

# AFILIACIÓN Y RESISTENCIA EN HISTORIAS DE CONFLICTO: UN ESTUDIO NARRATIVO DE LAS PERSPECTIVAS CHINAS Y ESPAÑOLAS

*AFFILIATION AND RESISTANCE IN CONFLICT STORIES: A NARRATIVE STUDY OF CHINESE AND SPANISH PERSPECTIVES*

**Lin Shao**

*Universitat de Barcelona*

## Resumen

Cuando individuos de distintas culturas entran en conflictos, suelen construir en su mente relatos bien estructurados pero saturados de acusaciones y juicios. En esos relatos, las personas a menudo se auto-perciben como víctimas, atribuyendo al otro el papel de antagonista y asociándolo con percepciones negativas y estereotipadas (Winslade & Monk, 2000). Pese a su naturaleza sesgada, dichas narrativas reflejan las expectativas y actitudes de los involucrados respecto al conflicto y su resolución, por lo que muchas veces son consideradas como estrategias sólidas para des-escalar tensiones y resolver disputas (Mayer, 2021; Stewart & Maxwell, 2010). Reconociendo el valor de las narrativas en la gestión de conflictos, este estudio ha recopilado narrativas orales de participantes chinos y españoles ante una serie de escenarios hipotéticos previamente diseñados. Al analizar las respuestas narrativas, se exploran las diversas formas en las que los chinos y españoles perciben, interpretan y comunican los conflictos intragrupal/intergrupales, con un foco particular en las manifestaciones de la afiliación y resistencia grupal. Las diferencias y similitudes halladas en la dinámica entre afiliación y resistencia, vinculadas a patrones culturales como la preocupación por la imagen, valores, normas de conflicto o atributos personales (Ting-Toomey & Oetzel, 2001) albergan el potencial de facilitar las futuras interacciones sino-españolas.

**PALABRAS CLAVE:** narrativa oral, narrativa ficcional audiovisual, gestión de conflictos interculturales, interacciones sino-españolas, actividad de imagen, endogrupo/exogrupo

## Abstract

When individuals from diverse cultures engage in conflicts, they frequently construct narratives in their minds that are both well-organized and laden with accusations and judgments. In these accounts, people often see themselves as victims, casting the other party in the role of an antagonist and associating them with negative and stereotypical views (Winslade & Monk, 2000). Even with their inherent biases, these narratives provide insight into the participants' expectations and attitudes toward conflict resolution and are often deemed effective strategies for reducing tensions and settling disputes (Mayer, 2021; Stewart & Maxwell, 2010). Acknowledging the significance of narratives in conflict management, this study collected oral accounts from Chinese and Spanish participants presented with a set of pre-defined hypothetical scenarios. Through analysing these narrative responses, the study delves into how both Chinese and Spanish individuals perceive, interpret, and communicate conflicts within and outside their group, with a special emphasis on manifestations of group solidarity and opposition. The observed dynamics between group allegiance and resistance, tied to cultural elements such as face concerns, values, conflict norms, and personal attributes (Ting-Toomey & Oetzel, 2001), hold promise for enhancing future interactions between the Chinese and Spanish communities.

**KEY WORDS:** oral narrative, fictional audio-visual narrative, intercultural conflict management, Chinese-Spanish interactions, facework, in-group/out-group

## 1 INTRODUCCIÓN

Los conflictos surgen cuando una de las partes percibe que sus intereses se han visto perjudicados o amenazados (Thomas, 1990). Ante esa percepción, las partes involucradas suelen adoptar el papel de víctima y acusador. Es decir, buscan construir una historia que presente el conflicto de manera que protejan su propia imagen, desvíen o minimicen sus roles negativos en la interacción, al tiempo que elaboran una teoría de responsabilidad que los favorezca (Stewart & Maxwell, 2010). Con frecuencia, esa acusación narrativa inicial puede ir acompañada de una atribución que explique la motivación de las acciones de la otra parte involucrada (el acusado), sugiriendo que sus acciones no fueron accidentales, sino que están motivadas por intenciones o características negativas (Cobb, 1993, 1994a, 1994b, 1997, 2006; Cobb & Rifkin, 1991b; O'Barr & Conley, 1985; Stewart & Maxwell, 2010). De este modo, las narrativas que producen las partes involucradas en un conflicto suelen caracterizarse por tres aspectos clave: la trama lineal de causa-efecto que busca atribuir las responsabilidades al otro; los roles de personajes opuestos que presentan una víctima frente a un victimario; y los temas o valores polarizados que se utilizan para legitimar las posiciones morales del narrador (Cobb, 1994a; MacIntyre, 1981; O'Barr & Conley, 1985). Puesto que en la negociación del conflicto cada parte busca organizar esos elementos de la manera que más le beneficie (Stewart & Maxwell, 2010), sus relatos de conflicto, aunque se refieran a la misma escena conflictiva, pueden llegar a ser muy diferentes (Ezzy, 1998; Winslade & Monk, 2008).

Es importante destacar que esas variaciones narrativas pueden acentuarse aún más cuando los relatos de conflicto se trasladan a los contextos interculturales. Eso se debe principalmente a los distintos sistemas de valores que las partes involucradas utilizan para evaluar las acciones de los personajes en sus historias (Cobb, 1994b, 1994a). Tanto para los personajes con los que se identifican, como para aquellos que representan a su contraparte en el conflicto, los narradores tienden a determinar su legitimidad según las expectativas culturales que tienen respecto a la gestión del conflicto. Específicamente, esas expectativas se forman a partir de aspectos como los patrones de valor, las preocupaciones sobre la imagen, las normas de conflicto y los atributos personales (Ting-Toomey, 2010; Ting-Toomey et al., 1991; Ting-Toomey et al., 2000; Ting-Toomey & Oetzel, 2001). De esta manera, cuando se deslegitiman las acciones de los personajes por no cumplir con las expectativas del narrador, también se están definiendo las causas del conflicto entre las partes involucradas (las supuestas acciones inadecuadas de los otros). De ahí que se establezcan diversas teorías de responsabilidad. A medida que las expectativas de las dos culturas se vuelven más divergentes, esta dicotomía moral en la atribución de responsabilidades se acentúa aún más, lo que da lugar a relatos de conflicto muy distintos e incluso opuestos.

El valor de las narrativas para reflejar las teorías de responsabilidad en los contextos conflictivos está bien consolidado en la literatura previa (Cobb, 1994b, 2013a; Cobb & Rifkin, 1991b; Stewart & Maxwell, 2010; Winslade & Monk, 2000, 2008). Las investigaciones sobre los conflictos interculturales también han profundizado en este valor, buscando gestionar los conflictos desde la perspectiva narrativa, ya sea en contextos judiciales, arbitrales o de mediación (Cobb, 2006; Garcia, 2019; Mayer, 2020; Ran & Zhao,

2018; Ting-Toomey, 2010). Si bien se han abordado los conflictos interculturales, se ha puesto escasa atención a cómo las diferencias culturales influyen en que los involucrados legitimen sus narrativas de conflicto, especialmente a nivel cognitivo y emocional. En su lugar, la mayoría de los estudios se ha centrado en la co-construcción de un nuevo relato colaborativo entre las partes del conflicto, con el fin de desestabilizar así las teorías de responsabilidad preexistentes que les atrapan (Mayer, 2020; Ramos, 2014; Rida Rodríguez, 2010; Ting-Toomey, 2010).

