

Cómo citar este artículo:

Antuña, C. (2022). Bienestar psicológico, inteligencia emocional y resolución de conflictos en miembros de los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado español: un estudio correlacional. *MLS Psychology Research*, 5 (2), 123-134. doi: 10.33000/mlspr.v5i2.790.

**BIENESTAR PSICOLÓGICO, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MIEMBROS DE LOS
CUERPOS Y FUERZAS DE SEGURIDAD DEL ESTADO
ESPAÑOL: UN ESTUDIO CORRELACIONAL**

Celia Antuña Camblor

Universidad Europea del Atlántico (España)

celia.a.camblor@gmail.com · <https://orcid.org/0000-0002-0555-6441>

Resumen. Introducción: La resolución de conflictos y el bienestar emocional son cruciales ante situaciones de estrés agudo como puede ser el trabajo policial. Es por ello que los objetivos de este trabajo son: (1) identificar el estilo de resolución de conflictos predominante en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado español, (2) describir la relación entre resolución de conflictos e inteligencia emocional y, (3) describir la relación entre resolución de conflictos y bienestar psicológico. Método: se ha utilizado una muestra de 434 participantes pertenecientes de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y se ha medido con distintos cuestionarios el bienestar emocional, la inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos. Resultados: el estilo predominante era el evitativo en más de la mitad de la muestra. Las variables asertividad y bienestar psicológico pueden explicar el 78.1% de la varianza del estilo integrador. Se han encontrado correlaciones estadísticamente significativas entre la inteligencia emocional y estilos de resolución de conflicto. Discusión: En base a los resultados, podría ser beneficioso instruir a los trabajadores en técnicas de mediación y resolución de conflictos tal y como se ha realizado en algunas ocasiones (ej. Medipol). A diferencia de otros estudios anteriores, se han encontrado correlatos significativos entre algunas variables de inteligencia emocional y los estilos de resolución de conflictos. Sin embargo, el estudio presenta limitaciones a tener en cuenta como el hecho de no incluir variables de personalidad.

Palabras clave: Resolución de Conflictos; Bienestar psicológico; Inteligencia emocional; Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

PSYCHOLOGICAL WELL-BEING, EMOTIONAL INTELLIGENCE, AND CONFLICT RESOLUTION IN MEMBERS OF THE SPANISH STATE SECURITY FORCES AND CORPS: A CORRELATIONAL STUDY

Abstract. Introduction: Conflict resolution and emotional well-being are crucial in acute stress situations such as police work. That is why the objectives of this work are: (1) to identify the predominant conflict resolution style in the Spanish State Security Forces and Bodies, (2) to describe the relationship between conflict resolution and emotional intelligence and, (3) describe the relationship between conflict resolution and psychological well-being. Method: a sample of 434 participants belonging to the State Security Forces and Corps has been used and emotional well-being, emotional intelligence and conflict resolution styles have been measured with different questionnaires. Results: the predominant style was avoidance in more than half of the sample. The assertiveness and psychological well-being variables can explain 78.1% of the variance of the integrative style. Statistically significant correlations have been found between emotional intelligence and conflict resolution styles. Discussion: Based on the results, it could be beneficial to instruct workers in mediation and conflict resolution techniques, as has been done on some occasions (eg Medipol). Unlike other previous studies, significant correlates have been found between some variables of emotional intelligence and conflict resolution styles. However, the study has limitations to consider, such as the fact that it does not include personality variables.

Keywords: Conflict Resolution; Psychological Well-being; Emotional Intelligence; Security Forces and Corps

Introducción

La inteligencia emocional afecta a nuestra vida cotidiana en distintos ámbitos como la salud física y mental o la educación (Baudry et al., 2018; Li et al., 2021; Martins et al., 2010; Schutte et al., 2007). A pesar de la importancia que tienen nuestras emociones en tantos ámbitos, solo algunos autores se habían interesado por el campo emocional escasamente y, no es hasta los años 90, cuando Mayer y Salovey deciden investigarlo. Así, descubren un constructo al que denominan inteligencia emocional y que definen como un conjunto de habilidades que contribuyen a la evaluación y expresión, la regulación y el uso de los sentimientos (Salovey & Mayer, 1990, p. 189). Unos años más tarde, Goleman popularizó el término y enumeró tres componentes principales: la empatía, la asertividad y las relaciones prosociales (Goleman, 1995; Goleman & Cherniss, 2005).

