

# Estudio Psicolingüístico de Palabras Usadas en la Narración de Conflictos entre Universitarios

## Psycholinguistic Study of Words Used in the Narration of Conflicts among University Students

Katia Rolán<sup>1,2,3,4,5,6,8</sup>, Enrique García-Marco<sup>2,7,9</sup>, Francisca Fariña<sup>1,3,4,10</sup>

<sup>1</sup> Laboratorio de Linguaxe e Cognición, Universidade de Vigo, España.

<sup>2</sup> Instituto Universitario de Neurociencia, Universidad de La Laguna, España.

<sup>3</sup> Departamento de Análise e Intervención Socioeducativa, Universidade de Vigo, España

<sup>4</sup> Cátedra Unesco Educación Transformadora: Ciencia Comunicación y Sociedad, Universidade de Vigo, España

<sup>5</sup> Grupo Language Variation and Textual Caterogisation (LVTC), Universidade de Vigo, España

<sup>6</sup> Instituto de Investigación ILINGUA, Universidade de Vigo, España

<sup>7</sup> Universidad de Huelva, España

<sup>8</sup> [katiarolan@uvigo.gal](mailto:katiarolan@uvigo.gal)

<sup>9</sup> [enrique.garcia@dpces.uhu.es](mailto:enrique.garcia@dpces.uhu.es)

<sup>10</sup> [francisca@uvigo.gal](mailto:francisca@uvigo.gal)

Recibido: 8/4/2025

Aceptado: 30/10/2025

Copyright ©

Facultad de CC. de la Educación y Deporte.

Universidad de Vigo



Dirección de contacto:

Katia Rolán

Facultade de Educación e Traballo

Social

Universidade de Vigo

Campus Universitario As Lagoas, s/n

32004 Ourense

### Resumen

Las palabras que usamos en la narración de situaciones conflictivas influyen en cómo codificamos, entendemos y valoramos estas situaciones. Sin embargo, el estudio de estas narrativas presenta desafíos debido a la complejidad semiótica y multidimensional del lenguaje. Este estudio examinó las características psicolingüísticas de 372 relatos de disputas entre iguales (amigos/compañeros), revelando que la mayoría ocurrían entre personas del mismo sexo, que el 85% se originaba a partir de acciones ejercidas por la otra persona (p. ej. mentir), y que el resto se producían por omisiones (p. ej. no ayudar). Además, a pesar de que los participantes valoraron negativamente a la otra persona con la que tuvieron el conflicto, mostraron una baja intención de castigo y cierta capacidad de perdón. Se analizaron los verbos utilizados en estos relatos vividos para comprender su papel en la estructuración y percepción de dichas situaciones. Este análisis mostró que se utilizaban verbos con alta intensidad emocional, tanto positivos como negativos, lo que concuerda con las teorías sobre la memoria emocional.

### Palabras clave

Conflicto, Iguales, Verbos, Intensidad, Valencia, Reformulación

### Abstract

The words we use in conflict situations influence how we encode, understand and value these situations. However, the study of conflict narrative presents challenges due to the semiotic and multidimensional complexity of language. This study examined the psychosocial and psycholinguistic characteristics of 372 conflict narratives between peers, revealing that most occurred between individuals of the

---

same gender, that 85% originated from actions performed by the other person (e.g., lying), and that the remainder resulted from omissions (e.g., failing to help). Furthermore, although participants evaluated the person with whom they had the conflict negatively, they exhibited a low intention to punish and a certain capacity for forgiveness. The verbs used in these stories were analyzed to understand their role in structuring and perceiving these situations. This analysis revealed the use of verbs with high emotional intensity, both positive and negative, which aligns with theories on emotional memory.

### Key Words

Conflict, Peers, Verbs, Intensity, Valence, Reformulation

---

## 1. INTRODUCCIÓN

El conflicto es un proceso dinámico entre personas interdependientes que experimentan emociones negativas ante la percepción de discrepancias y obstáculos en el logro de sus metas (Barki y Hartwick, 2004). Las situaciones de conflicto interpersonal implican un proceso cognitivo-emocional en el que los individuos perciben que sus metas, sus intereses, valores o necesidades psicológicas se encuentran o pueden llegar a estar amenazados o interferidos por otros (Rosales, 2021), o que son incompatibles dentro de su relación de interdependencia, y buscan resolver sus diferencias de poder (Redorta, 2014). El desarrollo del conflicto y su afrontamiento se encuentra mediado por el proceso emocional (Barry y Fulmer, 2004).

Las emociones están causadas por cómo se interpretan, o valoran, las situaciones vividas (Yeo y Ong, 2024, Gross, 1998). Para Briz (2023), el conflicto únicamente ocurre si se produce un efecto emocional negativo en la reacción (citado en Estellés, 2024). El lenguaje empleado en la narración de estas mantiene una estrecha relación con la manera en que las personas comprenden, interpretan y representan la experiencia emocional en un determinado contexto (Kajić et al., 2019). En la evocación de estas situaciones, la actitud subjetiva y las palabras utilizadas por quien lo relata influyen en la integración cognitiva (Loftus y Palmer, 1974) y afectiva del hecho sucedido. Así, el lenguaje no solo refleja la realidad psicológica de las personas, sino que también contribuye activamente a su construcción y reconstrucción (García e Ibáñez, 2022).

