

## Aproximación al perfil psicológico del conciliador extrajudicial de Lima Metropolitana

### 1. Introducción

La Conciliación Extrajudicial se introduce en el Perú como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos dentro de la visión de administración de justicia.

Desde su introducción, no se ha observado un estudio riguroso que describa la relación entre la práctica conciliatoria y las capacidades y destrezas que deben reunir las personas que se dedican a esta actividad.

A través de la experiencia docente y la práctica, se ha observado con preocupación, que si bien los Cursos de Formación de Conciliadores Extrajudiciales enseñan con claridad la utilización de ciertas técnicas que pueden desarrollar habilidades de comunicación y procedimiento, no hacen lo mismo en los términos hermenéuticos que la Ley de Conciliación Extrajudicial exige, ni en los términos de capacidades y destrezas personales que deben poseer o en último de los casos, desarrollar, toda persona que se dedique a esta actividad y que constituiría el perfil del conciliador extrajudicial o del experto en resolución de conflictos.

La Ley de Conciliación (Ley N° 26872 del 13-11-97) y su Reglamento, regula la actividad conciliatoria en el país.

El Artículo 3° del Reglamento de la Ley de Conciliación (Decreto Supremo No. 001-98-JUS) define la conciliación como sigue: La Conciliación es el acto jurídico por medio del cual las partes buscan solucionar su conflicto de intereses, con la ayuda de un tercero llamado conciliador. Se funda en el principio de la autonomía de la voluntad.

La conciliación extrajudicial pretende incorporar a través de la práctica conciliatoria una serie de principios fundamentados en la cultura de paz, como los principios éticos de equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad y respeto a la voluntad de las partes. Además la conciliación también se basa en principios de legalidad, celeridad y economía (Legislación sobre Conciliación, Edición Oficial, 2001, p.20).

La Ley de Conciliación, (Ley No. 26872 13-11-97) norma la labor del conciliador en tres artículos:

Artículo 20: Funciones.- El conciliador es la persona capacitada y acreditada que cumple labores en un Centro de Conciliación, propicia el proceso de comunicación entre las partes y eventualmente propone fórmulas conciliatorias no obligatorias. .

Artículo 21: Libertad de Acción.- El conciliador conduce la Audiencia de conciliación con libertad de acción, siguiendo los principios establecidos en la presente ley.

Artículo 22: Requisitos de los conciliadores.- Para ser conciliador se requiere estar acreditado en un Centro de Conciliación y capacitado en técnicas de negociación y en medios alternativos de solución de conflictos.

En el Manual de Conciliación editado en el año 2000 por el Ministerio de Justicia se indica que pueden ser conciliadores

extrajudiciales, cualquier persona mayor de edad, que sepa leer y escribir, goce de trayectoria ética y moral y que esté capacitada y acreditada según la Ley de Conciliación y su Reglamento. Describe al conciliador como una persona especializada en técnicas de conciliación que en el proceso fomenta una relación cooperativa y horizontal entre las partes. Según el autor (Ormachea, 2000), para que el conciliador cumpla mejor sus funciones, debe ser un excelente comunicador hacer las preguntas adecuadas, fomentar un mínimo de confianza, empatía entre las partes en conflicto, ser creativo, impulsar el procedimiento conciliatorio comprometidamente, busca un acuerdo justo, equitativo, duradero y satisfactorio ( p.94)

Dicho autor cita a Honeyman (1993) quien dice que el éxito y la eficiencia de un especialista en resolución de conflictos no la da la profesión o la experiencia laboral y que si se trata de buscar requisitos, éstos se deben basar fundamentalmente en la habilidad de la persona para desempeñar este rol .

En el Manual de Negociación de S. Llanos (2000), se describe al conciliador como un profesional entrenado en la materia, neutral, con criterio de legitimidad, que establece planes y objetivos, Es un facilitador y observador flexible, que aplica estrategias estructuradas. Dirige con ética y es efectivo y exitoso en su labor. Señala además lo siguiente como rol del conciliador: Comunicador (en la forma como piensa, actúa, pregunta, dirige, sugiere); Estratega (las partes deciden si comprenden el conflicto de manera diferente, si el proceso permite redefinir la situación y la relación y si se investigan diferentes opciones de manera objetiva); Negociador (mutuo beneficio si define criterios objetivos, determina los intereses de cada uno y de terceros, identifica la mejor opción para cada uno y busca fórmulas que acerquen los intereses); Asesor (realiza un acto jurídico porque hay legitimidad, registro y cumplimiento).

La Escuela Nacional de Conciliadores (2001), dependencia de la Secretaría Técnica de Conciliación del Ministerio de Justicia, en base a la experiencia de sus capacitadores y la práctica en los Centros de Conciliación Gratuitos del Ministerio, propone un perfil básico del conciliador, el cual es empleado en la organización del programa de formación de conciliadores que dicta la Escuela; y que resumimos a continuación:

1. Habilidades comunicativas adquiridas a través de la capacitación en técnicas de conciliación (manejo de técnicas de conciliación, escucha activa, neutralizar mensajes negativos, etc.).
2. Habilidades sociales adquiridas a través del desarrollo personal (ser empático, generar confianza, ser confiable, flexible, justo, buena fe, trato amable, desenvolverse bien en el trabajo en equipo, respetar valores e ideas distintos a los suyos).
3. Características personales como estabilidad emocional, rapidez para actuar positivamente en momentos de crisis, capacidad de reconocer limitaciones, ser paciente, controlar su carácter, no ser violento.
4. Características cognitivas: inteligente, capacidad de análisis y síntesis, razonamiento lógico y abstracto, creatividad, capaz de crear conceptos propios, tener criterio, capacidad de resolver problemas, capaz de integrar sus experiencias adaptando la teoría a su realidad. Apertura a nuevos conceptos, motivación por aprender y mejorar.

Este perfil básico y la observación directa de la práctica conciliatoria, nos hace asumir que el ser conciliador extrajudicial requiere no solo de una formación en técnicas de comunicación y conciliación; se requiere además, de ciertas capacidades que no se enseñan en los cursos de formación básica sino que se presentan como características de la persona a través de su experiencia y su desarrollo personal; características que tienen que ver con el éxito y la eficiencia en su labor como conciliadores extrajudiciales.