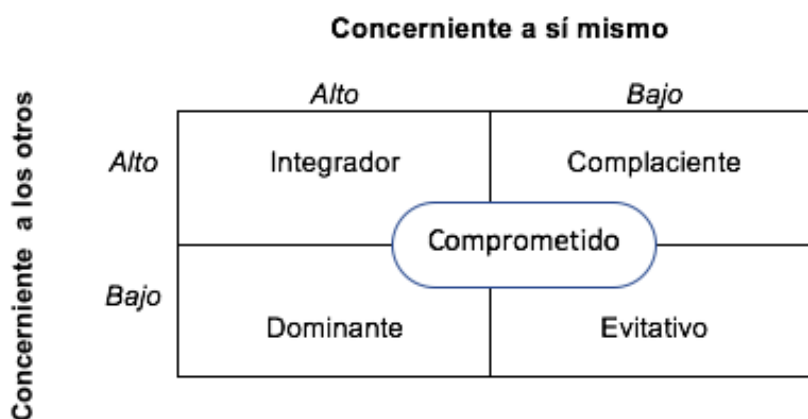
Hoy en día, este concepto se sigue desarrollando y aumentando el corpus científico, demostrando de una forma clara que la inteligencia emocional afecta a la salud y en concreto a la salud mental, por lo que repercute en nuestro bienestar. El concepto de bienestar es un término muy importante dentro de la salud y sobre todo dentro de la salud mental llegando a ser reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un objetivo primordial (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2013). Sin embargo, no hay un consenso entre autores para delimitar el significado del término y existen dos perspectivas a la hora de hablar de bienestar: la perspectiva hedónica y la perspectiva eudemónica. A la primera se la conoce con el nombre de bienestar subjetivo y encaja con la vertiente afectiva, según la cual lo importante es la búsqueda de la felicidad. La segunda tiene una orientación más cognitiva y se la conoce como bienestar psicológico. En esta corriente, bienestar y felicidad dejan de ser sinónimos pasando a ser el bienestar el desarrollo de habilidades necesario para el crecimiento personal.

Dentro de la perspectiva eudemónica o bienestar psicológico destaca Ryff (1989, 2014), quien elaboró un modelo multidimensional y una escala para medir el bienestar psicológico. En la escala distinguió seis dimensiones (auto-aceptación, relaciones positivas, dominio del entorno, autonomía, propósito en la vida y crecimiento personal). Posteriores estudios mediante análisis factorial confirmatorio han ratificado la existencia de esos seis factores (ej. Gallardo Cuadra & Moyano-Díaz, 2011).

Otro aspecto muy relacionado con el bienestar emocional es el manejo que la propia persona hace de los conflictos ya que cada individuo en la organización maneja los conflictos interpersonales de distinta forma, según su estilo de resolución de conflicto (Afzalur Rahim, 2000; Afzalur Rahim et al., 2000; M. A. Rahim & Katz, 2019). Los estilos de manejo de conflictos pueden definirse como las maneras en que los individuos se aproximan a la otra parte en una situación de conflicto (Abas, 2010). Según el modelo de Rahim y Bonoma (1979) los estilos de manejo de conflicto se definen en torno a dos dimensiones: respecto a “sí mismo” (es decir, el grado en el que se intentan satisfacer las propias preocupaciones) y respecto a los “otros” (o medida en que la persona tiende a satisfacer las preocupaciones ajenas). Esta estructura, que ha sido confirmada en distintas décadas (Rahim & Katz, 2019) propone una estructura bidimensional que da lugar a cinco estilos de resolución de conflictos (ver *Figura 1*): integrador, complaciente, dominante, evitativo y comprometido.