La mayoría de las investigaciones sobre la experiencia afectiva se han enmarcado dentro de modelos dimensionales que la conceptualizan como un espacio bipolar de dos dimensiones principales: *valencia* (agradabilidad-desagradabilidad) e *intensidad* o *arousal* (desactivante-activante) (Russell y Pratt, 1980). Para Barrett y Russell (1998) y Kuppens et al. (2013) la *valencia* y la *intensidad* son componentes básicos de las experiencias afectivas. En función de su *valencia*, los elementos pueden considerarse positivos (*valencia* elevada) o negativos (*valencia* baja); y en función de su *intensidad* pueden ser suaves (*intensidad* baja) o intensos (*intensidad* elevada). El recurso a estas variables subjetivas es de uso extendido en el ámbito de la Psicología, aplicándose para el estudio de una gran variedad de materiales, técnicas y procesos cognitivos, como puede ser el procesamiento de palabras (Haro et al., 2024; Kever et al., 2019), o específicamente el procesamiento de verbos (Muraki y Pexman, 2024), de frases (Niedenthal, 2007), de imágenes (Lang et al., 1997) o de sonidos (Hauk y Tschentscher, 2013). Aunque también han sido objeto de investigación científica para otras disciplinas, como los Estudios de

Mercado (Penz y Hogg, 2011), o los Sistemas Informáticos (Colomo-Palacios et al., 2011).

En el ámbito de la psicolingüística, también se tienen presentes otras variables subjetivas como la familiaridad (Dampuré et al., 2012; Hinojosa et al., 2016), la concreción (Martinez et al., 2024; Muraki et al., 2022) y la experimentación (Cervetto et al., 2021; Rolán et al., 2023). La familiaridad es una variable subjetiva que se deriva de la frecuencia de uso de las palabras, lo cual facilita su reconocimiento y procesamiento al estar más accesible en la memoria. Por su parte, la concreción se relaciona con contenido claro y específico en cualquier contexto. Finalmente, la experimentación implica el procesamiento a través de los sentidos.

El análisis de las cualidades afectivas de las palabras se ha realizado mediante estudios normativos, en los que se examinan las valoraciones subjetivas de un gran número de personas, sobre las variables de interés, ante un conjunto de palabras, en múltiples contextos e idiomas, dando lugar a bases de datos psicolingüísticos que aportan las puntuaciones medias en estas variables afectivas, entre otros estadísticos (Stadthagen-Gonzalez et al., 2017). Los estudios normativos indican que unas palabras se valoran como más negativas e intensas que otras.

El presente estudio mantiene una perspectiva multidimensional, destacando las dimensiones cognitiva, afectiva y motivacional (Barrios, 2016), con énfasis en el papel del uso de palabras concretas en la descripción del conflicto. Así, se analizan las palabras que se utilizan para describir conflictos graves que se han vivido con otras personas, y se analiza la elaboración narrativa del conflicto, considerando sus dimensiones cognitiva y afectiva, con el objetivo de conocer cómo es el lenguaje espontáneo que se usa para describir situaciones de conflicto. Bajo nuestro conocimiento, no existen estudios sobre el lenguaje empleado por las personas de forma espontánea en la narración de conflictos.

## **2. OBJETIVOS**

Este estudio persigue un doble objetivo. En primer lugar, analizar las características psicosociales vinculadas a los conflictos entre iguales (amigos/compañeros) en una muestra de estudiantes universitarios. En segundo lugar, examinar los aspectos psicolingüísticos de las palabras usadas en las narrativas de conflicto.

## **3. METODOLOGÍA**

### **3.1. Muestra**

El presente estudio se realizó en colaboración entre el Laboratorio de Linguaxe e Cognición de la Universidade de Vigo, y el Instituto Universitario de Neurociencia de la Universidad de la Laguna, obteniéndose la aprobación del Comité de ética para la investigación con seres humanos y medio ambiente (CEISHMA) de la Universidade de Vigo (Núm. 15-0320).

En el estudio participaron 193 estudiantes de la Universidade de Vigo y de la Universidad de Santiago de Compostela. La edad media de los participantes fue de 21 años ( $DE = 2,8$ ). Se analizaron 372 situaciones de conflicto, de las cuales 188 (50,53%)

fueron redactadas por hombres y 129 (34,67%) fueron redactadas por mujeres; en el resto de situaciones no se indicó el género del participante.

### 3.2. Diseño

Se empleó un diseño pre-experimental de tipo descriptivo de las situaciones de conflicto. Se analizaron los verbos principales utilizados en las narraciones de los participantes, así como sus respuestas a un cuestionario diseñado ad-hoc para evaluar su actitud hacia la otra persona en varias dimensiones del conflicto.

### 3.3. Materiales e Instrumentos

Para la recogida de datos, se diseñó un cuestionario estructurado con el propósito de recopilar narraciones sobre situaciones de conflicto experimentadas por los participantes con un amigo/a en el pasado (disponible en: <https://osf.io/pq4a6/files/5sde2>). El cuestionario constaba de dos secciones diferenciadas.

La primera sección incluía una breve descripción de lo que se entiende por contextos de conflicto, acompañada de ejemplos ilustrativos. Esta introducción tenía como objetivo facilitar la comprensión de la tarea y enmarcar la reflexión de los participantes sobre sus experiencias de conflicto interpersonal. Se explicaba que, a lo largo de la vida, las amistades pueden verse afectadas por diversos factores, entre ellos, la presencia de conflictos interpersonales que, con el tiempo, podrían haberse resuelto de manera distinta.