No solo se debe pensar en capacidades que deben traer al postular a su formación en esta actividad. En el éxito y la eficiencia están comprometidas una combinación de habilidades que se pueden desarrollar a través de la experiencia y la educación, dice Goleman, (1995). Por lo tanto, es posible desarrollar algunas de estas capacidades, a través de cursos y talleres de formación y capacitación. De allí la necesidad urgente de contar con un perfil psicológico del conciliador extrajudicial.

Este estudio preliminar se origina a partir de la preocupación por contar con un estudio riguroso, que describa las características que constituyan el perfil del conciliador extrajudicial, y así contar a futuro, con elementos necesarios para diseñar planes,

programas y estrategias relacionados a la formación, capacitación, orientación y selección y hasta en la política de conciliación, ajustados a la realidad nacional. Esta reflexión nos ha hecho considerar ciertas capacidades y destrezas que estos individuos deben poseer para actuar con eficacia y lograr éxito en la labor conciliatoria. Dichas capacidades las constituyen, la Inteligencia Cognitiva que es la capacidad mental para adquirir conocimientos y destrezas (Cattell, 1971); la Inteligencia Emocional que es una combinación de habilidades, destrezas personales, emocionales y sociales (Mayer y Salovey, 1989); las conductas asertivas o conducta socialmente habilidosas en contextos sociales (Wolpe, 1973) y el estilo de afrontamiento que emplea la persona a la hora de enfrentar conflictos (Katz y Lawyer, 1992).

Para el logro de este propósito se ha trabajado en una población de conciliadores extrajudiciales acreditados y se han elegido instrumentos de actualidad que cuentan, algunos de ellos, con Baremos elaborados en la población nacional. Esta elección también pretende ir probando tentativamente, la eficacia de estos instrumentos para la obtención de una aproximación al perfil del conciliador extrajudicial.

## 2. Objetivos

El presente estudio es un primer intento que pretende una aproximación a un perfil del conciliador extrajudicial, y trata de examinar ciertas características o capacidades que se cree debe reunir todo especialista que se dedica a esta actividad.

### Objetivos Específicos.

Los objetivos específicos lo constituyen la evaluación de las siguientes capacidades:

1. Inteligencia cognitiva general.
2. Aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas en la relación y manejo de exigencias del entorno (inteligencia emocional).
3. Conductas asertivas en las relaciones interpersonales (habilidades sociales)
4. Estilos de afrontamiento al gestionar o manejar los conflictos.

## 3. Metodo

Constituyen la población estudiada, 126 conciliadores extrajudiciales acreditados de acuerdo a las exigencias de la Ley de Conciliación y su Reglamento, y a los requisitos exigidos por el Ministerio de Justicia; son personas que han recibido su capacitación, entre el año 1998 y el 2001, en los diferentes Centros de Formación de Conciliadores Extrajudiciales que funcionan en la ciudad de Lima; representando al 1.5% de la población de conciliadores extrajudiciales registrados y acreditados en el Ministerio de Justicia para el momento de la evaluación. De edades que fluctúan entre los 19 y 66 años y 40 años como edad promedio. 85 de ellos tienen profesión universitaria y 41 no la tienen.

Se recogió tres muestras de manera accidental: (1) un grupo de 29 conciliadores extrajudiciales acreditados que laboran en la Secretaría Técnica de Conciliación del Ministerio de Justicia; (2) un segundo grupo de 48 conciliadores extrajudiciales acreditados, que postularon a las Pasantías de I Nivel que se realizan en los Centros de Conciliación Gratuito y (3) un tercer grupo de 49 conciliadores extrajudiciales acreditados, provenientes de diferentes centros del área metropolitana, a los que se les invitó a participar de manera voluntaria.

### Criterio de Exclusión

Como criterio de selección de la muestra utilizamos el Inventario de Cociente Emocional de BarOn (I-CE) que proporciona indicadores de validez. De esta forma, se excluyen 16 protocolos y se reduce la muestra a 110 sujetos con las siguientes características:

- Conciliadores Extrajudiciales registrados y acreditados por el Ministerio de Justicia,

- 47% de sexo masculino y 53% de sexo femenino
- De edades entre los 19 y 66 años, constituyendo el promedio, los 40 años edad.
- 73% son profesionales universitarios (44 abogados, 10 psicólogos y el resto de diferentes disciplinas como, administradores, comunicadores sociales, médicos trabajadores sociales, economistas, ingenieros, sociólogos, etc.)
- 27% no tienen profesión universitaria,
- 67% tienen práctica conciliatoria y 38% no tiene esta práctica conciliatoria.

Es importante anotar que la práctica conciliatoria aquí se refiere a personas que han actuado o están actuando como conciliadores extrajudiciales en alguno de los centros privados o gratuitos ubicados en la ciudad de Lima. Los conciliadores sin práctica conciliatoria son aquellos que han adquirido la capacitación y han sido acreditados como conciliadores extrajudiciales, pero que para el momento no han tenido la oportunidad de actuar en la práctica, como tales. Su experiencia se ha limitado a las Audiencias simuladas o a actuar como "parte" en este tipo de Audiencias.

Debido a que éste es un estudio preliminar, que pretende una aproximación a un perfil del conciliador, no hemos tomado en cuenta, por ahora, la distinción entre conciliadores con práctica conciliatoria y sin práctica conciliatoria. Pero sí hemos considerado importante mencionarlos por su posible tratamiento en el futuro.

#### Instrumentos Aplicados

##### 1.- Hoja de Registro de Datos.

La Hoja de Registro confeccionada por nosotros, consigna los datos personales de los participantes (nombre edad, profesión, estado civil, ocupación), así como aquellos datos que consideramos necesarios para una mejor descripción de la muestra. Estos datos son los siguientes: Centro de Capacitación de Conciliadores Extrajudiciales donde se formó como Conciliador, el año en que siguió el curso, son miembros de algún centro de conciliación, y si ha realizado o no práctica como conciliadores.

##### 2.- Instrumentos Psicológicos

###### 2.1.- Escala B de Inteligencia del Cuestionario de 16 Factores de la Personalidad

Este instrumento es una de las dieciséis escalas que conforman el Cuestionario de los 16 Factores de Personalidad, que de acuerdo al autor (Cattell, 1980), se puede administrar en forma independiente por las características de su construcción (cada escala del 16PF mide un solo factor y no hay interdependencias entre las Escalas que componen la prueba).

