



APRENDER A RESOLVER LOS CONFLICTOS DE FORMA PACÍFICA AUMENTA LA CALIDAD DE VIDA

Trinidad Bernal Samper. Directora del Centro Ápside y de los programas de mediación, Fundación Atyme

Prepararse para vivir en paz es un proceso complejo que implica, por un lado, una necesidad individual y colectiva y, por otro, un derecho que todos tenemos a que nuestra vida se desarrolle en paz. Para poder realizar esa preparación, se requiere un tipo de educación participativa, donde el aprendizaje sea bidireccional y los beneficios del mismo alcancen a las partes implicadas. Ese derecho que tenemos de vivir en paz requiere la participación de todos en la construcción de un mundo así. No podemos esperar pasivamente, que otros o la sociedad nos la proporcionen, sino que debemos contribuir a diseñar ese mundo en paz y satisfacer el derecho-necesidad personal y colectivo.

Sin embargo, un mundo en paz no está exento de conflictos. El conflicto es una realidad de la vida humana, ha existido y existirá siempre; allí donde estén dos o más personas en interacción pueden producirse discrepancias que den lugar al conflicto, generando tensiones y enfrentamientos que aumentan en función de la duración del mismo, destruyendo o deteriorando las relaciones y provocando luchas interminable. Como todo conflicto implica un coste real y potencial de no estar de acuerdo con la otra parte y un coste de llegar a un acuerdo con ella, es necesario hacer que el coste de llegar a un arreglo sea más bajo que el coste de no llegar a él. Lo que nos indica la necesidad de acudir a formas pacíficas de resolver los conflictos que no supongan vencer al otro, y permitan a las partes ventilar sus diferencias a un menor coste para ellas y para la sociedad (Bernal, 1998).



Una de estas fórmulas es la mediación, una manera de abordar los conflictos que tiene efectos beneficiosos para las personas al involucrarlas en la resolución de sus propios problemas, responsabilizarlas de sus acciones y del efecto de esas acciones en ellos y en los demás. El Proceso de Mediación proporciona un aumento de la calidad de vida de las personas y es importante porque:

1. Permite a las partes gestionar a ellas mismas y de manera más adaptativa sus emociones, es decir, la mediación facilita el uso de la “inteligencia emocional”, permitiendo un mayor conocimiento de las emociones.
2. Utiliza la negociación en lugar del enfrentamiento y de la coerción para conseguir el respeto a la norma. No es necesario acudir a la ley para que imponga lo que se debe hacer, sino que la negociación, en un ambiente de igualdad, puede ofrecer una solución pactada que pueda cumplirse más fácilmente.
3. Reconoce las necesidades, aunque éstas se presenten con posiciones enfrentadas. La mediación mira más allá de lo que las partes dicen y del cómo lo dicen y hacen emerger sus intereses y necesidades haciéndolos compatibles y viables.

EL VALOR DE LA MEDIACIÓN

La mediación es una fórmula pacífica de abordar los conflictos, una forma de hacer las cosas que conlleva una mirada comprensiva de las situaciones conflictivas, un deseo de no agravar la situación, un pensamiento de duda respecto a las intenciones de las personas y una respuesta no reactiva para salir de la situación. Todo esto hace referencia a un aspecto de la mediación, **el método**, la manera en la que se trabaja, resultando importante la claridad del procedimiento, la libertad del discurso, la importancia de los intereses de las partes en la negociación y la promoción de la creatividad. El método tiene



características propias y una vez conocido, tiene que ser aceptado por las partes porque lo consideran bueno, equitativo, fiable y esperan que esa manera de abordar los conflictos les proporcione ventajas que repercutan en su tranquilidad emocional, además de acuerdos que recojan los intereses de todos los implicados.

Este es el segundo aspecto tratado en mediación, **el fin**, que es alcanzar acuerdos y aunque sigo pensando que *«el objetivo primordial de la mediación no es llegar a un acuerdo, sino brindar un proceso en el que las partes puedan educarse a sí mismas con respecto al conflicto e indagar las distintas opciones que tienen para resolverlo»* (Bernal, 1998), lo que hace importante el método, entiendo que no se puede olvidar el interés por el que las partes acuden a mediación, que es el de conseguir acuerdos para solucionar el conflicto y que este aspecto adquiere gran relevancia para ellos.

La mediación, como fórmula pacífica de abordar los conflictos, tiene como fin la consecución de un acuerdo, generalmente en forma escrita, donde las partes manifiestan el compromiso adquirido en el proceso de intercambio tenido en mediación. El acuerdo no es cualquier acuerdo, sino la expresión de la voluntad de las partes, un acuerdo reflexionado, analizado, donde se ve el alcance de su puesta en marcha y de la repercusión en todos los participantes.

Un acuerdo que surge de la combinación de las ideas expuestas, que responde al estilo personal de los protagonistas, a sus necesidades e intereses y no a los convencionalismos o reglas establecidas por otros, ni a un simple acuerdo intermedio. Los acuerdos surgidos desde la voluntad de los participantes proporcionan satisfacción y seguridad personal, dando coherencia al sistema de necesidades e implicando a las personas en el cumplimiento de los acuerdos alcanzados y en el mantenimiento de los mismos al sentirse autores y responsables de esos acuerdos.



La elección de los acuerdos viene precedida por la elección inicial del proceso, por lo que la voluntariedad es una de las características más interesantes de la mediación, sienta las bases de la autodeterminación de las partes, ya que éstas deciden por sí mismas la mediación o no. La voluntariedad está representada por distintas tomas de decisión. El primer acto es el de acudir o no a la mediación, diferente de elegir el proceso de mediación. En el primer caso se trata de un acercamiento inicial para informarse y el acto de aceptar la mediación conlleva el conocimiento de las bases de la mediación y su adecuación o no a ella. La decisión de continuar en el proceso de mediación y de concluirlo con acuerdos consensuados es la decisión consciente de las partes y producto del ejercicio de su autodeterminación (Bernal, 2008).