En la segunda sección, se presentaban las instrucciones para la tarea, basadas en la entrevista cognitiva mejorada (Fisher y Geiselman, 1992), con el fin de favorecer la recuperación de memorias autobiográficas significativas. Se instaba a los participantes a recordar dos experiencias de conflicto no resuelto con otra persona y a describirlas respondiendo a una serie de preguntas orientadoras. Para optimizar el proceso de recuperación, se les solicitaba que se situaran mentalmente en el momento en que ocurrieron los hechos, evocando todos los detalles sensoriales y emocionales posibles.

Las preguntas iniciales buscaban contextualizar la experiencia relatada, interrogando sobre la identidad de la persona involucrada, la naturaleza de la relación antes del conflicto y las acciones que dieron lugar a la situación conflictiva. Posteriormente, los participantes respondían a una serie de preguntas diseñadas ad-hoc para evaluar su percepción subjetiva sobre la situación: 1) [¿Quién era esa persona?]; 2) [¿Cómo era la relación entre vosotros antes del conflicto?]; 3) [¿Qué hizo para enfadarte?]

Por último, el participante debía responder a un cuestionario motivacional. Este, elaborado ad-hoc, consta de siete preguntas motivacionales con respuesta tipo Likert de 8 puntos (de 0: Muy negativamente, a 7: Muy positivamente): 4) [En ese momento, ¿cómo valoraste a esa persona?]; 5) [En ese momento, ¿cuánto daño te hizo?]; 6) [En ese momento, ¿cuánto dolor sentiste?]; 7) [¿Tú lo/la castigarías por lo que hizo?]; 8) [¿Cuánta intención tenía de hacerte daño?]; 9) [¿Cómo crees que se sintió esa persona después de hacerlo?]; 10) [¿Lo perdonaste?] (ver Material Suplementario).

Cada cuestionario permitía la posibilidad de narrar dos conflictos.

### 3.4. Procedimiento

El cuestionario se entregó en papel por el profesorado de la asignatura; las personas participantes lo completaron de forma voluntaria y anónima, durante el horario lectivo y sin límite de tiempo. A partir de las respuestas, se registraron las variables sociodemográficas tanto de quienes respondían como de la persona con la que mantenían la disputa, y las narraciones se transcribieron íntegramente a formato digital para su incorporación a una base de datos.

El análisis verbal siguió el enfoque de codificación cualitativa propuesto por Saldaña (2009), adecuado cuando las categorías no pueden fijarse de antemano y deben refinarse de manera iterativa. Se trabajó en cuatro ciclos sucesivos. En el primero, se identificaron todos los verbos presentes en cada relato y se formularon las primeras reglas de selección entre varios candidatos. En el segundo, se recodificó todo el corpus aplicando de forma consistente esas reglas, dado que el sistema de categorías era ad hoc y necesitaba homogeneizar los casos codificados al inicio con los del final. En el tercero, se volvió a recodificar restringiendo cada narración a un único verbo principal para consolidar el sistema clasificatorio. En el cuarto y último ciclo, se efectuaron los ajustes finales con el esquema definitivo, eligiendo en cada relato el verbo que: remitía a la acción de la otra persona (no del narrador), señalaba el origen y la causa más próxima del episodio, describía cambios permanentes frente a modificaciones puntuales cuando ambos aparecían, era más específico que sus alternativas más generales, y mejor sintetizaba la intención comunicativa considerando el contexto global. Cuando uno o más verbos obtenían la misma puntuación, se priorizó el verbo que no requiriese adjetivos para ser interpretado (p. ej., “tratar mal” frente a “comportarse de manera inadecuada”) y, si persistía la igualdad, el que aparecía primero en la narración.

A continuación, se añadieron los valores de valencia e intensidad de cada verbo siguiendo a Stadthagen-Gonzalez et al. (2017), y otras variables subjetivas –familiaridad, concreción y experimentación– (ver Manual de codificación de verbos autoevocados en situaciones de conflicto creado *ad-hoc*: <https://osf.io/pq4a6/files/5sde2>).

Finalmente, se realizó una comprobación para asegurar la adecuación del sistema de categorías. Para ello, transcurrido un periodo de 18 meses el mismo codificador volvió a codificar el 20% del material narrativo y se comprobó la fiabilidad de la codificación mediante el cómputo del estadístico *kappa* de Cohen para variables categóricas, que realiza una corrección debido a la posible concordancia por azar. Se verificó la correspondencia exacta entre los registros para cada narrativa de conflicto. El estadístico *kappa* fue de 0,85, indicando una concordancia muy alta.

## 4. RESULTADOS

Se recogieron un total de 372 narraciones de conflicto.

La mayoría de los conflictos narrados fueron entre personas del mismo sexo. El 80,31% de los hombres ( $n = 151$ ) relataron conflictos con otros hombres, y el 68,99% de las mujeres ( $n = 89$ ) con otras mujeres. Los conflictos entre personas del mismo sexo fueron significativamente más frecuentes que los de distinto sexo ( $\chi^2 = 75,63; p < ,001$ ).

La mayoría de los participantes (86%) mencionaron una relación previa de amistad o compañerismo. De estos, el 60% eran amigos y el 26% compañeros. Además, el 7% eran familiares, el 5% pareja y el 2%, otros.

En el 85% ( $n = 280$ ) de los conflictos, el origen del conflicto es una conducta de otra persona (p. ej., mentir). En el 15% de los casos, el origen del conflicto es algo que la otra persona no hizo (p. ej., no confiar). Se recogieron significativamente más conflictos por acciones realizadas que por omisiones de acción o negligencia ( $\chi^2 = 162,19$ ;  $p < ,001$ ).