La Escala B del 16 PF mide la Inteligencia, que para Cattell (1971) es un factor general o capacidad para adquirir conocimientos. La prueba entonces, mide el razonamiento y las destrezas verbales y numéricas que se cultivan con la educación y la experiencia.

Por ser una escala breve, de administración rápida y sencilla, por los rasgos que evalúa y por contar con baremos nacionales, se ha elegido la Escala B de esta prueba, para poder conocer de manera general, la inteligencia cognitiva, de los conciliadores extrajudiciales.

Los resultados se pueden clasificar en 3 categorías: Inteligencia Alta, Inteligencia Promedio e Inteligencia Baja.

Según Cattell la inteligencia baja define a la persona como torpe, de baja capacidad mental e incapaz de resolver problemas abstractos. La inteligencia alta en cambio, define a una persona brillante, de alta capacidad mental general, perspicaz, que aprende rápido y con alta adaptabilidad.

La medida de la inteligencia ha demostrado que lleva aparejado rasgos del campo de la personalidad: por ejemplo en relación a la inteligencia baja, poca organización, juicio pobre, moral baja y poco perseverante; y en relación a la inteligencia alta: inclinación hacia lo intelectual, muestra buen juicio, moral alta y perseverancia.

Diferentes estudios han comprobado la validez y confiabilidad de esta Escala que mide la Inteligencia cognitiva general (Cattell, 1980) .

Se han realizado varios estudios con esta prueba en nuestro país y contamos con baremos nacionales. En este estudio se ha empleado las Normas para Varones y Mujeres de diferente nivel socio-económico de Lima, elaborado por Lizárraga, Masaveau (1981).

2.2.- Inventario de Cociente Emocional y Social de BarOn (I-CE):

Este es un instrumento moderno, que puede evaluar el potencial para el desempeño de conciliadores extrajudiciales a través de los diferentes factores de la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es definida por el autor del I-CE (Bar-On, 1997) como una variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de las exigencias y presiones del entorno. Las habilidades no cognitivas y las destrezas se desarrollan con el tiempo, cambian a través de la vida y pueden mejorar con el entrenamiento, los programas remediadores y las técnicas terapéuticas (Ugarriza, 2001).

El I-CE cuenta con pautas interpretativas de los resultados. Los puntajes directos son convertidos a puntajes derivados (resultados estándar) o Cociente Emocional (CE) , que nos va a indicar cómo está desarrollada la capacidad emocional de la persona, en forma general, en las cinco áreas compuestas y en la quince áreas individuales.

Empleamos en este estudio los Cocientes Emocionales (CE o Resultado Estándar) y su respectiva pauta interpretativa proporcionados por BarOn (1997).

CE PAUTA INTERPRETATIVA

130 ó más

120-129

90-109

80-89

Por debajo de 70

- Marcadamente alta. Capacidad emocional inusualmente bien desarrollada.
- Muy alta. Capacidad emocional extremadamente bien desarrollada.
- Alta. Capacidad emocional bien desarrollada
- Promedio. Capacidad emocional adecuada
- Baja. Capacidad emocional subdesarrollada, necesita mejorar
- Muy baja. Capacidad emocional extremadamente subdesarrollada, necesita mejorar..
- Marcadamente Baja. Capacidad emocional inusualmente deteriorada, necesita mejorar.

Este instrumento evalúa 15 subcomponentes conceptuales de la inteligencia emocional:

1. Conocimiento Emocional de sí mismo: habilidad para conocer nuestros sentimientos y emociones y poder diferenciarlos y conocer el por qué de los mismos.
2. Asertividad: habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos y defender nuestros derechos de una manera constructiva, sin dañar los sentimientos de los demás.
3. Autoestima: habilidad para comprender, y aceptar y respetar lo positivo y negativo de nosotros mismos así como nuestras posibilidades y limitaciones.
4. Autorrealización: habilidad para realizar y disfrutar lo que realmente podemos y queremos.
5. Independencia: habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en pensamientos y acciones y poder tomar decisiones con libertad.

6. Empatía: habilidad para percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
7. Relaciones Interpersonales: habilidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias con otras personas.
8. Responsabilidad Social: habilidad para demostrar que es un miembro constructivo del grupo social.
9. Solución de Problemas: habilidad para identificar y definir los problemas y generar e implementar probables soluciones efectivas.
10. Prueba de la Realidad: habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que se experimenta (lo subjetivo) y lo que realmente existe (lo objetivo).
11. Flexibilidad: habilidad para adecuar las emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.
12. Tolerancia al Estrés: habilidad para soportar y enfrentar las tensiones y el estrés sin sobresaltos ni ansiedad.
13. Control de Impulsos: habilidad para resistir o demorar los impulsos o tentaciones para actuar y controlar las emociones.
14. Felicidad: habilidad para sentirse satisfechos con sus propias vidas y para disfrutar de sí y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.
15. Optimismo: habilidad para buscar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva aún ante la adversidad.

Estos 15 subcomponentes del I-CE también pueden ser vistos desde una perspectiva topográfica (Ugarriza, 2001), que los organiza a través de tres tipos de factores: Factores Centrales, que se relacionan con Factores Resultantes y que a su vez se conectan y dependen de los Factores de Soporte .

Los Factores Centrales lo constituirían: el Conocimiento de sí mismo, la asertividad, la empatía, la prueba de la realidad y el control de impulsos. Estos factores se relacionan con los Factores Resultantes que son: la solución de problemas, la autorrealización, la felicidad y las relaciones interpersonales. Ambos factores (Centrales y Resultantes) se conectan o apoyan en los siguientes Factores de Soporte: Independencia, Responsabilidad Social, Optimismo, Flexibilidad, Tolerancia al Estrés y el Autoconcepto.

Los 15 subcomponentes están agrupados en cinco áreas o componentes del Cociente Emocional:

1. Componente Intrapersonal (CEIA): evalúa el yo interior y reúne los siguientes subcomponentes: comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoestima, autorrealización e independencia.
- (2) Componente Interpersonal (CEIE): evalúa las habilidades y el desempeño interpersonal, y comprende los subcomponentes: empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social.
- (3) Componente Adaptabilidad (CED): evalúa la habilidad para adecuarse a las exigencias del entorno y para enfrentar situaciones problemáticas, y comprende los subcomponentes: solución de problemas, prueba de la realidad, flexibilidad.
- (4) Componente de Manejo del Estrés (CEME): evalúa la habilidad para resistir las tensiones y el control y comprende los siguientes subcomponentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos.
5. Componente del Estado de Animo General (CEAG): evalúa la capacidad para disfrutar de la vida, su visión del mundo y el sentimiento de contento general, y comprende los siguiente subcomponentes: felicidad y optimismo.