Figura 1

Estilos de resolución de conflictos según Rahim



Estos estilos son descritos de la siguiente manera (Rahim, 2000; Rahim & Bonoma, 1979; Rahim & Katz, 2019):

1. El estilo integrador o solución de problemas (ganar-ganar). Existe una colaboración entre las partes ya que intercambian información y examinan las diferencias para encontrar una solución para los involucrados. Hay dos elementos distintivos en este estilo: la confrontación y la solución del problema. Mediante el primero, se establece una comunicación abierta que lleva al entendimiento y el análisis de las causas. Es por lo tanto un requisito para el segundo elemento que supone una identificación y solución del problema teniendo en cuenta los intereses de ambas partes.

2. Estilo complaciente o acomodativo (perder-ganar). La persona no atiende a las diferencias existentes y tiende a satisfacer a los otros. La persona se sacrifica por la otra, por lo que suelen usarlo las personas poco hostiles con estrechos vínculos de amistad.
3. Estilo dominante o competitivo (ganar-perder). La orientación del problema es ganar, el objetivo es ganar el conflicto para su propio beneficio ignorando totalmente a los demás. Lo usan personas dominantes. Si no posee una posición de mando o poder tenderá a la mentira o la manipulación para imponerse al resto.
4. Estilo evitativo (perder-perder). Mediante este estilo se trata de posponer o evitar el conflicto. Estas personas no satisfacen sus necesidades ni las de los demás ni son capaces de reconocer la existencia de un conflicto.
5. Estilo comprometido (ni ganar ni perder). Es un estilo intermedio donde la persona tiene en cuenta sus beneficios y los del resto. En este estilo se presiona menos que el dominante pero no tanto como en el complaciente y es más directo que el evitativo pero no explora tanto como el integrador.

Algunos autores han tratado de relacionar la inteligencia emocional con los estilos de resolución de conflicto. En esta línea, Morrinson (2008) demostró que todas las dimensiones de la inteligencia emocional (autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones) correlacionaban positivamente con el modo integrador mientras que solo dos dimensiones correlacionaban negativamente con el complaciente (autogestión y gestión de relaciones). El estilo evitativo no tuvo correlatos en ninguna dimensión de inteligencia emocional mientras el comprometido se relacionó negativamente con la autoconciencia.

Tanto bienestar emocional como la resolución de conflictos son cruciales ante eventos que supongan alto estrés. Un ejemplo de trabajo bajo altos niveles de estrés agudo es el de la policía (Miller, 2007), en donde se experimentan elevados niveles de activación fisiológica y emocional (García-Castro, 2015). Si a esto sumamos que “cuanto mejor encajan los requisitos de un trabajo y las competencias de una persona, mayor será el rendimiento de la persona en ese puesto y la satisfacción en el empleo” (Spencer y Spencer, 1993, citado en Goleman & Cherniss, 2005, p. 241) entendemos la importancia de las competencias emocionales dentro del ámbito laboral policial.

En un estudio en el ámbito europeo durante más de tres años, realizado por el grupo de investigación de la Universidad de Maastricht y liderado por Fred Ziljstra se analizó el impacto del estrés en el absentismo laboral. Las conclusiones sugieren que los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad son los profesionales con mayor estrés laboral (García-Castro, 2015). Por ello parece que es de vital importancia el manejo y uso eficaz de las emociones. Sin embargo, muy pocas investigaciones se han destinado a ello. En esta línea, López-Curbelo y sus colaboradores (2006) examinaron la inteligencia emocional en una muestra de policías locales de Canarias. Los resultados del estudio muestran que, si bien poseían habilidades adecuadas para conocer, comprender, regular y controlar sus emociones, la mayoría necesitaba mejorar sus competencias para percibir las emociones. Otro dato de relevancia que se extrajo de este trabajo es que los policías que tenían capacidad para reconocer sus sentimientos eran más sensibles a lo que los demás opinaban o pensaban pudiendo dar lugar a una diversidad de emociones como vergüenza o sentido de inferioridad. Por otra parte, los que tenían una buena regulación emocional experimentaron menos estas emociones negativas. Con los resultados del

citado estudio se pone de relevancia que una inteligencia emocional adecuada dentro del ámbito policial va a mejorar tanto su bienestar psicológico como su salud mental lo que va a revertir en una mejora en las tareas laborales del personal. Toda esta situación podría ser la que lleva a un número realmente importante de suicidios dentro de las fuerzas de seguridad.