#### 4.1. Variables subjetivas de los verbos utilizados en la narración de conflictos

De las 372 narraciones de conflicto, se extrajeron 127 verbos distintos (ver Material Suplementario), de los cuales, los más empleados fueron los siguientes: hablar (13,21%;  $n = 51$ ), mentir (4,40%;  $n = 17$ ), ser (3,10%;  $n = 12$ ), enfadar (3,10%;  $n = 12$ ), cambiar (2,33%;  $n = 9$ ), y dejar (2,07%;  $n = 8$ ).

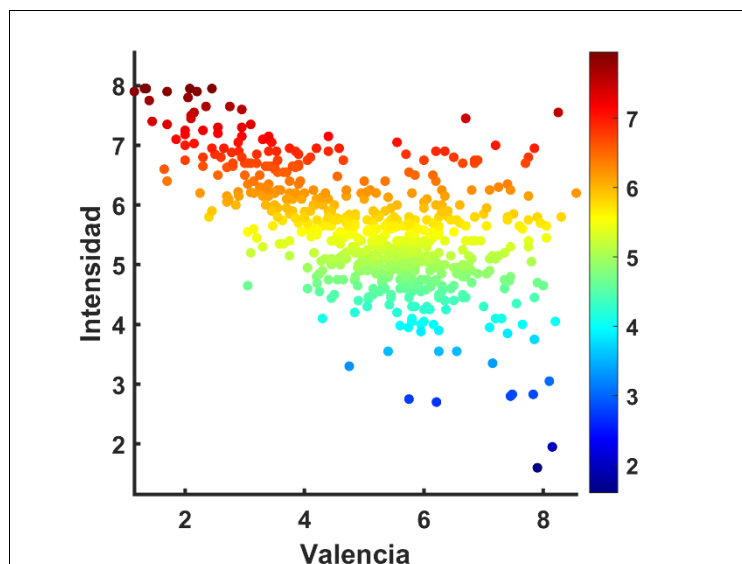
Los verbos empleados en narraciones de conflicto tuvieron una familiaridad (Alameda y Cuetos, 1995) media de 5,39 ( $DE = 0,57$ ) y una concreción (Alameda y Cuetos, 1995) media de 4,74 ( $DE = 0,38$ ). En cuanto a los datos de experimentación (Stadthagen-Gonzalez et al., 2017), tuvieron una experimentación media de 4,29 ( $DE = 0,22$ ) (ver Tabla 1).

De los 329 verbos, se obtuvieron los datos de valencia e intensidad de 314 (95,44% del total de verbos) (Stadthagen-Gonzalez et al., 2017). Los verbos principales que emplearon los participantes para describir situaciones de conflicto tuvieron una intensidad media de 5,83 ( $DE = 0,90$ ) y una valencia media de 4,86 con una alta dispersión ( $DE = 1,94$ ). (Ver Tabla 1 y Figura 1).

	N	[min-max]	M	DE
<b>Intensidad</b>	314	[2,95 – 7,65]	5,83	0,90
<b>Valencia</b>	314	[1,85 – 8,25]	4,86	1,94
<b>Familiaridad</b>	72	[3,69 – 6,33]	5,39	0,57
<b>Concreción</b>	72	[3,35 – 5,6]	4,74	0,38
<b>Experimentación</b>	71	[2,98 – 6,2]	4,29	0,64

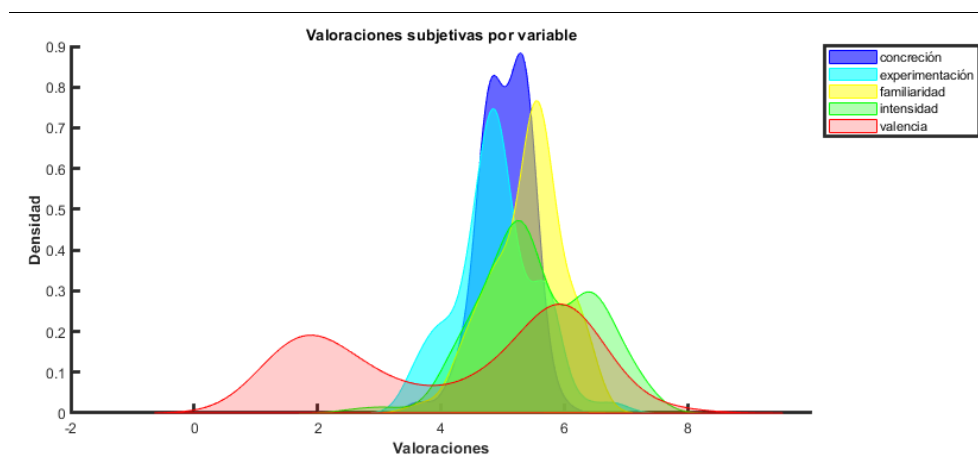
**Tabla 1.** Variables subjetivas de los verbos evocados en narraciones de conflicto, presentes en Stadthagen-Gonzalez et al. (2017) principalmente

Cada punto de la Figura 1 representa uno de los 314 verbos mencionados espontáneamente por los participantes en sus narraciones de conflictos. Los valores de *Intensidad* y *Valencia* provienen de la base de datos de Stadthagen-González et al. (2017). Los colores indican los niveles de intensidad.