Reconociendo el potencial de este ámbito, este artículo se ha enfocado en la cultura china y española, las dos culturas que comparten la esencia colectivista, pero con unas diferencias sutiles poco exploradas en los estudios interculturales. De este modo, se propone comparar, mediante un corpus narrativo, la manera en la que los chinos y españoles perciben y legitiman los estados cognitivos y emocionales del personaje victimizado ante un conflicto intragrupal e intergrupalo. A partir de los resultados de este análisis, aspiramos a profundizar en el conocimiento de las expectativas de gestión de conflictos en ambas culturas, sobre todo con respecto a la de la protección de la imagen, con el fin de guiar y mejorar las futuras interacciones sino-españolas.

## 2 RELATOS DE CONFLICTO

### 2.1 *Expectativas culturales en conflictos: perspectivas chinas y españolas*

Las partes involucradas en el conflicto a menudo construyen narrativas muy diferentes respecto a la misma experiencia conflictiva (Ezzy, 1998; Winslade & Monk, 2008). Esas narrativas, caracterizadas por la adversidad y acusación, buscan reforzar la legitimidad de la propia identidad del narrador, mientras desacreditan las de los otros involucrados, incluso atribuyéndoles los papeles de victimarios (Cobb, 1993, 1994a, 1997; Cobb & Rifkin, 1991a, 1991b). No obstante, según Cobb (2013b), para que dichas afirmaciones, tanto legitimadoras como deslegitimadoras, cobren mayor validez en la negociación del conflicto, la clave no reside en su precisión. En cambio, es la cultura de cada narrador la que determina qué se puede contar, quién puede asumir el rol de víctima o a quién se le atribuye el papel de victimario, y cómo des/legitimarles (Bourdieu, 1999). Así, al narrar sobre el conflicto, cada parte suele reinterpretar los hechos, ajustándolos ya sea a favor o en contra de las expectativas que establece su cultura sobre cómo se debe abordar una controversia.

A continuación, se comparan dichas expectativas en las culturas china y española, teniendo en cuenta aspectos como los patrones de valor, los atributos personales (la forma en que se conceptualiza el “yo” como independiente o interdependiente), las normas de conflicto (el criterio para sopesar intereses según la norma de equidad o la norma comunal) y las preocupaciones sobre la imagen (el interés en mantener una imagen positiva del “yo”, del “tú” o del “nosotros”) (Ting-Toomey & Oetzel, 2001).

### 2.1.1 Patrones de valor: colectivismo frente a individualismo

Hofstede et al. (2010) realizaron un estudio de los patrones de valor en distintos países, evaluándolos en seis dimensiones culturales: la distancia al poder, el individualismo, la masculinidad, la aversión a la incertidumbre, la orientación a largo plazo y la indulgencia. Según ellos, tanto China como España pueden ser clasificados como naciones colectivistas con alta distancia al poder y baja indulgencia. Sin embargo, se ha apreciado una diferencia aproximada de 30 puntos entre sus respectivas puntuaciones. Eso sugiere que China, en comparación con España, muestra una tendencia relativamente más marcada hacia la aceptación de las desigualdades del poder (distancia al poder), la priorización del interés colectivo (individualismo) y la autocontención en cuanto a la satisfacción de los deseos personales (indulgencia). Dado que los demás aspectos que conforman las expectativas culturales están condicionados por los patrones de valor, se explicará su influencia en las narrativas del conflicto en los apartados siguientes.

Dimensiones culturales	China	España	Diferencia
Distancia al poder (puntuación más alta=mayor aceptación de desigualdades y orden jerárquico)	80	57	China - 23
Individualismo (puntuación más alta= más individualista)	20	51	España - 31
Masculinidad (puntuación más alta= mayor inclinación hacia la competitividad y la búsqueda del éxito)	66	42	China - 24
Aversión a la incertidumbre (puntuación más alta= mayor preocupación por situaciones cambiantes e indefinidos)	30	86	España - 56
Orientación a largo plazo (puntuación más alta= mayor orientación pragmática y preocupación por el futuro)	87	48	China - 39
Indulgencia (puntuación más alta= mayor orientación hacia la satisfacción personal)	24	44	España - 20

Tabla 1: Contraste de dimensiones culturales entre China y España (Hofstede et al. 2010)

### 2.1.2 Atributos personales y normas de conflicto

Debido a que China y España comparten, en términos generales, una orientación colectivista (Hofstede et al., 2010; Young et al., 2021), tienden a conceptualizar el “yo” de forma más interdependiente. Eso con frecuencia implica verse a sí mismos como agentes vinculados a un grupo, normalmente cultural y, desde esa perspectiva, proceden a categorizar a los demás en otro grupo, según el mismo criterio de la pertenencia a una cultura común. De ahí que se desencadena el sesgo endogrupal. Es decir, tanto los chinos como los españoles tienden a favorecer, beneficiar o valorar más positivamente a los miembros de su propio grupo cultural (endogrupo) con respecto al otro grupo (exogrupo)

(Tejada et al., 2003; Triandis, 1995; Turner et al., 1979). De este modo, al enfrentarse a un conflicto, especialmente uno intragrupal, tanto los chinos como los españoles pueden optar por las normas comunales de conflicto (Leung & Bond, 1984; Leung & Iwawaki, 1988; Ting-Toomey & Oetzel, 2001), considerando como acciones del conflicto más apropiadas aquellas que parten de las expectativas colectivas.

Un buen ejemplo de este enfoque interdependiente y comunal en las narrativas de conflicto puede ser la tendencia a legitimar los intentos de proteger la relación armónica entre las partes involucradas, atribuyendo de este modo una superioridad moral a la práctica de las estrategias de autocontrol (la autocontención o sacrificio de los deseos personales), así como a una comunicación enfocada en el otro (Gudykunst et al., 1996; Markus & Kitayama, 1991; Ting-Toomey, 2010; Ting-Toomey & Oetzel, 2001). Es probable que los españoles, en comparación con los chinos, se perciban con un grado ligeramente mayor de autonomía e independencia (Hofstede et al., 2010). Esta tendencia puede reflejarse en cómo relatan sus historias de conflicto, validando la expresión directa y activa de sus necesidades individuales, así como el esfuerzo por alcanzar sus metas personales (Markus & Kitayama, 1991).

### 2.1.3 Preocupación sobre la imagen

Ting-Toomey (2007) define la “imagen” como el sentido que las personas reclaman sobre su imagen social ideal en un entorno relacional e internacional. Este recurso, caracterizado por su vulnerabilidad, varía según la importancia emocional y los cálculos estimados que cada individuo atribuye a su propia autoestima social y a la de los demás (Ting-Toomey, 2005; Ting-Toomey & Kurogi, 1998). Así, en situaciones sociales inciertas, como los conflictos, la imagen puede verse tanto realzada como amenazada, lo que conduce al aumento de la autoestima y del orgullo, o a la aparición de sentimientos de vergüenza, humillación y/o culpabilidad (Figueras, 2018; Sifianou & Tzanne, 2021; Ting-Toomey, 2015; Ting-Toomey & Oetzel, 2001).