Los objetivos de este trabajo son (1) identificar el estilo de resolución de conflictos predominante en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado español, (2) describir la relación entre resolución de conflictos e inteligencia emocional y, (3) describir la relación entre resolución de conflictos y bienestar psicológico.

Método

Participantes

La muestra estuvo compuesta por 434 participantes con rango de edad entre 18 y 45 años ($M = 28.41$, $DT = 11.89$) que pertenecían a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado; el 54.15% ($n = 235$) eran de la Guardia Civil, el 23.27% ($n = 101$) eran trabajadores adscritos a la Policía Nacional, el 11.52% ($n = 50$) pertenecían a la Policía Local, el 8.06% ($n = 35$) trabajaba dentro de las Policías de las Comunidades Autónomas, el 1.84% ($n = 8$) lo hacían como Policía Portuaria y el 1.15% ($n = 5$) eran agentes forestales. El 64.75% ($n = 281$) de los encuestados eran hombres y el 35.25% ($n = 153$) restante eran mujeres.

Instrumentos

Adaptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (Rivera et al., 2016). El instrumento consta de 29 ítems que evalúan 6 dimensiones: autoaceptación ($\alpha = .82$) (4 ítems; e.g., «en general, me siento seguro y positivo conmigo mismo»); autonomía ($\alpha = .77$) (6 ítems; e.g., «tiendo a estar influenciado por la gente con fuertes convicciones»); relaciones positivas con otras personas ($\alpha = .86$) (5 ítems; e.g., «siento que mis amistades me aportan muchas cosas»); crecimiento personal ($\alpha = .79$) (4 ítems; e.g., «tengo la sensación de que con el tiempo me he desarrollado mucho como persona»); dominio del entorno ($\alpha = .83$) (5 ítems; e.g., «en general, siento que soy responsable de la situación en la que vivo»); y propósito en la vida ($\alpha = .87$) (6 ítems; e.g., «tengo clara la dirección y el objetivo de mi vida»).

Subescala asertividad del Inventario de Competencias Socioemocionales para Adultos (ICSE) (Mikulic et al., 2015). Está formada por 11 ítems ($\alpha = .73$) (e.g. “Me pone incomodo decir zque algo me molesta”) que miden las conductas que permiten expresar adecuadamente oposición, expresar desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos.

Subescala de empatía del Inventario de Competencias Socioemocionales para Adultos (ICSE) (Mikulic et al., 2015). Constituida por 5 ítems (e.g. “Es difícil para mí ver las cosas desde el punto de vista del otro”) ($\alpha = .80$), evalúa la reacción emocional producida por y congruentemente con el estado emocional del otro (Mikulic et al., 2015).

Subescala prosocial del Inventario de Competencias Socioemocionales para Adultos (ICSE) (Mikulic et al., 2015). Está formada por 6 ítems (e.g. “Me cuesta aceptar

que otro piense diferente”) ($\alpha = .72$) que evalúan las acciones voluntarias realizadas para el beneficio de otros (Caprara y Pastorelli, 1993).

Inventario de Rahim sobre Estilos de Manejo de Conflictos (Rahim Organizational Conflict Inventory II, form C; ROCI-II forma C; Rahim 1983). Este instrumento informa sobre la frecuencia con que los participantes perciben utilizar cada uno de los estilos de conflicto del modelo de Rahim (1983, 2001). En este estudio se utilizó la versión castellana del instrumento validado por Munduate et al. (1993) que mide cinco estilos de resolución de conflictos: (1) integrador ($\alpha = .91$), (2) dominante ($\alpha = .70$), (3) evitativo ($\alpha = .82$), (4) complaciente ($\alpha = .83$), y comprometido ($\alpha = .82$) (Munduate et al., 1993)

Respecto a la forma de aplicación de las escalas, se utilizó una escala tipo Likert de siete puntos ya que se ha demostrado que a pesar de que se creía que a mayor número de puntos de la escala Likert, mayor fiabilidad, no hay diferencias significativas a partir de los siete puntos (Lozano et al., 2008).