**Figura 1.** Diagrama de dispersión de la Intensidad y Valencia de los verbos empleados por los participantes en la redacción de conflictos

La Figura 2 muestra la densidad de las valoraciones promedio de cinco variables subjetivas –concreción, experimentación, familiaridad, intensidad (arousal) y valencia– correspondientes a los verbos presentes en la base de datos de Stadthagen-González et al. (2017).

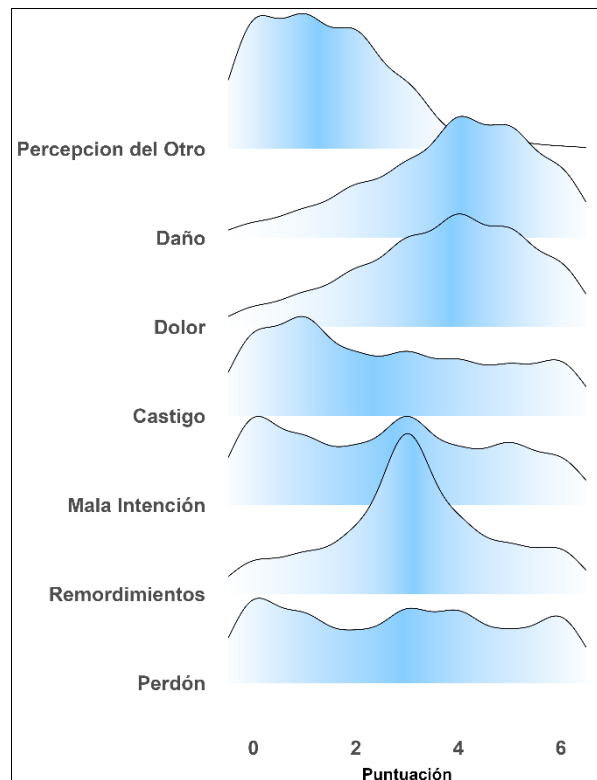


**Figura 2.** Representación de las variables subjetivas de los verbos evocados en narraciones de conflictos, presentes en la base de datos de Stadthagen-Gonzalez et al. (2017): experimentación, concreción, familiaridad, intensidad (arousal) y valencia.

## 4.2. Cuestionario motivacional

A continuación, se señalan las valoraciones de los participantes respecto a la situación de conflicto, en 7 escalas con respuesta tipo Likert de 8 puntos (de 0= Muy negativamente, a 7= Muy positivamente). Los participantes valoraron de un modo bastante negativo a la persona con la que tuvieron el conflicto ( $M = 1,39$ ;  $DE = 1,23$ ). También consideraron que la persona les había hecho bastante daño ( $M = 3,85$ ;  $DE = 1,57$ ) y dijeron que habían

sentido bastante dolor ( $M = 3,67$ ;  $DE = 1,62$ ). Por otra parte, presentaban una baja motivación por castigar a esa persona ( $M = 2,59$ ;  $DE = 2,03$ ) y consideraban que tenía algo de intención de hacerle daño ( $M = 2,69$ ;  $DE = 1,99$ ). Piensan que esa persona no se sintió ni bien ni mal después de hacerlo ( $M = 3,13$ ;  $DE = 1,60$ ) y habían conseguido perdonarle un poco ( $M = 2,85$ ;  $DE = 2,07$ ). En la Figura 3 puede consultarse la distribución de las respuestas.



**Figura 3.** Distribución de las puntuaciones en las valoraciones subjetivas de la situación de conflicto. 4) Percepción del otro: En ese momento, ¿cómo valoraste a esa persona?; 5) Daño: En ese momento, ¿cuánto daño te hizo?; 6) Dolor: En ese momento, ¿cuánto dolor sentiste?; 7) Castigo: ¿Tú lo/la castigarías por lo que hizo?; 8) Mala intención: ¿Cuánta intención tenía de hacerte daño?; 9) Remordimientos: ¿Cómo crees que se sintió esa persona después de hacerlo?; 10) Perdón: ¿Lo perdonaste?

En cuanto al conjunto de la narración en la que los participantes enmarcaban estos verbos explicando el motivo del conflicto, tuvo una longitud media de 94 caracteres, con un mínimo de 7 y un máximo de 678 caracteres ( $DE = 86,17$ ).

## 5. DISCUSIÓN

El análisis de las narraciones de situaciones de conflicto entraña numerosas dificultades debido a la complejidad semiótica y multimodal del lenguaje, por lo que en este estudio se estudió el efecto de las variables psicosociales y psicolingüísticas intervinientes.

Se solicitaba a los participantes que relatasen conflictos vividos con otras personas, pidiéndoles que obviasen relaciones de pareja y se centrasen en relaciones de amistad o compañerismo. En cuanto a la configuración del contexto de conflicto, aunque tanto los

hombres como las mujeres experimentan conflictos relativamente graves con personas de igual o distinto sexo (Garfield y Glowacki, 2023), en nuestro estudio se ha encontrado que la mayor parte de las situaciones sucedían entre personas del mismo sexo. Resultado que se encuentra en sintonía con estudios previos (Filella et al., 2016).

