	12	-,186	,563

Prueba de muestras relacionadas

		Diferencias relacionadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desviación tp.	Error tp. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	CONF Resolución cooperativa - CONF Resolución cooperativa 2a val	1,000	10,505	3,033	-5,675	7,675	,330	11	,748

Anexo 6 Prueba T de Student para variables resolución evitativa de la escala Conflictalk

➔ **Prueba T**

[Conjunto_de_datos1] K:\Treball Social\tfm.sav

Estadísticos de muestras relacionadas

	Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1 CONF Resolución evitativa	14,00	12	5,494	1,586
CONF Resolución evitativa 2a val	13,83	12	5,114	1,476

Correlaciones de muestras relacionadas

	N	Correlación	Sig.
Par 1 CONF Resolución evitativa y CONF Resolución evitativa 2a val	12	,094	,772

Prueba de muestras relacionadas

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 CONF Resolución evitativa - CONF Resolución evitativa 2a val	,167	7,146	2,063	-4,373	4,707	,081	11	,937

Anexo 7 Prueba T de Student para variables resolución agresiva de la escala Conflictalk

➔ **Prueba T**

[Conjunto_de_datos1] K:\Treball Social\tfm.sav

Estadísticos de muestras relacionadas

	Media	N	Desviación típ.	Error típ. de la media
Par 1 CONF Resolución agresiva	9,25	12	4,048	1,189
CONF Resolución agresiva 2a val	9,42	12	4,757	1,373

Correlaciones de muestras relacionadas

	N	Correlación	Sig.
Par 1 CONF Resolución agresiva y CONF Resolución agresiva 2a val	12	-,228	,476

Prueba de muestras relacionadas

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 CONF Resolución agresiva - CONF Resolución agresiva 2a val	-,167	6,913	1,996	-4,559	4,226	-,084	11	,935

Anexo 8 Descriptivo MERCI

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media		Desv. típ.	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Estadístico
MERCI Medios agresivos	12	13	2	15	7,42	1,520	5,265	27,720
MERCI Medios colaboradores	12	25	5	30	19,00	2,157	7,471	55,818
MERCI Medios pasivos	12	14	5	19	13,08	1,459	5,054	25,538
MERCI agresivos 2a val	12	15	1	16	6,17	1,347	4,668	21,788
MERCI colaborativos 2a val	12	26	1	27	17,50	2,043	7,077	50,091
MERCI pasivos 2a val	12	13	4	17	11,58	1,228	4,252	18,083
N válido (según lista)	12							

Anexo 9 Descriptivo Conflictalk

Estadísticos descriptivos

	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media		Desv. típ.	Varianza
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Estadístico
CONF Resolución agresiva	12	12	6	18	9,25	1,169	4,048	16,386
CONF Resolución cooperativa	12	22	6	28	17,08	2,231	7,728	59,720
CONF Resolución evitativa	12	16	8	24	14,00	1,586	5,494	30,182
CONF Resolución agresiva 2a val	12	15	6	21	9,42	1,373	4,757	22,629
CONF Resolución cooperativa 2a val	12	19	6	25	16,08	1,681	5,823	33,902
CONF Resolución evitativa 2a val	12	17	6	23	13,83	1,476	5,114	26,152
N válido (según lista)	12							

[Volver al Índice](#)

Implementación del Programa de Resolución de Conflictos en el Servicio de Rehabilitación Comunitaria de adultos con Trastorno Mental Severo: Análisis y evaluación de los resultados. Autora: Emma Mestre Cavallé