Procedimiento

La aplicación de las escalas tuvo lugar de forma informatizada utilizando las recomendaciones (Elosua, 2020). La participación en el estudio fue previamente informada y voluntaria por todos los participantes. La elección del formato informatizado fue debido a varias razones (Eiroá- Orosa et al., 2018). En primer lugar, el acceso a la muestra policial suponía una mayor facilidad en cuanto a sus niveles de participación. Por otro lado, el hecho que no se requiera la presencialidad ha hecho posible que los cuestionarios fueran aplicados a personas que físicamente no se encontraran en la misma Comunidad Autónoma del estudio permitiendo así una mayor flexibilidad. Además, en la revisión

Una vez los datos fueron recogidos, se procedió a analizarlos con el programa informático IBM SPSS Statistics.

Resultados

En cuanto a los resultados obtenidos a la hora de analizar los estilos de resolución de conflictos en la muestra de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, el 55.07% ($n=239$) de los participantes presentó un estilo de resolución de conflictos evitativo, el 23.27% ($n=101$) un estilo integrador, el 9.68% ($n=42$) obtuvo una puntuación referida a un estilo de resolución de conflicto complaciente, el 8.53% ($n=37$) un estilo dominante y el 3.46% ($n=15$) un estilo comprometido.

Las correlaciones entre los estilos de resolución de conflicto y las variables de inteligencia emocional, así como el bienestar psicológico se pueden observar en la tabla 1. Como se aprecia, solo existe una relación estadísticamente significativa con las variables analizadas en los estilos de resolución de conflicto integrador, complaciente y comprometido.

Tabla 1

Correlaciones entre las variables

	Bienestar psicológico	Asertividad	Empatía	Prosocial	Años de servicio
Integrador	.686*	-.809*	-.198	-.118	-.055
Complaciente	-.080	-.200	.416*	-.130	.039
Dominante	-.190	.060	.166	-.092	-.034
Evitativo	-.011	-.151	.093	-.024	-.076
Comprometido	.221	-.549*	.124	-.115	-.058

En el estilo de resolución de conflictos integrador, existe una relación estadísticamente significativa con los niveles de esta forma de manejar los problemas y los de bienestar psicológico y asertividad. Sin embargo, mientras a mayor nivel de bienestar psicológico mayores son las puntuaciones en esta estrategia de solución, la relación del estilo integrador y la asertividad toma el camino opuesto de forma que a mayor asertividad, menores son los niveles de este estilo de resolución de conflicto.

Continuando con el complaciente, este solo se relaciona de forma directa con la empatía de manera que, a mayor nivel de empatía, más alta es la puntuación en el modo complaciente.

En cuanto al estilo de resolución de conflictos comprometido solamente se relaciona, al menos de manera significativa con la asertividad. Además, la relación con la asertividad vuelve a ser inversa en este estilo de resolución de conflicto.

Tras ello, se pasa al último objetivo del presente trabajo que hace referencia a la creación de una ecuación capaz de predecir los modos de resolución de conflicto. Como se ha visto que las relaciones entre variables solo eran estadísticamente significativas para tres estilos de resolución de conflicto (integrador, complaciente y comprometido), solo se trabajará con esas tres variables como variables dependientes. Antes de proceder a realizar la regresión lineal, se han comprobado los supuestos necesarios (normalidad e independencia).

Por último, el estilo integrador es el único que se puede predecir con las variables estudiadas. En concreto, utilizando la asertividad y el bienestar psicológico estaríamos explicando el 78.1% de las diferencias en cuanto a los resultados obtenidos esta variable dependiente (ver Tabla 2.). Además, la ecuación de regresión para pronosticar la puntuación del sujeto quedaría representada de la siguiente forma:

$$\text{Integrador} = .8.836 + .321 (\text{Asertividad}) + .047 (\text{Bienestar psicológico})$$