Respecto a la comisión u omisión de una acción, la mayor parte de los conflictos (85%), se generan por aquellas situaciones en las que la otra persona realiza una acción que provoca molestia, por lo que se producen como respuesta a conductas concretas que son percibidas como ofensivas, injustas o dañinas. Esto puede incluir acciones como faltar al respeto, incumplir un acuerdo, realizar comentarios hirientes o llevar a cabo comportamientos que vulneren las expectativas o derechos de la persona afectada. En estos casos, el enojo actúa como una reacción ante una transgresión percibida y, en muchos contextos, puede estar orientado a la corrección de la conducta del otro o a la reafirmación de límites personales. Por otro lado, solamente el 15% de los casos de conflicto estaban vinculados a la ausencia de una acción esperada, en línea con Young y Saxe (2011), que indican que los daños infligidos sin la participación activa de los otros se juzgan como moralmente menos incorrectos que el daño intencional realizado de forma activa. En este caso, el conflicto surge no por lo que la otra persona ha hecho, sino por lo que no ha hecho, a pesar de que se esperaba que lo hiciera. Ejemplos de este tipo de situaciones incluyen no recibir apoyo en un momento difícil, la falta de reconocimiento o gratitud, la ausencia de una disculpa, o el incumplimiento de compromisos esperados. En estos casos, el conflicto está relacionado con expectativas incumplidas y puede estar ligado a sentimientos de decepción o desvalorización. Esta distinción es relevante tanto en el ámbito de la psicología emocional como en el estudio de la comunicación interpersonal y la resolución de conflictos, ya que permite comprender mejor los orígenes del conflicto y diseñar estrategias adecuadas para su gestión y resolución. Adicionalmente, se podría tener en cuenta para el diseño de programas de convivencia universitarios.

Se analizaron los verbos empleados en las narraciones, ya que constituyen el núcleo estructural y semántico, y su relevancia radica en su función para representar la acción, el tiempo y las relaciones entre los participantes del discurso (Tadeusz Walinski, 2018), además de su papel en la orientación del conflicto y en la atribución de roles e interpretaciones sobre las acciones de los demás (Burgess et al., 2022).

Los verbos utilizados en estas narraciones revelan estrategias discursivas que amplifican o minimizan la gravedad del conflicto, influyendo en su justificación o búsqueda de empatía. El análisis de estos verbos permite entender cómo los jóvenes organizan y perciben sus experiencias conflictivas, así como las estrategias que utilizan para afrontarlas. Se extrajeron 127 verbos distintos, siendo los más utilizados los siguientes: hablar, mentir, ser, enfadar, cambiar, y dejar. En cuanto a las características psicolingüísticas de los verbos empleados en las narraciones de conflicto, se encontró que presentaban valores medios de familiaridad, concreción, y experimentación. Las características afectivas de los verbos que describían situaciones de conflicto presentaban una valencia media con una dispersión muy elevada, y una intensidad elevada con una dispersión baja. Es decir, se emplearon verbos tanto positivos como negativos; y todos eran especialmente intensos. Por tanto, lo que caracterizó al uso de los verbos en situaciones de conflicto no era su valencia negativa, sino que mostraban valores tanto negativos como positivos, y con una intensidad elevada. Los resultados hallados concuerdan con la existencia de efecto de mejora de la memoria emocional que se

encuentra impulsado por la intensidad del verbo, más que por su valencia (Dolcos et al., 2006). Una posible explicación para poder comprender la carga emocional asociada a las palabras o enunciados, es que la persona recrea en parte, los estados sensoriales y emocionales vinculados a la experiencia que se describe con esas palabras (Barsalou, 1999; Niedenthal et al., 2009). Es decir, la persona reexperimenta esa situación, o, en términos de las teorías corpóreas, “la comprensión del lenguaje tiene lugar mediante procesos de simulación en los que se ven activados los sistemas corporales y neurales relacionados con la acción, la percepción y la emoción” (Díez Álamo, 2018, p. 101).

Por último, los participantes valoraron de un modo bastante negativo a la persona con la que mantuvieron el conflicto. Consideraron que aquella persona les había hecho bastante daño, y que habían sentido bastante dolor. Además, presentaron una baja motivación para castigar a esa persona, y también consideraron que esta tenía una leve intención de hacerles daño, y pensaron que no se sintió ni bien ni mal después de llevar a cabo la acción precipitante del conflicto. Respecto a su capacidad para perdonarla, refirieron que habían conseguido perdonar un poco a esa persona.

El estudio ha abordado los objetivos principales: analizar las características psicosociales vinculadas a los conflictos entre iguales (amigos/compañeros) en una muestra de estudiantes universitarios, y examinar los aspectos psicolingüísticos de estas narrativas. Además, los resultados alcanzados no sólo pueden ser de interés para el diseño de programas de convivencia en la Universidad, sino que también pueden ser de utilidad para los profesionales de la mediación. Este estudio pretende contribuir al conocimiento de las situaciones de conflicto y el lenguaje que se emplea en este tipo de contexto para poder modificarlas posteriormente mediante un buen uso del lenguaje. Sin embargo, se debe ser muy cauto a la hora de extrapolarlos a la sala de mediación, ya que se trabajó con narraciones escritas (no orales) llevadas a cabo por una muestra muy concreta (estudiantes universitarios) y de personas que no han solicitado la participación en un proceso de mediación.