De hecho, Stewart y Maxwell (2010), en su revisión de las interacciones conflictivas previas, señalan que la mayoría de los disputantes occidentales perciben potenciales amenazas a su imagen al inicio del conflicto y, por esta razón, suelen recurrir a las narrativas adversariales de carácter acusativo. En esas narrativas, la imagen se concibe como una noción multidimensional, que abarca desde la dimensión afectiva (por ejemplo, los sentimientos de vergüenza y orgullo que produce la actividad de imagen), hasta la cognitiva (como la protección calculada de la imagen propia y ajena), y la conductual (como el compromiso o la evitación del conflicto para prevenir daños a la imagen mutua) (Ting-Toomey & Oetzel, 2001).

Las personas de todas las culturas gestionan, mantienen y negocian la imagen (Ting-Toomey, 2005). No obstante, el foco de atención o energía que invierten en las preocupaciones sobre la imagen durante las interacciones de conflicto puede variar entre culturas (Ting-Toomey & Kurogi, 1998; Ting-Toomey & Oetzel, 2001). Al incorporarse a la dimensión cultural del individualismo y el colectivismo, esas preocupaciones sobre la imagen, condicionadas por los atributos de independencia o interdependencia, por las

normas de equidad o comunales, pueden clasificarse en tres grupos. Estos son: la preocupación centrada en la autoimagen, la imagen del otro, y la imagen mutua (es decir, la imagen de ambas partes en el conflicto o la imagen de su relación armónica) (Figueras, 2018; Ting-Toomey, 2015; Ting-Toomey & Kurogi, 1998; Ting-Toomey & Oetzel, 2001).

Cuando personas de culturas más colectivas, como la china y la española, se involucran en conflictos, tienden a considerarse interdependientes y enfatizar su conexión con el grupo. Eso puede conducir a que racionalicen y legitimen en sus relatos de conflicto la preocupación por cómo los perciben los demás (preocupación por su autoimagen), valorando especialmente las opiniones de su endogrupo (Gudykunst et al., 1996; Ting-Toomey & Oetzel, 2001). Es decir, para los chinos y españoles, tanto su preocupación por la autoimagen como su autoafirmación dependen, en cierto modo, de la perspectiva ajena, especialmente del reconocimiento y apoyo de los miembros de su endogrupo (Figueras, 2018; Hernández-Flores, 1999). Así, en ocasiones determinadas, los narradores chinos y españoles pueden atribuir la responsabilidad de proteger su autoimagen a las otras partes implicadas, percibiéndolo desde su perspectiva cultural como una sensibilidad que dichas partes deben mostrar al abordar controversias (Ting-Toomey, 2015; Ting-Toomey & Oetzel, 2001). No obstante, los españoles, con tendencias más individualistas (Hofstede et al., 2010), se inclinan a adoptar un enfoque más egocéntrico en dicha atribución de responsabilidad, intentando presentar una autoimagen creíble y competente por su propia cuenta.

Otro aspecto que desempeña un papel importante en la gestión de la imagen de los chinos y españoles es su tendencia a compartir el uso de las normas comunales en su abordaje de controversias (Leung & Bond, 1984; Leung & Iwawaki, 1988; Ting-Toomey & Oetzel, 2001). Dado que enfatizan las expectativas del grupo, las teorías de responsabilidad que construyen en sus narrativas de conflicto pueden sustentarse en la posible amenaza a la imagen colectiva. En concreto, con frecuencia acusan a la otra parte de haber prestado demasiada atención a su propia imagen y de haber descuidado el mantenimiento de la relación armónica entre todos los implicados (imagen mutua positiva). Al mismo tiempo, y como producto del sesgo endogrupal que comparten los chinos y españoles, cuando identifican a las otras partes implicadas en el conflicto como miembros del endogrupo, pueden legitimar en sus narrativas una mayor valoración tanto de su autoimagen social como de la imagen colectiva (Cuadrado, 2021; Pillancari et al., 2014; Rusbult & Van Lange, 2003; Triandis, 1995).

### **3 METODOLOGÍA**

#### *3.1 Selección de participantes y materiales*

Para este estudio piloto, hemos contado con la colaboración de más de 40 voluntarios chinos y españoles. Cada uno de los participantes fue seleccionado según un conjunto de criterios básicos que incluyen el género, la edad o el nivel de la formación académica. Una vez realizadas las entrevistas con ese grupo inicial, seleccionamos una submuestra de 20 entrevistas para someterlas luego a un análisis más detallado. En concreto, dicha submuestra consta de estudiantes universitarios del origen chino y español, cuyas edades



oscilan entre los 18 y los 28 años. Al mismo tiempo, presenta una distribución equilibrada en términos de género y origen geográfico, al incluir a 5 hombres y a 5 mujeres de cada nacionalidad.

Para garantizar la uniformidad en la recopilación de datos, se expuso a todos los participantes al mismo estímulo visual: un cortometraje animado sin diálogos llamado “Madriguera” (*Burrow*, en inglés). La trama sigue a un joven conejo que se propone cavar la madriguera de sus sueños. Sin embargo, cada vez que intenta cavar, termina invadiendo las viviendas de los otros animales, lo cual lo lleva a cavar cada vez más profundo hasta que se queda completamente solo y, sin querer, provoca una inundación que pone en peligro las viviendas de toda la comunidad. Al final, el conflicto se resuelve cuando el conejo busca la ayuda de sus vecinos y, juntos, logran redirigir el flujo del agua al río y construyen una madriguera que supera incluso las expectativas iniciales del protagonista.

La principal razón para elegir este cortometraje como material de estímulo en el presente estudio reside en su potencial para, pese a su brevedad, ofrecer un panorama completo de la evolución cognitiva, emocional y conductual del protagonista cuando este se enfrentan a un conflicto. Este proceso abarca desde malentendidos y decepciones (la aparición de las diferencias iniciales), hasta lograr entender la perspectiva ajena mediante luchas internas y alcanzar un acuerdo con las otras partes involucradas (la resolución del conflicto) (Devine & Hughes, 2013; King et al., 2014; Mayer, 2020). Otro aspecto que se ha tenido en cuenta en la selección del material es el tipo del conflicto que experimenta el protagonista de la historia. En este cortometraje específico, el dilema al que se enfrenta el conejo puede ser categorizado como un conflicto del tipo intragrupal/intergrupalo (Triandis, 1995). Eso implica un enfrentamiento entre un individuo y un grupo que, al principio, el individuo no reconoce como propio (exogrupo), pero al que termina sintiéndose vinculado (endogrupo). Al presentar este material a los informantes, buscamos observar cómo individuos chinos y españoles, influenciados por distintas expectativas culturales, perciben y responden ante semejantes conflictos.

### 3.2 *Diseño de la prueba*

El cortometraje, con una duración aproximada de 5 minutos, se proyecta primero en dos ocasiones seguidas para facilitar la comprensión de la historia por parte de los informantes. Luego, en una tercera proyección, se realizan interrupciones estratégicas en varios momentos clave que experimenta el protagonista, para plantear a los informantes ciertas preguntas.