La prueba además da un Cociente Emocional Total (CET) que indica cuán exitosa es la persona para afrontar las exigencias de su entorno y relacionarse satisfactoriamente con los demás.

Se han realizado diversos estudios de confiabilidad y validez y se ha demostrado que el ICE es una medición confiable y válida de la Inteligencia Emocional (Bar-On, 1997). En nuestro país se vienen realizando varios estudios con el I-CE y hoy contamos con baremos nacionales. En este estudio estamos utilizando los Baremos elaborados por Ugarriza (2001).

### 2.3.- Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismoero

Este instrumento psicológico podría evaluar la conducta asertiva de conciliadores extrajudiciales en la práctica conciliatoria.

La conducta asertiva es para el autor sinónimo de habilidades sociales (Gismoero, 1996), y se define como un conjunto de habilidades aprendidas que el individuo pone en juego en una situación interpersonal, habilidades que son específicas y que se manifestarán o no en una situación dada en función de variables personales, factores del ambiente, y la interacción entre ambos.

Los componentes de respuesta específica son:

- (1) Autoexpresión en situaciones sociales: capacidad para expresarse en forma espontánea, sin ansiedad, en diferentes situaciones sociales.
- (2) Defensas de los propios derechos como consumidor: expresión de conductas asertivas frente a desconocidos, en defensa de los propios derechos.
- (3) Expresión de enfado o de disconformidad: capacidad para expresar desacuerdo, enfado o sentimientos negativos justificados, tratando de evitar conflictos o confrontaciones.
- (4) Decir NO, y cortar interacciones: habilidad para decir NO y cortar, a corto o largo plazo con una situación o relación que no se desea mantener.
- (5) Hacer peticiones: habilidad para solicitar sin dificultad, algo que deseamos, necesitamos o reclamamos para sí.
- (6) Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto: habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto y para expresar espontáneamente y sin ansiedad, lo que nos gusta de la persona.

La Escala ha demostrado ser válida y confiable en la población estudiada (España) y cuenta con baremos para la población adulta y para jóvenes (Guismero, 2000)

### 2.4.- Test de Estilos de Manejar Conflictos

Según Thomas-Kilman (1974), todos tenemos estilos o intereses característicos a la hora de afrontar conflictos.

El estilo de una persona para afrontar o manejar conflictos está determinado por la cantidad de interés que la persona posee en la relación con la contraparte y por los objetivos personales que él se propone.

Ningún estilo o interés es mejor que el otro en todas las situaciones. Las personas cambian su estilo de afrontamiento ante el conflicto, para poder adaptarse a las demandas de nuevas situaciones.

El estilo de afrontamiento ante el conflicto está representado por los diferentes grados de énfasis que la persona puede poner en su relación con la parte en conflicto y en sus objetivos personales.

Estos estilos se describen brevemente como sigue:

- (1) Colaborador (ganar/ganar): defiende sus propios intereses y los de la otra persona para que ambas partes en conflicto logren sus objetivos personales
- (2) Transigente (gana algo/pierde algo): persuade y manipula para lograr una posición negociadora para obtener una pequeña ganancia y una pequeña pérdida.

- (3) Acomodadizo (rendirse-perder/ganar): cede, apacigua y evita el conflicto para proteger la relación y permite a la otra parte en conflicto, ganar.
- (4) Controlador (ganar/perder): orientación empoderada que ve el conflicto como una posición ganadora o perdedora y equipara la ganancia al estatus y la competencia.
- (5) Evitador (abandonar-perder/ganar): ve al conflicto como algo que debe evitarse a toda costa y por ello no se logran los objetivos personales ni se mantienen las relaciones interpersonales. Puede tomar formas como, la distracción diplomática del tema, pospone el tema hasta un mejor momento, simplemente se separa de la situación que cree amenazante.

No contamos por ahora con las suficientes referencias por lo que este instrumento se está aplicando de manera experimental y su utilización para el perfil del conciliador es limitado. Sin embargo, el instrumento puede mostrarnos tendencias de los conciliadores extrajudiciales a la hora de afrontar conflictos dentro y fuera de las sesiones conciliatorias.

#### Procedimiento

La muestra de 126 conciliadores extrajudiciales acreditados, fue seleccionada por el método no probabilístico accidental entre la población de aproximadamente nueve mil conciliadores extrajudiciales acreditados ante el Ministerio de Justicia para la fecha. Representando de esta manera, al 1.5% de la población de estudio.

Los participantes fueron informados previamente del objetivo de la evaluación y se le garantizó la confidencialidad de sus resultados. También se le ofreció, al que lo solicitara, transmitirle en forma personal, los resultados individuales obtenidos de su evaluación y a proporcionarles, orientación psicológica en base a estos resultados. Se procede a aplicar a los participantes, una hoja de datos elaborada por nosotros y cinco instrumentos psicológicos: la Escala B del 16PF de Cattell, el Inventario de Cociente Emocional de BarOn (I-CE), la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismo y el Test de Manejo de Conflictos de Thomas y Kilmann.

En la mayoría de los casos, la evaluación fue colectiva. Algunos fueron evaluados de manera individual debido a la dificultad de tiempo y espacio, para reunir grupos grandes en un solo lugar.

El tiempo empleado fue de aproximadamente hora y media.

La mayoría fue evaluada en el auditorio del Ministerio de Justicia, y el Centro de Conciliación Gratuito del Ministerio de Justicia (Módulo 2).

Se emplea como criterio de exclusión, los índices de validez del I-CE BarOn:

- Item 133 diferente a "4"(muchas veces) ó "5"(muy frecuentemente o siempre)
- Porcentaje de omisión total mayor del 8 ítems. Se toma en cuenta además, las omisiones obtenidas en las subescalas compuestas: más de 1 ítem omitido en las de 7 u 8 ítems; más de 2 en las de 9 ó 10 ítems y más de 3 para las de 11 ítems.
- Índice de inconsistencia mayor de 12.
- Cociente Emocional de 130 ó más en las Escalas de Impresión positiva (IMP) e Impresión negativa (IMN).