Tabla 2

Coefficiente determinación en estilo integrador

	R	R cuadrado
Asertividad	.809	.655
Asertividad y bienestar psicológico	.884	.781

Discusión y conclusiones

Tal y como se ha visto y siendo este estudio pionero, los estilos de resolución de conflictos en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado son bastante pobres. En concreto, el más predominante fue el evitativo (55.07%). Esto quiere decir que la mayor parte de ellos no afronta sus problemas, sino que tratan de posponer o evitar el conflicto sin satisfacer las necesidades propias o ajenas ni reconocer la existencia de tal conflicto (M. A. Rahim & Katz, 2019). El hecho de que la evitación sea una estrategia predominante es de especial importancia ya que se ha demostrado que repercute en la salud mental (Goodman et al., 2018) pudiendo aumentar las bajas laborales y logrando relacionarse con algunas de las noticias publicadas sobre estos trabajadores, entre las que cabe destacar el suicidio.

Respecto a la relación de los estilos de resolución de conflicto y la inteligencia emocional, los resultados de este estudio solo apoyan la nula relación entre los dos constructos sugerida por Gambill (2008) en el estilo evitativo y en el dominante. En contraposición con el citado trabajo, se han encontrado los siguientes resultados:

- El estilo de resolución de conflicto integrador muestra una relación negativa con la asertividad de modo que a mayor asertividad menores serán los niveles de resolución de conflicto integrador.
- El estilo de resolución de conflicto complaciente muestra una relación positiva con los niveles de empatía (a mayores niveles de la variable empatía, mayores serán los niveles de estilo de resolución de conflicto complaciente).
- El estilo de resolución de conflicto comprometido muestra una relación negativa con los niveles de asertividad por lo que a mayores niveles de asertividad menores serán lo de estilo de resolución de conflicto comprometido.

Es destacable la relación de la asertividad con la resolución de conflictos. Si bien investigaciones anteriores han demostrado que la correlación es positiva (p.e. Abd El-Rahman et al., 2019). Además, parecería lógico que las habilidades que permiten expresar adecuadamente oposición, desacuerdos, hacer y recibir críticas, defender derechos y expresar en general sentimientos negativos tenga una relación con unas mejores habilidades de resolución de conflicto. Pese a ello, este estudio muestra una relación negativa con todos los estilos de resolución de conflictos donde ha resultado significativa (integrador y comprometido). El estilo integrador supone un intercambio de información y un examen de las diferencias para hallar la mejor solución. El hecho que

implique la comunicación podría suponer tal y como se ha visto en estudios previos un énfasis en la forma adecuada de expresarse, es decir, en la asertividad. Sin embargo, esto podría deberse a diferencias culturales o incluso profesionales, ya que, hoy en día, no se ha realizado ningún trabajo en esta área.

Por otra parte, la relación entre el manejo de los problemas y la empatía sigue en la misma posición con respecto a investigaciones previas (p.e. Luna-Bernal & de Gante-Casas, 2017). En este sentido, el evaluar la reacción emocional en uno mismo producida por y congruentemente con el estado emocional del otro es de gran relevancia en el estilo complaciente. Ya que el ponerse en el punto de vista ajeno es relevante para primar el punto de vista de los demás.

En cuanto a la relación entre los niveles de bienestar psicológico y los estilos de resolución de conflicto, se trata de un tema bastante novedoso que no aparece previamente en la literatura. Los resultados obtenidos ponen de relieve que el bienestar psicológico solo se relaciona con el estilo integrador, no apareciendo una relación estadísticamente significativa en el resto de los estilos de resolución de conflicto.

Al obtener tan pocas correlaciones solo se ha podido establecer mediante un análisis con regresión múltiple evidencia empírica interesante para un estilo de resolución de conflicto, en concreto para el estilo integrador. El 78.1% de la varianza para el estilo integrador puede ser obtenido midiendo la asertividad y el bienestar psicológico.