Tal y como se muestra en la Tabla 2, dichas preguntas están enfocadas en analizar cómo los participantes atribuyen y legitiman los estados cognitivos y emocionales del protagonista en las distintas fases del conflicto que se desarrolla en la trama: desde la aparición de las discrepancias hasta la resolución del conflicto. Así pues, las preguntas formuladas, como se ilustra en la Tabla 2, pueden dividirse en dos grupos: por una parte, aquellas que examinan las motivaciones que los informantes le adjudican a la forma en la que el protagonista maneja un conflicto con miembros del endogrupo y del exogrupo; por otra parte, las que investigan los estados emocionales que los informantes infieren que

experimenta el protagonista cuando se ve involucrado en un conflicto de esos dos tipos. De esta manera, esperamos contemplar, por un lado, hasta qué punto los informantes chinos y españoles pueden coincidir o diferir con respecto a la dimensión cognitiva y emocional de la preocupación por la imagen, y cómo esa coincidencia o diferencia puede reflejarse en su legitimación de posturas ante un conflicto intragrupal/intergrupalo. Por otro lado, buscamos explorar la influencia que puede suponer el sesgo endogrupal a dicha atribución de estados cognitivos y emocionales, aspecto que tanto valoran ambas culturas objeto de estudio.

Fases del conflicto	Preguntas en español		Preguntas en chino
Aparición de las discrepancias	Dimensión cognitiva de la imagen	¿Por qué el conejo oculta el plano cuando los demás desean verlo?	你觉得为什么这里当其他人想看它图纸的时候，小兔子遮住了它？
	Dimensión afectiva de la imagen	¿Qué estará pasando por su mente y qué emociones experimentará en ese momento?	它在想些什么呢？那一刻它的心里又是什么感觉呢？
Resolución del conflicto	Dimensión cognitiva de la imagen	Antes mencionabas que el conejo no quería que los demás vieran su plano, quizás debido a ciertas dudas. Ahora, ¿por qué quiere mostrar el plano a los demás? ¿Qué provocó este cambio de actitud?	之前你提过，小兔子不想别人看它的设计图，因为心里有些疑虑。那为什么现在它愿意给其他人看它的图纸了，是什么造成了它态度上的转变？
	Dimensión afectiva de la imagen	¿Qué estará pasando por su mente y qué emociones experimentará en ese momento?	它在想些什么呢？那一刻它的心里又是什么感觉呢？

Tabla 2. Preguntas planteadas a informantes españoles y chinos

## 4 ANÁLISIS DE LOS DATOS

### 4.1 Percepciones sobre la aparición de las discrepancias

La primera pausa que hacemos en la proyección del cortometraje es cuando el conejo (el protagonista) se niega a mostrar a los otros animales el diseño de la casa que planea construir, tras observar que los otros tienen unos planos más elaborados. Ese rechazo ocurre en presencia de dos animales que muestran interés en ver su plano y ofrecen ayuda para mejorarlo, dando así lugar a las primeras divergencias a las que se enfrenta el protagonista. Frente a esa situación, la emoción predominante que la mayoría de los participantes, tanto chinos como españoles, identifican que experimenta el conejo es una combinación de vergüenza y temor a la ridiculización. Aunque, en el caso de los participantes chinos, la vergüenza se expresa mediante una mayor variedad de términos



conceptuales, tales como tales como 不好意思 (bù hǎoyìsi, ligeramente avergonzado), 难为情 (nán wéiqíng, incómodo o avergonzado en situaciones relacionales embarazosas), 丢人 (diūrén, “perder la imagen”, avergonzado), 羞 (xiū, avergonzado), entre otros

Esas emociones forman parte de la dimensión afectiva de la imagen (Figueras, 2018; Ho, 1994; Spencer-Oatey, 2007) y, en este estudio en particular, los participantes las asocian con las amenazas percibidas por el protagonista hacia su autoimagen. No obstante, como se observa en la Tabla 3, son diversas las razones que los voluntarios de cada país le atribuyen al conejo para justificar su decisión de no compartir el diseño. Específicamente, se identifican tres categorías principales de razones: 1) la preocupación por no cumplir con las expectativas del grupo, 2) la resistencia a someterse a una comparación social y 3) el rechazo hacia la interferencia exogrupal en su espacio personal.

Para empezar, una porción significativa de los participantes, tanto chinos (6/10, 60%) como españoles (4/10, 40%), señala que, desde la perspectiva del protagonista, su reticencia a compartir el plano puede deberse a su deseo de evitar que los demás perciban aspectos de su diseño que no cumplen con las expectativas del grupo sobre lo que debería ser “una vivienda normal”. Por ejemplo, un informante español señala que el protagonista podría estar intentando ocultar la baja calidad de su diseño, especialmente porque teme que los demás consideren que su diseño “no es el correcto”.

(1) “Porque/ se piensa quee sus amigos pensarán→/// quee- que lo ha hecho mal o/ en plan que su plano es- tsk no es el correcto// o se reirán de él por- por su plano”.

Asimismo, un participante chino describe la posible perspectiva del conejo argumentando que la irregularidad de su diseño podría no ajustarse a las características normativas esperadas por el grupo, teniendo en cuenta que todas las otras viviendas están diseñadas para conectarse, pero la suya no.

ránhòu língyífāngmiàn kěnéng shì pà qítā xiǎo dòngwùduōxiǎng shuō wǒmen dōu shì tōng dào bié biédelínjū jiā ránhòu nǐ wèishénme  
(2) “然后另一方面可能是怕其他小动物多想说“我们都是-/通到别-别的邻居家然后你为什么没有通到别的邻居家...”.

(Traducción literal al español: “Luego, por otro lado, quizás tiene miedo de que los otros animales pequeños piensen demasiado: ‘Todos nosotros tenemos casas con túneles que conectan con las viviendas de otros vecinos, entonces, ¿por qué el tuyo no los tiene?’ ...”).

Esas inferencias de los dos participantes, que describen la inquietud del protagonista por anticipar que el grupo pueda notar su “anormalidad”, se alinean con los patrones culturales colectivistas que enfatizan las expectativas grupales. Es decir, según los informantes, cuando el conejo se abstiene de compartir su diseño, su intención va más allá de proteger simplemente su propia autoimagen. También busca prevenir posibles desacuerdos más profundos con los demás animales, como que el grupo se decepcione con ellos o plantee potenciales críticas o burlas al respecto. De este modo, la decisión del protagonista de apartarse de situaciones controvertidas de antemano no se limita a una simple protección de su autoimagen. Más bien, también podría interpretarse como la adopción de **un estilo**

**evasivo** en la gestión de conflictos, con el objetivo de salvaguardar la imagen mutua y preservar la armonía entre todas las partes involucradas.

Si bien algunas respuestas muestran preocupación por las imágenes ajenas, la mayoría (9/10, 90%) atribuye esas primeras divergencias entre el conejo y los demás animales a un enfoque más egocéntrico, es decir, partiendo de la autoimagen del protagonista. Una buena muestra de ello es el segundo conjunto de inferencias, que justifica el comportamiento del conejo como una resistencia a involucrarse en una comparación social basada en habilidades. Desde esta perspectiva, muchos participantes sugieren que la acción del conejo no es tanto un mecanismo evasivo de manejo de conflictos, sino más bien una **estrategia autodefensiva** que surge del temor a una posible competencia donde se comparen los diseños entre todos. En otras palabras, el protagonista, consciente de que su diseño puede quedar en desventaja en dicha comparación y dañar así su autoimagen o “mianzi” (término chino referido a la imagen social), opta por substraerse de dicha evaluación y mantener una cierta distancia con los demás.