De esta forma, la muestra queda reducida a 110 conciliadores extrajudiciales acreditados cuyos protocolos del I-CE Bar-On reúnen los requisitos de validez propuestos por el autor.

Debido a que se han empleado recursos propios para la realización de este trabajo y éstos son escasos, no se ha podido ampliar el estudio a otras poblaciones.

Procedimos luego a la tabulación de los datos y a su manejo estadístico.

Para este estudio preliminar, hemos empleado medidas de tendencia central, tales como medias y porcentajes. Los puntajes medios obtenidos, se comparan con los Baremos

obtenidos en unos casos por estudios nacionales y en otros por aquellos proporcionados por los autores.

No se cuenta con suficientes referencias sobre el Test de Thomas-Kilmann, pero hemos querido incluirlo porque evalúa específicamente el estilo de afrontamiento a la hora de manejar conflictos. Se ha utilizado porcentajes para el análisis e interpretación de estos datos.

#### 4. Resultados

Presentamos a continuación los resultados obtenidos de la evaluación psicológica realizada a 110 conciliadores extrajudiciales acreditados de la ciudad de Lima.

Tabla 1. Media de los puntajes obtenidos en la Escala B del 16 PF de Cattell y su respectiva interpretación. N = 110.

Media de Puntajes Directos 8.2

Puntajes Derivados (Stens) 7

#### INTEPREPRACION INTELIGENCIA PROMEDIO

La Tabla 1 nos muestra los puntajes obtenidos en la Escala B del Cuestionario de los 16 Factores de Personalidad de Cattell, que evalúa el nivel general de inteligencia cognitiva. El grupo obtiene una media de 8,2 equivalente al puntaje sten de 7 que corresponde a la categoría Inteligencia Promedio, que indica capacidad mental adecuada.

Tabla 2. Distribución de los resultados de la Escala B del 16PF en las categorías de interpretación propuestas por el autor . N = 110.

INTELIGENCIA BAJA PROMEDIO ALTA

Frecuencia 14 32 64

Porcentaje 13% 29% 58%

La Tabla 2 y el Gráfico 1 muestra los resultados del grupo en porcentajes distribuidos por categoría de Inteligencia. Vemos así, que una mayoría (58%) se ubica dentro de la categoría Inteligencia Alta. Esta categoría describe a personas brillantes, con alta capacidad mental general. Son individuos perspicaces, perseverantes, que muestran facilidad para el aprendizaje. Son intelectualmente adaptables, con buena capacidad para resolver problemas. Poseen además, buen juicio y moral alta.

Gráfico 1. Distribución de los resultados en porcentajes obtenidos en las categorías de interpretación de la Escala B del 16 PF.

#### LEYENDA

1. Inteligencia baja
2. Inteligencia promedio
3. Inteligencia alta

El 29% del grupo se ubica dentro de la categoría "Promedio", o inteligencia cognitiva adecuada; y en un porcentaje inferior (13%) se ubican en la categoría "Inteligencia Baja", que describe a personas de baja capacidad mental, torpes, con dificultad para resolver problemas abstractos; que probablemente sean poco organizados, de juicio pobre y de moral baja.

En el I-CE BarOn observamos que el grupo presenta un Índice de Inconsistencia promedio de 4 puntos. Este puntaje constituye un índice adecuado de la validez de los protocolos que se analizan, y comprensión adecuada de las diferencias sutiles que tienen algunos de los ítems que conforman la prueba (Tabla 3).

Tabla 3. Media de los puntajes y Puntajes Derivados o CE de las Escalas de Impresión Positiva (IMP) e Impresión Negativa (IMN) en el grupo. N=110.

#### MEDIA

Puntajes Directos	IMP	IMN
24	9	
CE		
Puntajes Derivados	102	92

Las Escalas de Impresión Positiva (IMP) e Impresión Negativa (IMN) arrojan puntajes CE de 102 (24) y de 92 (9) respectivamente; puntajes ambos que ubican al grupo en la categoría Promedio. Las diferencias entre ambas escalas no solo constituyen uno de los índices de validez de los protocolos analizados; sino que también nos indica que la tendencia del grupo es dar hacia el exterior, una impresión positiva sobre su persona. La Tabla 4 y el Gráfico 2 presentan los resultados en medias y Cocientes Emocionales (puntajes derivados) obtenidos por el grupo en la Escala Total del I-CE BarOn y en las cinco Subescalas que componen la prueba.

En primer lugar vemos que el grupo obtiene un Cociente Emocional (CE) Total de 110 que los ubica dentro de la categoría Alta. Esta categoría describe a personas con una capacidad emocional y social bien desarrollada, que funcionan de manera eficiente y exitosa cuando se trata de afrontar demandas y presiones del ambiente.

Tabla 4 Cociente Emocional Total del Grupo y CE obtenido en los componentes del I-CE BarOn.

Cociente  
Emocional

MEDIA					
CE	CE				
T					
O					
T					
A					
L	COMPONENTES				
	I	II	III	IV	V
CEIA	CEIE	CEAD	CEME	CEAG	

488					
110	167	103	104	74	73
107	107	111	112	107	

Sus puntajes parciales nos indican un desarrollo emocional y social a nivel Promedio y Alto.

Es en habilidades como el Manejo del Estrés (CE 112) y Adaptabilidad (CE 111) donde obtiene los puntajes más altos, evidenciándose capacidad bien desarrollada en estas áreas. Sus puntajes en las otras áreas evaluadas por el I-CE BarOn se ubican a nivel Promedio (107), indicando un adecuado desarrollo de estas habilidades.

Gráfico 2. Perfil del Grupo en el CE Total y los Componentes de ICE BarON. N = 110

## LEYENDA

Cociente Emocional Total

I. Componente Intrapersonal II. Componente Interpersonal III. Componente de Adaptabilidad IV. Componente de Manejo de Estrés V. Componente de Estado de Animo General

En la Tabla 5 se presentan los Cocientes Emocionales obtenidos por el grupo en los 15 subcomponentes que componen las subescalas del I-CE Bar-On.

Tabla 5. CE obtenido por el grupo en los 15 subcomponentes del ICE.