Los resultados obtenidos abren una línea de investigación: la mediación policial. Es decir, la necesidad de tener en cuenta la figura del policía mediador, quien, además de la tarea de intermediario, impartiera cursos de resolución de conflictos de forma autónoma y proactiva. Dentro de estos trabajos cabe destacar la figura de Medipol (Torrens Ibarguren, 2013). El programa Medipol se desarrolló en la Guardia Civil pero posteriormente se extrapoló al Cuerpo Nacional de Policía y a Policías Autonómicas Adscritas y Propias. El programa adapta la Mediación Social al contexto policial y permite distinguir entre: una mediación entre agentes llamada Mediación IntraCuerpo o MIC, mediación entre un agente y un ciudadano (Mediación Extra-Cuerpo o MEC) y Mediación de Servicio Público (MSP) que se efectuará entre Ciudadanos Representantes de una colectividad, donde el agente será el que interceda. Este programa no ha podido mantenerse hasta día de hoy por falta de recursos. Sin embargo, de acuerdo con los resultados obtenidos, sería de mucha utilidad y de gran interés. Igualmente, si además de intervenir en el contexto de mediación, llevamos a cabo una intervención en inteligencia emocional, podría ser beneficioso para la salud de los trabajadores tanto física como psicológica (Martins et al., 2010). En vista a los resultados obtenidos por López-Curbelo y sus colaboradores (2006) sería necesario un entrenamiento en inteligencia emocional y, en concreto en el subcomponente de percepción emocional y regulación emocional.

A pesar de sus aportaciones este estudio, no está exento de limitaciones. Una de ellas está relacionada con la muestra. Aunque se han obtenido participantes de varias Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, sería conveniente analizar a cada cuerpo por separado ya que las condiciones laborales son diferentes. Por lo tanto, deja de lado factores ambientales que pudieran influir y ser de especial relevancia. Tampoco se han tenido en cuenta variables de la personalidad como los Big Five o rasgos concretos de la misma como la Dominancia Social o el Autoritarismo que puedan dar una respuesta más

clara a este interrogante. Además, se trata de un estudio correlacional que no indicaría causalidad, solo mera relación entre las variables, pudiendo ser necesario otro tipo de análisis que aportara más claridad pero que, debido a las correlaciones encontradas, no se puede realizar. También habría que compararlo con los trabajadores de otros ámbitos que estén en situaciones igual de estresantes como pueden ser los bomberos o el personal sanitario que trabaja en la sección de urgencias.

Referencias

- Abas, N. A. H. (2010). *Emotional intelligence and conflict management styles*. Recuperado de <http://www2.uwstout.edu/content/lib/thesis/2010/2010abasn.pdf> [University of Wisconsin-Stout].
<http://www2.uwstout.edu/content/lib/thesis/2010/2010abasn.pdf>
- Abd El-Rahman, R. M., Abd El Hazem Hosny, W., & Abdeldayem Ata, A. (2019). Conflict Management Styles, Assertiveness and Stress among Nursing Students. *IOSR Journal of Nursing and Health Science (IOSR-JNHS)*, 7(2), 49–59.
- Afzalur Rahim, M. (2000). Empirical studies on managing conflict. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 5–8. <https://doi.org/10.1108/eb022832>
- Afzalur Rahim, M., Magner, N. R., & Shapiro, D. L. (2000). Do justice perceptions influence styles of handling conflict with supervisors?: What justice perceptions, precisely? *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 9–31. <https://doi.org/10.1108/eb022833>
- Baudry, A.-S., Grynberg, D., Dassonneville, C., Lelorain, S., & Christophe, V. (2018). Sub-dimensions of trait emotional intelligence and health: A critical and systematic review of the literature. *Scandinavian Journal of Psychology*, 59(2), 206–222. <https://doi.org/10.1111/sjop.12424>
- Eiroá- Orosa, J., Fernández-Pinto, I., & Pérez Sales, P. (2018). Cuestionarios psicológicos e investigación en Internet : una revisión de la literatura. *Anales de Psicología*, 24(1), 150–157. Recuperado de a partir de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/32871>
- Elosua, P. (2020). Aplicación remota de test: riesgos y recomendaciones. *Papeles Del Psicólogo - Psychologist Papers*, 41(2). <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2021.2952>
- Gallardo Cuadra, I., & Moyano-Díaz, E. (2011). Análisis psicométrico de las escalas Ryff (versión española) en una muestra de adolescentes chilenos. *Universitas Psychologica*, 11(3), 940. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy11-3.aper>
- Gambill, C. R. (2008). *Emotional intelligence and conflict management style among Christian clergy*. Capella University.
- García-Castro, T. (2015). El estrés policial. *Seguridad y Salud*, 84, 15–26. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIOD>
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar, medir y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/32871>
- Goodman, F. R., Larrazabal, M. A., West, J. T., & Kashdan, T. B. (2018). Experiential Avoidance. In *The Cambridge Handbook of Anxiety and Related Disorders* (pp.