Por ejemplo, un participante de origen español interpreta la decisión del conejo como un intento de evitar “quedar por debajo”; mientras que otro participante chino sostiene que el conejo puede sentir que pierde “mianzi” como resultado de una comparación desfavorable con los otros animales.

- (3) “...estará pensando en no os lo voy a enseñar porque me da muchísima vergüenza que piensen que → // de quedar por debajo...”  
t ājuédet ādeshèjìt àihánsuānl e zhīyōuy íg èfángjiān ránér è yǎnshūh éláoshǔ jiùshì hǎoduō hǎoduōg èdòngxuēyǒuhǎoduōg è
- (4) “它觉得它的设计太寒酸了//只有一个房间((然而))//呃-鼯鼠和老鼠-就是 → //好多-好多个洞穴有好多个  
q ūy ùj iù gǎnjuéh ènméim iàn z i jiùb ùxiāngg èid àj iākàn  
区域就 → //感觉很没面子/就不想给大家看”

(Traducción literal al español: “Siente que su diseño es demasiado simple // sólo tiene una habitación ((sin embargo)) / eh- tanto el topo como el ratón- tienen → // muchos- muchas cavas y muchas áreas por lo que → // siente que ha perdido “mianzi” y no quiere mostrarlo a los demás”).

Esas interpretaciones evidencian la percepción de una competencia social subyacente, así como el deseo del protagonista de no quedarse superado en dicha evaluación comparativa. Evitando la comparación social, el conejo busca maximizar sus recompensas personales (proteger su autoimagen) y minimizar costos individuales (evitar posibles daños a su autoimagen) en la interacción con los demás. Al atribuir el comportamiento del conejo a esas motivaciones de logro y protección de la imagen personal, se pone de relieve una inclinación más individualista en comparación con la primera categoría de respuestas analizada.

Por último, una minoría de participantes justifica la conducta del conejo como una forma de resistir que los individuos pertenecientes a grupos externos interfieran en su espacio personal. A diferencia de los otros dos grupos de respuestas, que tienden a difuminar las distinciones entre los círculos sociales en los que se encuentran el conejo y los demás animales, esos participantes definen de manera clara a los otros animales como miembros

de un exogrupo. Argumentan que el rechazo del conejo a compartir su diseño puede entenderse como una acción legítima para evitar que las personas recién conocidas tengan acceso al plano de su futuro hogar o propongan modificaciones al mismo.

Tal y como se observa en el enunciado 5), se utilizan términos como “invadir” y “meterse”, que sugieren la intromisión indebida en un territorio ajeno. Por otro lado, en la respuesta 6) se emplea una estructura interrogativa, una estrategia que intensifica la asertividad y la legitimidad de la postura del conejo cuando este rechaza enseñar su diseño de casa a los otros. Sin embargo, lo que conviene destacar aquí es que en ambos enunciados se recurre a estrategias atenuantes que buscan mitigar la afirmación de categorizar a los demás como exogrupo, disminuyendo así el grado de compromiso del hablante con dicha distinción. Por ejemplo, el uso del cuantificador minimizador “un poco” después de “invadir” en el enunciado 5), y el valor genérico mediante “nadie” y “自己” (término chino que se traduce como “propio” o “uno mismo”) en cada enunciado respectivamente.

(5) “... yo creo que también porque no quiere que le invadan un poco lo- lo que él quiere hacer y cambiar sus cosas no quiere que nadie se meta en ello”.

dì èr gè jiù shì zì jǐ jiā wèi shén me yào gěi rén jiā kàn

(6) “第二个就是///自己家为什么要给人家看?”

(Traducción literal al español: El segundo es/// ¿por qué uno muestra su propia casa a los demás?)

Durante el análisis de las inferencias realizadas por los participantes, se observa que el sesgo endogrupal (la tendencia a favorecer al grupo propio) tiene un impacto considerable en cómo perciben e interpretan las discrepancias iniciales entre los personajes. Para empezar, cuando son ambiguos los límites entre endogrupo y exogrupo (categoría 1 de inferencias), los informantes tienden a legitimar la reticencia del protagonista a compartir su diseño como un intento de evitar decepcionar las expectativas ajenas y así mantener la armonía en las relaciones. Dado que muchos participantes mezclan distintas categorías en sus inferencias (por ejemplo, combinan aspectos de la categoría 1 y 2), es probable que esa percepción no sea estática, especialmente cuando uno se enfrenta a los desacuerdos iniciales con la otra parte. Más bien, su perspectiva puede evolucionar de una visión más integradora (categoría 1) a una postura de favoritismo endogrupal (categoría 2 y 3), conforme se profundicen las discrepancias y se definan con más claridad las fronteras entre los grupos. Es cierto que, en culturas colectivistas, como las de China y España, raramente se adopta un enfoque completamente egocéntrico para manejar los conflictos, incluso cuando la otra parte se percibe como un posible miembro de un exogrupo. Con frecuencia, es esta tendencia a proteger la autoimagen la que acaba desencadenando el conflicto.

Percepción china y española de la aparición de discrepancias	Salvaguardia de la autoimagen ante potenciales amenazas		
	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
	Tendencia endogrupal	Tendencia endogrupal/exogrupal	Tendencia exogrupal
	Preocupación por no alcanzar las expectativas (conformidad) del grupo	Resistencia a la comparación social	Resistencia a la interferencia exogrupal en el espacio personal
Porcentaje de participantes chinos	6 /10 (60%)	9/10 (90%)	2/10 (20%)
Porcentaje de participantes españoles	4/10 (40%)	9/10 (90%)	3/10 (30%)

Tabla 3. Percepción china y española sobre la aparición de discrepancias

#### 4.2 Percepciones sobre la resolución del conflicto

Realizamos la segunda pausa en la visualización del cortometraje cuando el protagonista, tras superar un obstáculo en colaboración con los demás personajes, se ofrece a mostrarles su diseño. Entre los participantes, esa acción se interpreta como un esfuerzo consciente de reparar la disconformidad que las dos partes han expresado anteriormente, prestando especial atención tanto a la imagen de la otra parte (la comunidad formada por los otros animales), como a la imagen mutua de las dos partes (su relación armónica).

Según la mayoría de los participantes, tanto chinos (10/10, 100%) como españoles (8/10, 80%), la disposición del protagonista para realizar ese esfuerzo surge de su creciente confianza hacia el grupo. Eso puede marcar la transición del conflicto intergrupalo al que se enfrentaba a uno intragrupal. En ese contexto, los informantes, pese a seguir percibiendo al protagonista con inseguridad, vergüenza y preocupación sobre si la comunidad va a aceptar su forma de gestionar el conflicto, empiezan a asignarle emociones positivas. Por ejemplo, más de la mitad de los informantes chinos le consideran con esperanza, felicidad y gratitud, emociones que atribuyen a la posibilidad de recibir ayuda de la comunidad y formar parte de la gran “familia”. En cambio, los informantes españoles tienden a centrarse más en el desarrollo del “yo” del protagonista, sosteniendo que puede experimentar una mayor sensación de seguridad, felicidad y alivio al decidirse a enfrentar sus miedos y abrirse a la comunidad.