## SUBCOMPONENTES

## MEDIA

C E CM AS AC AR IN EM RI RS SP PR FL TE CI FE OP

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15

32 29 40 41 26 35 46 42 32 43 30 37 37 38 35

106 108 106 106 100 108 106 100 110 110 110 110 110 102 108

El perfil que observamos con respecto a los 15 subcomponentes (Gráfico 4) nos muestra puntajes que se ubican en categorías Alto (110) y Promedio (102 a 108).

Dentro de la categoría Alto, observamos habilidades bien desarrolladas basadas en la flexibilidad y la tolerancia al estrés, y que combinadas con una buena prueba de la realidad y un buen control de impulsos, han dado como resultado que puedan lograr el éxito en la solución de problemas..

Gráfico 3. Perfil del Grupo en los subcomponents del I-CE. N = 110

## LEYENDA

CM AS AC AR IN EM RI RS SP PR FL TE CI FE OP

Aquellos puntajes que se ubican dentro de la categoría Promedio señalan que el grupo se apoya en capacidades desarrolladas adecuadamente, como la autoestima, la independencia y el optimismo, que combinadas con habilidades como asertividad, empatía y conocimiento de sí mismo logran la autorrealización y relacionarse bien con otras personas.

Tabla 6. Medias de los puntajes directos con sus respectivos puntajes equivalentes obtenidos por el grupo en el EHS de Gismero.

## HABILIDADES

SOCIALES I II III IV V VI Glo

Medias Puntajes Directos 27 15 11 18 15 15 100

Puntajes Derivados 85 70 65 80 75 75 80

En la Tabla 6 podemos observar los puntajes medios y equivalentes obtenidos en la Escala de Habilidades Sociales de Gismero.

El puntaje Global obtenido es de 80, puntaje que se ubica en el nivel superior de la Escala y que indica que el grupo actúa en forma asertiva en distintos contextos sociales. Los puntajes parciales también nos indican un desenvolvimiento muy asertivo en las diferentes situaciones que evalúa la prueba. Así observamos, que se desenvuelven mejor

en situaciones en las que tienen que expresarse en forma espontánea y sin ansiedad y cuando tiene que decir que no y cortar interacciones.

En menor grado, pero también en forma asertiva, muestran habilidad para hacer peticiones, iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y defender sus propios derechos. Es cuando tienen que expresar enfado o disconformidad que el grupo presenta menos habilidad.

Gráfica 4. Perfil del grupo en el Comportamiento Asertivo (Habilidades Sociales) total general y en las diferentes habilidades sociales que evalúa el EHS. N = 110

#### LEYENDA

Autoexpresión en situaciones sociales. Defensa de los propios derechos Expresión de enfado o disconformidad Decir que no y cortar interacciones Hacer peticiones Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

7. Aserción Global

Vemos en la Tabla 7 las medias de los puntajes directos y la distribución en porcentajes de los mismos. Estos puntajes reflejan que el grupo, con mayor frecuencia tiende a emplear un estilo de afrontamiento transigente (9) ante el conflicto. Este es un estilo negociador en donde se trata de preservar la relación y lograr que ambos obtengan algo del objetivo que persiguen: se gana algo y se pierde algo.

Tabla 7. Porcentajes obtenidos en los diferentes estilos de afrontamiento al manejar Conflictos, a través del Test de Thomas-Kilmann

#### ESTILO DE

AFRONTAMIENTO 1 2 3 4 5

competidor colaborador transigente evitador acomodadizo

Puntajes Directos

MEDIAS 2 6 9 6 7

PORCENTAJES 6% 20% 29% 22% 23%

La Tabla 7 y el Gráfico 5 nos muestra la distribución en porcentaje, de los resultados obtenidos para cada estilo evaluado por el Test de Thomas-Kilmann. Estos porcentajes reflejan que el grupo no se inclina por un solo tipo de afrontamiento ante el conflicto y más bien emplea, en porcentajes similares, cuatro de los cinco estilos que presenta el autor: Transigente (29%), Acomodadizo (23%), Evitador (22%) y Colaborador (20%). Estos porcentajes estarían reflejando en el grupo, afrontamientos de tipo negociador y de evasión y retirada a la hora de afrontar los conflictos.

Gráfico 5. Distribución de los porcentajes en los Estilos de Afrontamiento del Test de Thomas Hilman. N = 110

#### LEYENDA

- 1..Controlador (perder/perder):
- 2.Colaborador (ganar/ganar):
3. Transigente (gana algo/pierde algo):
- 4 Evitador (abandona- perder/ganar):
5. Acomodadizo (rendirse- perder/ganar)

Así, empleando afrontamientos como el Transigente (gana algo/pierde algo) y el Colaborador (gana/gana), el grupo trata de preservar la relación y lograr que ambos obtengan los objetivos que persiguen.

Por otra parte, en situaciones en las que afronta el conflicto con estilos como el Acomodadizo (rendirse-perder/gana) y el Evitador (abandonar-perder/ganar), el grupo trata a toda costa de mantener la relación y abandona sus objetivos sin afrontar el conflicto.

## 5. Discusión

El único requisito que se exige para ser conciliador extrajudicial es ser mayor de edad, gozar de trayectoria ética y moral y estar capacitado y acreditado según la Ley de Conciliación Extrajudicial y su Reglamento.

El Ministerio de Justicia para la acreditación exige los siguientes requisitos: constancia de haber aprobado el curso de Conciliación Extrajudicial en uno de los Centros de Formación de Conciliadores también acreditados, declaración jurada simple de no tener antecedentes penales y policiales, un certificado domiciliario y un certificado de salud mental.

De esta forma, la población estudiada la constituyen sujetos de ambos sexos, mayores de edad, cuya edad promedio es de 40 años. Un alto porcentaje son profesionales universitarios de diferentes profesiones, y otro grupo lo componen personas que no tienen profesión universitaria. Con respecto a esto último, Honeyman (1993) nos dice que no es necesaria una profesión o experiencia laboral para lograr el éxito y la eficiencia al actuar como conciliador, moderador o árbitro.

Ormachea (2000) y Llanos (2000) nos presentan algunas características que piensan debe tener todo conciliador extrajudicial. Ambos señalan características relacionadas con habilidades comunicativas y con el proceso mismo de la Conciliación.