- 255–281). Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/9781108140416.010>
- Li, N., Li, S., & Fan, L. (2021). Risk Factors of Psychological Disorders After the COVID-19 Outbreak: The Mediating Role of Social Support and Emotional Intelligence. *Journal of Adolescent Health, 69*(5), 696–704.
<https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2021.07.018>
- López- Curbelo, M., Acosta, I., García- García, L., & Fumero, A. (2006). Inteligencia emocional en policías locales. *Ansiedad y Estrés, 12*(2), 467–477.
<https://core.ac.uk/download/pdf/80533350.pdf>
- Lozano, L. M., García-Cueto, E., & Muñiz, J. (2008). Effect of the Number of Response Categories on the Reliability and Validity of Rating Scales. *Methodology, 4*(2), 73–79. <https://doi.org/10.1027/1614-2241.4.2.73>
- Luna-Bernal, A. C. A. , & de Gante-Casas, A. (2017). Empatía y gestión de conflictos en estudiantes de secundaria y bachillerato. *Revista de Educación y Desarrollo, 40*, 27–37.
- Martins, A., Ramalho, N., & Morin, E. (2010). A comprehensive meta-analysis of the relationship between Emotional Intelligence and health. *Personality and Individual Differences, 49*(6), 554–564. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.05.029>
- Mikulic, I. M., Crespi, M., & Radusky, P. (2015). Construcción y validación del Inventario de Competencias Socioemocionales para adultos (ICSE). *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines, 32*(2).
<https://doi.org/10.16888/interd.2015.32.2.7>
- Miller, L. (2007). Police Families: Stresses, Syndromes, and Solutions. *The American Journal of Family Therapy, 35*(1), 21–40.
<https://doi.org/10.1080/01926180600698541>
- MORRISON, J. (2008). The relationship between emotional intelligence competencies and preferred conflict-handling styles. *Journal of Nursing Management, 16*(8), 974–983. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2008.00876.x>
- Munduata, L., Ganaza, J., & Alcaide, M. (1993). Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. *Revista de Psicología Social, 8*(1), 47–68.
<https://doi.org/10.1080/02134748.1993.10821669>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2013). *The European Health Report 2012: charting the way to wellbeing. The European Health Report 2012: charting the way to well-being. .*
http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0004/197113/EHR2012-Eng.pdf
- Rahim, A., & Bonoma, T. v. (1979). Managing Organizational Conflict: A Model for Diagnosis and Intervention. *Psychological Reports, 44*(3_suppl), 1323–1344.
<https://doi.org/10.2466/pr0.1979.44.3c.1323>
- Rahim, M. A., & Katz, J. P. (2019). Forty years of conflict: the effects of gender and generation on conflict-management strategies. *International Journal of Conflict Management, 31*(1), 1–16. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-03-2019-0045>
- Rivera, J. A. G., Veray-Alicea, J., & Rosario-Rodríguez, A. (2016). Adaptación y Validación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff en una Muestra de Adultos Puertorriqueños. , . *Salud y Conducta Humana, 3*(1), 1–14.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 57*(6), 1069–1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Ryff, C. D. (2014). Psychological Well-Being Revisited: Advances in the Science and Practice of Eudaimonia. *Psychotherapy and Psychosomatics, 83*(1), 10–28.
<https://doi.org/10.1159/000353263>

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S. E. (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 42(6), 921–933. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.09.003>
- Torrens Ibarguren, J. G. (2013). *Mediación: aplicación al entorno de la Guardia Civil* [Universidad de Cádiz]. <https://dialnet.unirioja.es/aervlet/tesis?codigo=51386>

Fecha de recepción: 18/09/2021
Fecha de revisión: 23/09/2021
Fecha de aceptación: 27/05/2022