Al mismo tiempo, las razones que los informantes chinos y españoles atribuyen a ese incremento de la confianza pueden diferir ligeramente. Para empezar, un alto porcentaje de los participantes chinos (7/10, 70%) tiende a atribuir el aumento en la confianza a un mecanismo de compensación por sentimientos de culpa. Tal y como se observa en el enunciado 7), sugieren que el conejo puede establecer vínculos afectivos con el grupo, dado que este anteriormente se ha esforzado en proteger la imagen del conejo durante el

incidente de las inundaciones. Es decir, aunque el conejo “ha metido la pata”, el grupo ha optado por no criticarlo ni culparlo, ofreciéndose en cambio a ayudarlo a resolver el problema. Los informantes chinos, al apreciar ese apoyo, perciben que el conejo puede desarrollar una mayor confianza hacia el grupo, lo que suele traducirse en un mayor deseo de afiliación grupal o sentido de pertenencia (5/10, 50%). Es importante destacar que ese deseo de afiliación grupal, según ciertas percepciones chinas (2/10, 20%), puede imponer una mayor autoexigencia sobre el protagonista, llevándolo a asumir los desacuerdos previos como fallos personales y, por ende, buscar formas de compensar al grupo y ofrecer disculpas. Desde esta perspectiva, el acto de compartir su diseño con los demás no solo sirve para mostrar al grupo su mayor confianza hacia ellos, sino que también puede ser visto como una forma de concesión que refleja un enfoque comprometido para resolver el enfrentamiento.

- (7) suīrán wǒ chuǎng le huò ránhòu dànshì gǎnjué dàjiā bìng méiyǒu shuō shì wǒ xiǎngxiàng de nàme nán xiāngchǔ huòzhěshìshuō zhēnde huì zéguài wǒ huòzhě zěnmeyàng nà wǒ jiù è jiànli le zhè zhèzhǒng xìnrengǎn zhīhòu jiù nàhǎo banà wǒ jiù chángshì zhe hé dàjiā jiāojiāo péngyǒu huòzhěshìshuō xúnqiú xúnqiú bāngzhùkàn kàn dàjiā yuànbúyuànyì bāng wǒ  
和 大 家 交 交 朋 友 或 者 是 说 寻 求 - 寻 求 帮 助 看 看 大 家 愿 不 愿 意 帮 我”

(Traducción literal: Aunque he metido la pata/ luego pero siento que todos no son tan difíciles de llevar como imaginé o realmente van/ a culparme o algo así pues yo- eh→// después de establecer esta sensación de confianza//pues vale pues intento hacer amigos con todos o buscar- buscar ayuda para ver si están dispuestos a ayudarme o no).

Algunos participantes españoles (3/10, 30%) también respaldan esa teoría de compensación de culpas, pero la abordan desde un punto de vista más individualista. Según ellos, la confianza se cultiva como resultado de una comparación de los distintos niveles de vergüenza que el conejo puede sentir por sus diferentes acciones. Es decir, el protagonista puede sentirse más avergonzado por el daño potencial que pudo haber causado a las viviendas de los demás que por ser ridiculizado por la simplicidad de su propio diseño. Dado que los demás animales lo han librado de esa amenaza más significativa a su autoimagen, comienza a desarrollar un sentimiento de confianza hacia la comunidad (véase el enunciado 8).

- (8) “Porque sabe que la hayan- que lo han ayudado- enn- tsk con lo que él ha destrozado/ en plan se sentía avergonzado por su casa/ pero más aún por todo el daño que había causado con el agua y tal// pero sabe quién- tsk cuando lo ha necesitado sus vecinos o estos amigos animales/ le ha- le han ayudado con ese problema”.

Asimismo, ese enfoque individualista que se ha adoptado en la interpretación de la teoría de la compensación también se ve reflejado en cómo perciben los factores subyacentes al aumento de confianza del conejo hacia la comunidad. Específicamente, cerca de la mitad de los participantes españoles explica que el conejo, después de superar junto con los demás animales las inundaciones, comienza a apreciar la importancia de la fuerza colectiva. Eso, sumado al hecho de que haya reconocido las limitaciones de su esfuerzo individual para alcanzar sus metas personales, como la construcción de su vivienda ideal,

lo lleva a dejar de verse como autosuficiente y, en consecuencia, a buscar el apoyo de la comunidad.

- (9) “Porque cuando estuvieron todos juntos en los túneles- ehh// bueno salvando el recorrido del agua para que en vez de inundar las madrigueras saliese hacia el exterior/ se dio cuenta de que trabajaba mejor en comunidad y que se sentía bien junto a los demás trabajando en equipo/ entonces en ese momento supo// que para conseguir su casa tendría que pedir ayuda porque él solo ya no podría hacerlo/ y que incluso estaba dispuesto a que mejorasen un poco su plano”.

A pesar de su apreciación por la fuerza colectiva, el participante ha presentado argumentos más centrados en las necesidades personales del protagonista como “se sentía bien junto a los demás trabajando en equipo” y “porque él solo ya yo podría hacerlo”, así como “incluso estaba dispuesto a que mejorasen un poco su plano”. Esa percepción sobre la resolución de conflictos, en contraste con la tendencia anterior de buscar compensar al grupo por las ayudas previamente recibidas, muestra un enfoque más centrado en el “yo” en lugar de en “tú y yo” o en “los demás”. Es decir, tiende a ver la forma en la que se resuelve el conflicto como **un estilo comprometido**, pero focalizado en satisfacer las necesidades individuales del conejo. A diferencia de las percepciones previamente descritas sobre la aparición de las discrepancias, que tienden a oscilar entre distinciones del tipo endogrupal-exogrupal, estas de la resolución de conflicto muestra una clara inclinación endogrupal. Siguiendo esa tendencia, las respuestas de los participantes muestran una valoración más positiva hacia el grupo de los otros personajes. Por un lado, dejan de percibir los comportamientos y actitudes de la comunidad como meras interferencias externas o intentos de competencia. Por el otro, comienzan a reconocer compatibilidades previamente consideradas insuperables en cuanto a los intereses o metas de las dos partes involucradas en el conflicto. No obstante, las razones que subyacen a ese cambio hacia una valoración favorable del grupo pueden variar de forma moderada dependiendo de la cultura a la que pertenecen los informantes. Mientras que los participantes chinos tienden a atribuirlo a la gratitud que siente el protagonista por haberle protegido la imagen en situaciones previas de fracaso, los participantes españoles suelen interpretarlo como un acto de concesión que toma el conejo en servicio de un mejor logro de sus metas personales.