Honeyman (1993) también nos dice que si se trata de buscar requisitos para los que se dediquen a la resolución de conflictos, se debe buscar fundamentalmente, en la habilidad de la persona para desempeñar este rol.

La Escuela Nacional de Conciliadores Extrajudiciales (Secretaría Técnica de Conciliación, Ministerio de Justicia), ha elaborado un perfil del conciliador, que señala habilidades de comunicación y algunas habilidades y características personales para la elaboración de programas para los cursos de formación básica de Conciliación Extrajudicial que imparte. El perfil no se basa en un estudio riguroso, pero lo empleamos aquí como referencia para el diseño de nuestro estudio.

Para este estudio preliminar hemos considerado ciertas capacidades, destrezas y conductas que creemos debe poseer y/o desarrollar cualquier persona que se dedique a la actividad conciliatoria. Por ello, decidimos evaluar las siguientes capacidades: Inteligencia cognitiva general; Inteligencia Emocional y Social o capacidades no cognitivas; conductas asertivas o conducta socialmente habilidosas y estilos de afrontamiento a la hora de enfrentar los conflictos.

Los resultados obtenidos nos proporcionan una aproximación a la descripción de un perfil del Conciliador Extrajudicial acreditado de la ciudad de Lima, y que presentamos a continuación:

El grupo presenta Inteligencia cognitiva general a nivel Promedio e Inteligencia Emocional a nivel Alto, lo que refleja adecuada capacidad mental general y actuación eficiente y exitosa al enfrentar las demandas del ambiente.

Son individuos intelectual y emocionalmente adaptables, con buena habilidad para resolver problemas.

Muestran destreza en el aprendizaje rápido, son perseverantes. Su juicio es adecuado y poseen una moral alta.

Hay en ellos buen nivel de comprensión de sí mismos, su autoestima está adecuadamente desarrollada, y se sienten autorrealizados.

Poseen habilidades bien desarrolladas para manejar el estrés, controlar sus impulsos y lograr adaptarse a diferentes situaciones. Son adecuadamente capaces de conocerse a sí mismos y sentirse bien consigo mismos, de expresar sus sentimientos y actuar con independencia y asertividad.

En cuanto a su comportamiento social, son asertivos en todos los contextos sociales. Son capaces de expresarse espontáneamente y sin ansiedad en diferentes situaciones sociales, cortar interacciones que no quieren mantener y decir que No a situaciones que no desean. Logran realizar peticiones sin mucha dificultad e iniciar y mantener interacciones con el sexo opuesto. También son personas capaces de defender sus derechos.

No manifiesta un afrontamiento definido ante el conflicto. Su estilo, en ciertas circunstancias es eminentemente negociador, en el que trata de preservar la relación y lograr los objetivos que tanto ellos como la contraparte persiguen. En otras ocasiones se rinde o evitan el conflicto para preservar la relación.

En resumen, podemos decir que el grupo de conciliadores extrajudiciales evaluados son personas mentalmente saludables que funcionan bien, y a las que se les puede predecir eficacia y éxito en su labor conciliatoria.

Es significativo que se señale que con solo la medición de la inteligencia cognitiva o el rendimiento, o unas calificaciones, no se garantizan el éxito y la eficacia en una actividad. Son las capacidades, habilidades y destrezas que se van desarrollando las que aseguran este éxito.

Es primordial resaltar que el perfil del grupo de estudio, arriba descrito, lo constituyen habilidades y destrezas que se han ido desarrollando y que pueden ser modificadas a través de la experiencia de vida, programas de entrenamiento, lecturas de autoayuda. Los cursos de formación y capacitación de Conciliadores, tienen como objetivo el desarrollo de habilidades de comunicación y de técnicas para el procedimiento en una Audiencia de Conciliación. La práctica nos hace ir perfeccionando estas técnicas, pero probablemente algunos no sabemos cómo desarrollar ciertas habilidades que nos ayuden y que son importantes para el buen funcionamiento y el logro del éxito en la labor conciliatoria

Conocer el perfil del conciliador a través de un estudio riguroso nos permitirá además, contar con los elementos necesarios para diseñar programas y políticas en Conciliación Extrajudicial, con el fin de lograr la eficacia y éxito..

Es trascendental destacar la participación del psicólogo profesional que pueda, en primer lugar, evaluar al conciliador y a través del conocimiento de su perfil, orientarlo en el desarrollo de las habilidades que se encuentran disminuidas o que se requieran para la labor eficaz y exitosa.

El presente trabajo es una introducción al conocimiento riguroso de la Conciliación Extrajudicial en el Perú. Debe ser ampliado en Lima así como a la provincia para así contar con los suficientes elementos que permitan la propagación exitosa de un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, rápido, económico, legal, que propicie una cultura de paz en la población peruana en todas las regiones del país.

## 6. Conclusiones

1. Las características de edad, sexo e instrucción que presenta el grupo, aparentemente no influye en los resultados obtenidos.
2. El ser profesional universitario o la experiencia laboral, no influye en la eficiencia y el éxito en la labor conciliatoria.
3. El perfil obtenido en el grupo de conciliadores extrajudiciales acreditados es el siguiente: Inteligencia cognitiva a nivel Promedio y adecuada capacidad mental; facilidad para el aprendizaje y rápida adaptación. Son personas que perseveran, tienen

buen juicio y moral alta. Su Inteligencia emocional o habilidades no cognitivas están bien desarrolladas, por lo que funcionan de manera eficiente. Evidencian además, capacidad adaptativa arriba de lo esperado, lo que les permite resolver problemas con éxito, ser flexibles y saber diferenciar lo objetivo de lo subjetivo. Manejan muy bien el estrés y son capaces de controlar sus emociones y postergar sus impulsos. Poseen un conocimiento de sí mismo y una autoestima adecuada. Su actuación es asertiva en todos los contextos sociales. Enfrentan los conflictos empleando preferentemente un estilo negociador. En otras ocasiones utilizan estilos afrontamiento de evasión o retirada, con tendencia a ceder. Su interés principal es mantener la relación.

4. Conciliadores extrajudiciales con estas características son personas mentalmente saludables, que funcionan bien y a las que se les puede predecir eficacia y éxito en su labor conciliatoria.

5. El Cociente Intelectual cognitivo, el rendimiento, o las calificaciones, según los estudiosos, no son garantía de éxito y eficacia en una labor.