## 6. CONCLUSIONES

Este estudio es pionero en el análisis de las narraciones de conflictos entre iguales (amigos/compañeros), aportando información clave sobre la naturaleza y el lenguaje empleado en las situaciones conflictivas. Sus hallazgos proporcionan una base fundamental para la mediación y el diseño de programas de convivencia en el ámbito universitario. En primer lugar, se observa que la mayoría de los conflictos ocurrieron entre personas del mismo sexo, en línea con investigaciones previas, aunque las razones subyacentes a esta tendencia no están completamente esclarecidas. Además, los resultados indican que los conflictos surgieron principalmente a raíz de acciones ofensivas, lo que sugiere que las transgresiones percibidas generan conflictos de mayor intensidad, mientras que aquellos derivados de omisiones fueron menos frecuentes. Además, los participantes mostraron una valoración negativa hacia la persona con la que tuvieron el conflicto, pero con una baja intención de castigar y cierta capacidad de perdón. Esto resalta la importancia de considerar no solo las emociones intensas, sino también las estrategias emocionales como el perdón en la gestión de los conflictos interpersonales.

Finalmente, este estudio puede servir como base para futuros estudios sobre la gestión de conflictos, destacando la relevancia de utilizar un lenguaje menos intenso y negativo

en la mediación para facilitar una resolución más constructiva y menos emocional de los conflictos.

## CONFLICTO DE INTERESES

Los autores de este estudio declaran que no existe ningún conflicto de intereses que pueda haber influido en la realización, análisis o interpretación de los datos presentados. No se han recibido beneficios económicos, personales o institucionales que puedan comprometer la objetividad e imparcialidad de los resultados.

## FINANCIACIÓN

Ayudas de la Xunta de Galicia a Grupos de Referencia Competitiva (ref. ED431C 2021/52); Grupo de investigación Language Variation and Textual Categorization.

## MATERIAL SUPLEMENTARIO

Disponible en: <https://osf.io/pq4a6/files/5sde2>

## BIBLIOGRAFÍA

- Alameda, J.R. y Cuetos Vega, F. (1995). *Diccionario de frecuencias de las unidades lingüísticas del castellano*. Universidad de Oviedo, Servicio de Publicaciones.
- Barki, H. y Hartwick, J. (2004). Conceptualizing the construct of interpersonal conflict. *International Journal of Conflict Management*, 15(3), 216-244. <https://doi.org/10.1108/eb022913>
- Barrett, L.F. y Russell, J.A. (1998). Independence and Bipolarity in the Structure of Current Affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(4), 967-984.
- Barrios, A. (2016). Concepciones de conflictos interpersonales y desarrollo moral en la educación infantil brasileña. *Revista de Psicología*, 34(2), 1-31. <http://dx.doi.org/10.18800/psico.201602.002>
- Barry, B. y Fulmer, I.S. (2004). Methodological Challenges in the Study of Negotiator Affect. *International Negotiation*, 9(3), 485-502. <https://doi.org/10.1163/1571806053498797>
- Barsalou, L.W. (1999). Perceptual symbol systems. *Behavioral and Brain Sciences*, 22(4), 577-660. <https://doi.org/10.1017/S0140525X99002149>
- Briz, A. (2023). Para el análisis de conversaciones en el conflicto de pareja. En C. Fuentes y E. Brenes Peña (Eds.). *Macrosintaxis y pragmática del discurso persuasivo* (pp. 259-284). Ediciones Universidad de Navarra
- Burgess, G., Burgess, H. y Kaufman, S. (2022). Applying conflict resolution insights to the HYPER-POLARIZED, SOCIETY-WIDE conflicts threatening liberal democracies. *Conflict Resolution Quarterly*, 39(4), 355-369. <https://doi.org/10.1002/crq.21334>
- Cervetto, S., Díaz-Rivera, M., Petroni, A., Birba, A., Caro, M.M., Sedeño, L., Ibáñez, A. y García, A.M. (2021). The Neural Blending of Words and Movement: Event-Related Potential Signatures of Semantic and Action Processes during Motor–Language Coupling. *Journal of Cognitive Neuroscience*, 33(8), 1.413-1.427. [https://doi.org/10.1162/jocn\\_a\\_01732](https://doi.org/10.1162/jocn_a_01732)
- Colomo-Palacios, R., Casado-Lumbreras, C., Soto-Acosta, P. y García-Crespo, Á. (2011). Using the Affect Grid to Measure Emotions in Software Requirements Engineering. *17(9)*, 1.281-1.298.
- Dampuré, J., Ros, C., Rouet, J. y Vibert, N. (2012). How Word Familiarity Facilitates Visual Search for Verbal Material. *Applied Cognitive Psychology*, 26(2), 271-288. <https://doi.org/10.1002/acp.1821>
- Díez Álamo, A.M. (2018). *Lenguaje, memoria y corporeidad: Estudio empírico del efecto de las representaciones corporeizadas*. Universidad de Salamanca.