Percepción china y española sobre la resolución del conflicto	Reparación de la amenaza anterior a la imagen del otro			
	Tendencia endogrupal por incremento en la confianza hacia la comunidad			
	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4
	Compensación de culpas	Deseo de la afiliación grupal y aumento del sentido de pertenencia	Valoración de la fuerza colectiva sobre la debilidad individual	Deseo de reparar y pedir disculpas por los daños causados
Porcentaje de participantes chinos	7/10 (70%)	5/10 (50%)	3/10 (30%)	2/10 (20%)
Porcentaje de participantes españoles	3/10 (30%)	2/10 (20%)	5/10 (50%)	0

Tabla 4. Percepción china y española sobre la resolución del conflicto

## 5 CONCLUSIÓN

En este estudio, hemos realizado un análisis contrastivo entre los chinos y españoles, centrándonos específicamente en la manera en la que perciben y legitiman los estados cognitivos y emocionales del personaje victimizado en las narrativas de conflicto, ya sea este del tipo intragrupal o intergrupalo. En términos generales, podemos concluir que los informantes chinos y españoles del estudio han mostrado una mayor similitud en la atribución de los estados emocionales y cognitivos del personaje ante conflictos intergrupales, si bien tienden a diferir levemente en cuanto a los conflictos intragrupalos, con los españoles mostrando un enfoque más individualista.

En lo que respecta al inicio del conflicto, se observa que tanto los chinos como los españoles muestran una preferencia por difuminar la línea entre el endogrupo y el exogrupo. En lugar de precipitarse a plasmar en las narrativas de conflicto personajes polarizados, los informantes tienden a neutralizarlos, siendo solo una cuarta parte quienes deslegitiman la acción de los otros personajes como interferencia exogrupal. Al mismo tiempo, tanto los chinos como los españoles procuran validar el estilo evasivo que adopta el protagonista al enfrentarse al conflicto, considerándolo acciones apropiadas y normales para proteger su autoimagen. Con el fin de legitimar dicha "normalidad", por una parte, se le atribuyen motivaciones como la preocupación por no satisfacer las expectativas (conformidad) grupales o resistencia a la comparación social. Es decir, tienden a relacionarlo con la preocupación por la imagen social y colectiva. Por la otra, se le asocia a percepciones resultado de amenazas a la imagen, tales como la vergüenza o el temor a la ridiculización. Por lo general, no se observan diferencias significativas tanto de género como de nacionalidad en este aspecto.

Otra fase del conflicto que se ha incluido en el estudio es la transición del conflicto intergrupual a uno intragrupal. Esta fase también puede interpretarse como la resolución del conflicto intergrupual. Pese a que los informantes chinos y españoles coinciden en que la clave para facilitar dicho cambio de la naturaleza del conflicto reside en el aumento de confianza por parte del protagonista hacia el grupo, tienden a diferir en la manera de legitimar su búsqueda de apoyo. La mayor parte de los informantes chinos lo atribuye al reconocimiento de los esfuerzos colectivos del grupo por haber protegido la imagen del protagonista en otras ocasiones, y al deseo de este de agradecer al grupo, cediendo primero y pidiéndole disculpas por el desacuerdo previo. Asimismo, a esa búsqueda de apoyo, los informantes chinos le atribuyen la esperanza y la felicidad de poder formar parte de este grupo en el futuro. Por el contrario, los españoles son más propensos a atribuirle un trasfondo más egocéntrico, argumentando que la decisión del protagonista de buscar ayuda al grupo se sustenta en el cálculo de sus intereses personales. Aprendiendo de la experiencia anterior y reconociendo el poder colectivo y los límites de sus capacidades, se compromete a recurrir al grupo para cumplir de mejor manera con sus objetivos individuales.

A modo de conclusión, este estudio nos ha permitido vislumbrar las expectativas de gestión de conflictos en ambas culturas, sobre todo con respecto a la protección de la imagen. Sin embargo, es importante señalar que el limitado número de participantes en el estudio, así como los escenarios hipotéticos de conflicto expuestos a los participantes, restringen en gran medida la posibilidad de verificar más profundamente dichas expectativas, lo que queda pendiente para futuros estudios.

## 6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bourdieu, P. (1999). *Language and symbolic power* (J. Thompson, Ed.). Harvard University Press.
- Cobb, S. (1993). Empowerment and mediation: a narrative perspective. *Negotiation Journal*, 9(3), 245–259. <https://doi.org/10.1111/J.1571-9979.1993.TB00706.X>
- Cobb, S. (1994a). A narrative perspective on mediation: toward the materialization of the “storytelling” metaphor. In Joseph P. Folger & Tricia S. Jones (Eds.), *New directions in mediation: communication research and perspectives* (pp. 48–63). Sage Publications.
- Cobb, S. (1994b). “Theories of Responsibility”: the social construction of intentions in mediation. *Discourse Processes*, 18(2), 165–186. <https://doi.org/10.1080/01638539409544890>
- Cobb, S. (1997). Una perspectiva narrativa de la mediación: hacia la materialización de la metáfora del “narrador de historias.” In T. S. Jones & J. P. Folger (Eds.), *Nuevas direcciones en mediación: investigación y perspectivas comunicacionales* (pp. 83–104). Paidós.
- Cobb, S. (2006). A developmental approach to Turning Points: “Irony” as an ethics for negotiation pragmatics. *Harvard Negotiation Law Review*, 11(147), 147–197.
- Cobb, S. (2013a). Narrative braiding and the role of public officials in transforming the public conflicts. *Narrative and Conflict: Explorations in Theory and Practice*, 1(1), 4–30. <https://doi.org/10.13021/G8NCETP.V1.1.2013.428>
- Cobb, S. (2013b). The evolution of conflict narratives. In *Speaking of Violence: The Politics and Poetics of Narrative in Conflict Resolution* (pp. 78–112). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/ACPROF:OSO/9780199826209.003.0004>
- Cobb, S., & Rifkin, J. (1991a). Neutrality as a discursive practice: the construction and transformation of narratives in community mediation. *Studies in Law, Politics, and Society*, 11, 69–91.
- Cobb, S., & Rifkin, J. (1991b). Practice and paradox: deconstructing neutrality in mediation. *Law & Social Inquiry*, 16(1), 35–62.