6. Las capacidades, habilidades y destrezas que se van desarrollando por medio de las experiencias de vida, o a través de programas de entrenamiento, lecturas de autoayuda son las que aseguran éxito y la eficacia.

7. Es posible diseñar programas y talleres para el desarrollo de estas habilidades y destrezas personales, que permitan el éxito y la eficacia en la práctica conciliatoria

8. La participación del psicólogo profesional es importante en la selección, formación y capacitación del conciliador, así como en el diseño de programas y estrategias.

9. Los resultados obtenidos son válidos para la muestra estudiada.

#### Recomendaciones

1. Creemos haber logrado una aproximación a un perfil del conciliador extrajudicial de Lima Metropolitana. Es importante ampliar la muestra a un número significativo para así poder hacer las generalizaciones pertinentes.

2. Debido a las características geográficas del país, y las diferencias culturales y de educación que se sabe existen en los pobladores peruanos de las diferentes regiones, se deben efectuar estudios similares en cada región para adaptar e implementar programas y estrategias de la Conciliación Extrajudicial, que estén de acuerdo con la realidad de cada región. Evitando de esta manera, la implementación de directrices y estrategias diferentes a las que realmente se necesita.

3. Diseñar programas y estrategias de evaluación, formación y capacitación en conciliación extrajudicial. adecuadas al perfil del conciliador.

4. La experiencia y la práctica también nos hace reflexionar sobre la necesidad de realizar estudios rigurosos sobre el papel de la hermenéutica dentro de la formación de los Conciliadores Extrajudiciales. En una sociedad en crisis de valores como la nuestra, el rol que desempeña el conciliador extrajudicial es muy importante como líder y ejemplo que transmite valores y fomenta la cultura de paz.

#### 7. Bibliografía

- ABANTO, Z.; HIGUERAS, L.; CUETO, J.(2000). EQ-I BarOn.Traducción y Adaptación para uso Experimental en el Perú; Grafimag SRL, Lima.
- ALARCON, R. (1991).Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima.
- ALAVA, C. (2000). Psicología Clínico-Laboral. Editorial San Marcos. Lima.
- ALIAGA, J.; GIOVE, A. (1993) Baremos de Tests Psicológicos Utilizados en el Perú. Gráfica Laser. Lima.
- BARON, R. (1997). EQ-I BarOn Emotional Inventory, Toronto, Canadá.

- BENITES, L. (2000). Formato de Publicaciones y Manejo de Fuentes Documentales. Universidad San Martín de Porres. Lima.
- BLAKE, R.; MOUTON, J. (1971). Corporate Excellence Through GRID Organization Development. Gulf Publishing Company. Houston. U.S.A.
- CATTELL, R.; EBER, H.; TATSUOKA, M. (1980). Cuestionario de 16 Factores de la Personalidad. Manual e Instructivo. Institute for Personality Testing, Champaign, Ill, U.S.A.
- GISMERO, E. (2000). EHS, Escala de Habilidades Sociales. Manual. Tea Ediciones. Madrid.
- GOLEMAN, D. (1998). La Inteligencia Emocional, Ediciones Grupo Zeta, Javier Vergara Editor. Barcelona, Bogotá, Caracas.
- GOMEZ, O.; ROSADIO, J. (2001) Legislación sobre Conciliación; Editora Perú. Lima.
- KATZ, N.; LAWYER, J (1992). Communication and Conflict Resolution Skills Kendall/Hunt Publishing Company. Iowa, U.S.A.
- LLANOS, S. (2000) Taller de Negociación. Universidad del Rosario. Colombia
- ORMACHEA, I (1999). Manual de Conciliación. Secretaría Técnica de Conciliación. Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial. Ministerio de Justicia. Lima.
- RODRIGUEZ, F. (2001) Taller de Habilidades Sociales y su Desarrollo Universidad de Oviedo. España.
- SECRETARIA TECNICA DE CONCILIACION Escuela Nacional de Conciliación Extrajudicial (2000). Materiales de Lectura. Ministerio de Justicia. Lima.
- SMITH, R.; SARASON, I; SARASON, B (1984) Psicología. Ediciones Harla. Méjico.
- THOMAS, K.; KILMANN, R. (1974). Conflict Mode Instrument. XICOM Inc, New York
- UGARRIZA, N. (2001). La Evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE) en una Muestra de Lima Metropolitana. Ediciones Libro Amigo. Lima.

#### Resumen

Estudio preliminar, que explora las características de un grupo de conciliadores extrajudiciales acreditados para lograr una aproximación al perfil psicológico del conciliador extrajudicial de Lima y así contar en un futuro, con elementos que permitan una mejor aplicación de políticas y programas ajustados a la realidad nacional. Con instrumentos modernos, que cuentan con baremos nacionales se evalúa a una población de 126 conciliadores de ambos sexos, de edades que fluctúan entre los 19 y 66 años y 40 años como edad promedio. 85 de ellos son profesionales universitarios y 41 no tienen profesión universitaria.

Palabras Clave: Conciliación Extrajudicial, Perfil Psicológico, Habilidades, Inteligencia Emocional, Estilos de Afrontamiento, Manejo de Conflictos

---

\*Psicóloga Clínica (CPsP 0360), especialista en psicología de emergencias y desastres y comunitaria en el Perú, Costa

Rica y Venezuela. Conciliadora Extrajudicial acreditada (Reg. 4867 Min-Jus).

Conciliadora especialista en asuntos de Familia y mediación escolar. Investigador principal. E-mail: alepsicon@yahoo.com

\*\*Psicólogo (CPsP6683), Magíster en Ciencias, Especialista en Resolución de Conflictos. Conciliador Extrajudicial acreditado en Florida U.S.A. y Perú (Reg. 8798 Min-Jus). Colaborador.

Abstract

A preliminary study that explores the characteristics of a group of mediators to achieve an approach to the psychological profile of the limeñan's mediator in order to count in a future, with elements that allow a better application of political and adjusted programs to the national reality. With modern instruments that have national scales we exam a population of 126 mediator of both sexes, of ages that fluctuate between the 19 and 66 years old, with an age average of 40 . 85 of them have a university profession and 41 don't have university profession.

Trabajo enviado por:

Alejandra Palacios Banchemo

alepsicon@yahoo.com

Psicóloga-Conciliadora Extrajudicial.

Rafael Gargurevich Liberti\*\*