- Dolcos, F., LaBar, K.S. y Cabeza, R. (2006). The Memory Enhancing Effect of Emotion: Functional Neuroimaging Evidence. En B. Uttl, N. Ohta y A. L. Siegenthaler (Eds.). *Memory and Emotion* (pp. 105-134). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9780470756232.ch6>
- Filella, G., Ros-Morente, A., Rueda, P., Solano, A. y Minguella, E. (2016). Análisis de conflictos entre iguales en las escuelas de educación primaria. *Revista de Educación Social*, 23, 301-314.
- Fisher, R.P. y Geiselman, R.E. (1992). *Memory enhancing techniques of investigative interviewing: The Cognitive Interview*. Charles C Thomas, Publisher.
- García, A.M. e Ibáñez, A. (Eds.). (2022). *The Routledge Handbook of Semiosis and the Brain* (1.ª ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003051817>
- Garfield, Z.H. y Glowacki, L. (2023). Interpersonal conflicts and third-party mediation in a pastoralist society. *Evolution and Human Behavior*, 44(6), 613-623. <https://doi.org/10.1016/j.evolhumbehav.2023.10.003>
- Haro, J., Hinojosa, J.A. y Ferré, P. (2024). The role of individual differences in emotional word recognition: Insights from a large-scale lexical decision study. *Behavior Research Methods*, 56, 8.501-8.520. <https://doi.org/10.3758/s13428-024-02488-z>
- Hauk, O. y Tschentscher, N. (2013). The Body of Evidence: What Can Neuroscience Tell Us about Embodied Semantics? *Frontiers in Psychology*, 4, article 50, 1-14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2013.00050>
- Hinojosa, J.A., Rincón-Pérez, I., Romero-Ferreiro, M.V., Martínez-García, N., Villalba-García, C., Montoro, P.R. y Pozo, M.A. (2016). The Madrid Affective Database for Spanish (MADS): Ratings of Dominance, Familiarity, Subjective Age of Acquisition and Sensory Experience. *PLoS ONE*, 11(5), e0155866. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0155866>
- Kajić, I., Schröder, T., Stewart, T.C. y Thagard, P. (2019). The semantic pointer theory of emotion: Integrating physiology, appraisal, and construction. *Cognitive Systems Research*, 58, 35-53. <https://doi.org/10.1016/j.cogsys.2019.04.007>
- Kever, A., Grynberg, D., Szmalec, A., Smalle, E. y Vermeulen, N. (2019). “Passion” versus “patience”: the effects of valence and arousal on constructive word recognition. *Cognition and Emotion*, 33(6), 1.302-1.309. <https://doi.org/10.1080/02699931.2018.1561419>
- Kuppens, P., Tuerlinckx, F., Russell, J.A. y Barrett, L.F. (2013). The relation between valence and arousal in subjective experience. *Psychological Bulletin*, 139(4), 917-940. <https://doi.org/10.1037/a0030811>
- Lang, P.J., Bradley, M.M. y Cuthbert, B.N. (1997). *International Affective Picture System (IAPS): Technical Manual and Affective Ratings*.
- Loftus, E.F. y Palmer, J.C. (1974). Reconstruction of automobile destruction: An example of the interaction between language and memory. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 13(5), 585-589. [https://doi.org/10.1016/S0022-5371\(74\)80011-3](https://doi.org/10.1016/S0022-5371(74)80011-3)
- Martinez, G., Conde, J., Reviriego, P. y Brysbaert, M. (2024, September 19). AI-generated estimates of familiarity, concreteness, valence and arousal for over 100,000 Spanish words. <https://doi.org/10.31234/osf.io/zqfsj>
- Muraki, E.J., Abdalla, S., Brysbaert, M. y Pexman, P.M. (2023). Concreteness ratings for 62,000 English multiword expressions. *Behavior Research Methods*, 55, 2.522–2.531. <https://doi.org/10.3758/s13428-022-01912-6>
- Muraki, E.J. y Pexman, P.M. (2024). *The Calgary Semantic Decision Project*. <https://doi.org/10.31234/osf.io/qr67z>
- Niedenthal, P.M. (2007). Embodying Emotion. *Science*, 316(5.827), 1.002-1.005. <https://doi.org/10.1126/science.1136930>
- Niedenthal, P.M., Winkielman, P., Mondillon, L. y Vermeulen, N. (2009). Embodiment of emotion concepts. *Journal of Personality and Social Psychology*, 96(6), 1.120-1.136. <https://doi.org/10.1037/a0015574>
- Penz, E. y Hogg, M.K. (2011). The role of mixed emotions in consumer behaviour: Investigating ambivalence in consumers’ experiences of approach-avoidance conflicts in online and offline settings. *European Journal of Marketing*, 45(1/2), 104-132. <https://doi.org/10.1108/03090561111095612>
- Redorta, J. (2014). Análisis de conflictos por patrones: La nueva herramienta CAT©. *Democracia Digital e Governo Eletrônico, Florianópolis*, 10, 310-323.

- Rolán, K., Sánchez-Borges, I., Kogan, B., García-Marco, E., Álvarez, C.J., De Vega, M. y García, A.M. (2023). The embodied typist: Bimanual actions are modulated by words' implied motility and number of evoked limbs. *PLoS ONE*, 18(8), e0289926. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0289926>
- Rosales, M. (2021). El análisis del conflicto. Una perspectiva desde las percepciones mutuas. *Revista Iberoamericana de Justicia Terapéutica*, 2, IJ-I-VII-480.
- Russell, J.A. y Pratt, G. (1980). A description of the affective quality attributed to environments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38(2), 311-322. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.38.2.311>
- Saldaña, J. (2009). *The coding manual for qualitative researchers*. Sage.
- Stadthagen-Gonzalez, H., Imbault, C., Pérez Sánchez, M.A. y Brysbaert, M. (2017). Norms of valence and arousal for 14,031 Spanish words. *Behavior Research Methods*, 49(1), 111-123. <https://doi.org/10.3758/s13428-015-0700-2>
- Tadeusz Walinski, J. (2018). *Verbs in Fictive Motion*. Łódź University Press.
- Yeo, G. y Ong, D.C. (2024). Associations between cognitive appraisals and emotions: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 150(12), 1.440-1.471. <https://doi.org/10.1037/bul0000452>
- Young, L. y Saxe, R. (2011). Moral Universals and Individual Differences. *Emotion Review*, 3(3), 323-324. <https://doi.org/10.1177/1754073911402383>