- <https://doi.org/10.1111/J.1747-4469.1991.TB00283.X>
- Cuadrado, I. (2021). El viaje hacia el conflicto intergrupal: procesos psicosociales implicados en su origen y mantenimiento. In D. Migliucci & L. López Rodríguez (Eds.), *El conflicto humano: orígenes, dinámicas, secuelas y resolución de los conflictos contemporáneos* (pp. 51–68). Sanz y Torres S.L.
- Devine, R. T., & Hughes, C. (2013). Silent films and strange stories: theory of mind, gender, and social experiences in middle childhood. *Child Development, 84*(3), 989–1003. <https://doi.org/10.1111/cdev.12017>
- Ezzy, D. (1998). Theorizing narrative identity: symbolic interactionism and hermeneutics. *Sociological Quarterly, 39*(2), 239–252. <https://doi.org/10.1111/J.1533-8525.1998.TB00502.X>
- Figueras, C. (2018). Atenuación, género discursivo e imagen. *Spanish in Context, 15*(2), 258–280. <https://doi.org/10.1075/SIC.00014.FIG/CITE/REFWORKS>
- García, A. C. (2019). *How mediation works*. Cambridge University Press.
- Gudykunst, W. B., Matsumoto, Y., Ting-Toomey, S., Nishida, T., Kim, K., & Heyman, S. (1996). The influence of cultural individualism-collectivism, self construals, and individual values on communication styles across cultures. *Human Communication Research, 22*(4), 510–543. <https://doi.org/10.1111/J.1468-2958.1996.TB00377.X>
- Hernández-Flores, N. (1999). Politeness ideology in Spanish colloquial conversation: the case of advice. *Pragmatics, 9*(1), 37–49. <https://doi.org/10.1075/PRAG.9.1.04HER>
- Ho, D. Y.-F. (1994). Face dynamics: from conceptualization to measurement. In S. Ting-Toomey (Ed.), *The Challenge of Facework* (pp. 269–285). State University of New York Press.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: software of the mind* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- King, D., Dockrell, J., & Stuart, M. (2014). Constructing fictional stories: a study of story narratives by children with autistic spectrum disorder. *Research in Developmental Disabilities, 35*, 2438–2449. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2014.06.015>
- Leung, K., & Bond, M. H. (1984). The impact of cultural collectivism on reward allocation. *Journal of Personality and Social Psychology, 47*(4), 793–804. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.47.4.793>
- Leung, K., & Iwawaki, S. (1988). Cultural collectivism and distributive behavior. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 19*(1), 35–49. <https://doi.org/10.1177/0022002188019001003>
- MacIntyre, A. (1981). The nature of the virtues. *Hastings Center Report, 11*(2), 27–34. <https://doi.org/10.2307/3561072>
- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review, 98*(2), 224–253. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.98.2.224>
- Mayer, C.-H. (2020). *Intercultural mediation and conflict management training: a guide for professionals and academics* (1st ed.) [Book]. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-51765-6>
- Mayer, C.-H. (2021). *Intercultural mediation and conflict management training: a guide for professionals and academics* (1st ed. 2020.) [Book]. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-51765-6>
- O’Barr, W. M., & Conley, J. M. (1985). Litigant satisfaction versus legal adequacy in small claims court narratives. *Law & Society Review, 19*(4), 702. <https://doi.org/10.2307/3053424>
- Pillancari, M. C., Velázquez, D. V., Vidal, R. V., & Goic, C. E. (2014). Percepción de conflicto intergrupal y su relación con la adhesión a creencias esencialistas. *Suma Psicológica, 21*(2), 116–122. [https://doi.org/10.1016/S0121-4381\(14\)70014-1](https://doi.org/10.1016/S0121-4381(14)70014-1)
- Ramos, C. H. (2014). Modelos aplicables en mediación intercultural. *Barataria: Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, 17*, 67–80. <https://doi.org/10.20932/BARATARIA.V0117.56>
- Ran, Y., & Zhao, L. (2018). Building mutual affection-based face in conflict mediation: A Chinese relationship management model. *Journal of Pragmatics, 129*, 185–198. <https://doi.org/10.1016/J.PRAGMA.2018.01.013>
- Ridao Rodrigo, S. (2010). Técnicas de mediación. Reflexiones sobre su aplicación en contextos comunicativos interculturales. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales, 47*, 1–25.
- Rusbult, C. E., & Van Lange, P. A. M. (2003). Interdependence, interaction, and relationships. *Annual Review of Psychology, 54*, 351–375. <https://doi.org/10.1146/ANNUREV.PSYCH.54.101601.145059>

- Sifianou, M., & Tzanne, A. (2021). Face, facework and face-threatening acts. In M. Haugh, D. Kádár, & M. Terkourafi (Eds.), *The Cambridge Handbook of Sociopragmatics* (pp. 249–271). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108954105.015>
- Spencer-Oatey, H. (2007). Theories of identity and the analysis of face. *Journal of Pragmatics*, 39(4), 639–656. <https://doi.org/10.1016/J.PRAGMA.2006.12.004>
- Stewart, K. A., & Maxwell, M. M. (2010). *Storied conflict talk: narrative construction in mediation*. John Benjamins.
- Tejada, A. R., Fernández, M. G., & Luque, M. N. (2003). Test de sesgo endogrupal interétnico: estudios de fiabilidad y de evidencias de validez. *Psicothema*, 15(1), 101–108.
- Thomas, K. W. (1990). Conflict and conflict management. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., Vol. 1, pp. 889–935).
- Ting-Toomey, S. (2005). The matrix of face: an updated face-negotiation theory. In W. B. Gudykunst (Ed.), *Theorizing about Intercultural Communication* (pp. 71–91). Sage.
- Ting-Toomey, S. (2007). Intercultural conflict training: theory-practice approaches and research challenges. *Journal of Intercultural Communication Research*, 36(3), 255–271. <https://doi.org/10.1080/17475750701737199>
- Ting-Toomey, S. (2010). Intercultural mediation: Asian and Western conflict lens. In D. Busch, C.-H. Mayer, & C. Boness (Eds.), *International and Regional Perspectives on Cross-Cultural Mediation* (pp. 79–98). Peter Lang.
- Ting-Toomey, S. (2015). Facework/Facework negotiation theory. In J. M. Bennett (Ed.), *The SAGE Encyclopedia of Intercultural Competence* (Vol. 1, pp. 325–330). Sage. <https://doi.org/10.1002/9781118783665.IEIC.C0105>
- Ting-Toomey, S., Gao, G., Trubisky, P., Yang, Z., Soo Kim, H., Lin, S., & Nishida, T. (1991). Culture, face maintenance, and styles of handling interpersonal conflict: a study in five cultures. *International Journal of Conflict Management*, 2(4), 275–296. <https://doi.org/10.1108/EB022702/FULL/XML>
- Ting-Toomey, S., & Kurogi, A. (1998). Facework competence in intercultural conflict: an updated face-negotiation theory. *International Journal of Intercultural Relations*, 22(2), 187–225. [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(98\)00004-2](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(98)00004-2)
- Ting-Toomey, S., & Oetzel, J. G. (2001). *Managing intercultural conflict effectively*. SAGE Publications.
- Ting-Toomey, S., Yee-Jung, K. K., Shapiro, R. B., Garcia, W., Wright, T. J., & Oetzel, J. G. (2000). Ethnic/cultural identity salience and conflict styles in four US ethnic groups. *International Journal of Intercultural Relations*, 24(1), 47–81. [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(99\)00023-1](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(99)00023-1)
- Triandis, H. C. (1995). *Individualism and collectivism* (2nd ed.). Routledge.
- Turner, J. C., Brown, R. J., & Tajfel, H. (1979). Social comparison and group interest in ingroup favouritism. *European Journal of Social Psychology*, 9(2), 187–204. <https://doi.org/10.1002/EJSP.2420090207>
- Winslade, J., & Monk, G. (2000). *Narrative mediation: a new approach to conflict resolution*. Jossey-Bass.
- Winslade, J., & Monk, G. (2008). *Practicing narrative mediation: loosening the grip of conflict* (1st ed.). Jossey-Bass.
- Young, I. F., Razavi, P., Cohen, T. R., Yang, Q., Alabèrnia-Segura, M., & Sullivan, D. (2021). A multidimensional approach to the relationship between individualism-collectivism and guilt and shame. *Emotion*, 21(1), 108–122. <https://doi.org/10.1037/EMO0000689>