Estos son dos elementos característicos de la mediación: **el fin**, alcanzar acuerdos, y **el medio**, cómo se realiza, distinguen a las diferentes escuelas que tratan la mediación al poner el acento en uno u otro de estos dos elementos. Lo cierto es que, en mediación, hay una relación estrecha entre fin y medio, entre objetivo y método y no se negocia solo para que las partes se sientan más tranquilas, controlen sus emociones, cambien su percepción del conflicto y acepten al otro (Bernal, 1998), aunque todo esto pueda conseguirse y tiene un valor por sí mismo, la mediación, en cuanto medio de solución de controversias, es un tipo de negociación encaminada a obtener un acuerdo que solucione el conflicto y este objetivo influye en el método (Hierro, 2007).

Esta relación entre el objetivo y el método, es decir, el conseguir acuerdos mediante una fórmula respetuosa y pacífica nos abre el camino para el tercer elemento de la mediación, **la intervención del tercero** que asiste a las partes y que es el encargado de proporcionar ese método adecuado para que las personas puedan aceptarlo como el más idóneo al comprobar que recoge sus intereses, además del de los otros y que se tiene en cuenta su calidad como personas, sintiéndose respetados y considerados. El tercero pasa a ser un



elemento clave para que, generando confianza, las partes elijan el proceso y alcancen de esta forma los mejores acuerdos. Generar confianza es lo mejor que le puede pasar a un mediador y para ello el mediador tiene que confiar en las personas, confiar en las personas en unos momentos en los que el conflicto hace que muestren lo peor de sí mismos y donde las maneras de presentarse les hace ganadoras del rechazo o del sentimiento de pena, identificando esta forma de presentarse con su dificultad para abordar sus conflicto, teniendo que ser guiados por el profesional al creer que tiene las claves para dar la ayuda necesaria (Bernal,2012).

Las estrategias del mediador tienen, como ocurre en una partida de ajedrez las mejores posibilidades, pero la interacción con el otro define el juego. El conocimiento del proceso interactivo que se produce entre el mediador y las partes es crucial para el éxito de la mediación y para conocerlo se necesita aprender y ejercitar habilidades emocionales que comportan un amplio bagaje del mundo emocional de las personas en interacción. De esta manera, la relación entre método y fin adquiere su máxima expresión cuando la intervención del tercero alcanza una sintonía perfecta con las partes en conflicto y puede atraerlas hacia el enfoque mediador, es decir, la relación entre el mediador y las partes modifica la relación existente entre ellas y hace más fácil alcanzar el fin, que ellas quieren, de una manera que no se sienten vencedores ni vencidos (Bernal, 1995).

Si el mediador consigue empatizar con las partes y hacer que confíen en él y en el proceso, la mediación responderá a las expectativas de las partes, proporcionándoles lo que estas quieren, que es conseguir acuerdos y además la forma de hacerlo ofrece garantía de respeto e igualdad en el trato, la mediación, además de ser una fórmula pacífica para abordar los conflictos, es una manera de trabajar con alto valor moral, entendiendo por tal, la práctica de hacer el bien, de ofrecer un procedimiento abierto a todos los implicados,



limpio, razonable, equitativo, donde se ayuda a reflexionar, equilibrar la razón y la emoción y donde los medios son los que justifican el fin, llegando a unos acuerdos queridos y consensuados por todos los participantes.

Desde esta perspectiva y tal y como reconoce la Directiva Europea, la mediación tiene un valor propio como método de resolución de litigios, al que los ciudadanos pudieran acceder fácilmente y que tendría que promoverse, independientemente de su efecto de descarga del sistema judicial y en la medida en que el objetivo no es alcanzar cualquier acuerdo, sino un acuerdo voluntario entre las partes implicadas, las técnicas utilizadas por el mediador, orientadas a conseguir ese acuerdo voluntario, adquieren protagonismo y realzan la importancia del método.

En realidad, el verdadero valor de la mediación no está en motivos instrumentales, como el de proporcionar un menor coste económico, emocional, más rapidez etc., sino en su valor moral, porque en mediación las partes tienen la autoría de sus acuerdos, estableciendo los derechos y obligaciones y es una manera de abordar los conflictos *que facilita un más completo ejercicio de la dignidad humana, entendida como el derecho de la persona a regirse por sus propios designios (Otero 2007).*

LA PARTICIPACIÓN DE LOS INTERESADOS

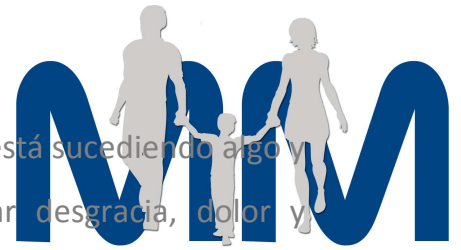
Los cambios sociales están modificando el panorama existente y se vislumbra un proceso de afirmación personal y colectiva de los derechos individuales basado en la autodeterminación y la responsabilidad personal favoreciendo un nuevo pacto social donde los procedimientos tradicionales de solución de problemas ha tocado techo y se empieza a cambiar la lógica sobre la que operan los distintos actores que intervienen en las situaciones de conflicto, cambiando el foco de atención, que ahora está puesto en preparar a las personas en lugar de tomar decisiones por ellas.



Por eso, en mediación, usamos una fórmula en donde se manejan los conflictos basados en los intereses y cuyo diseño se hace en colaboración con los interesados, en función de esos intereses. Esta coherencia entre la forma de gestionar los conflictos y el diseño que se utiliza hace que el sistema sea más estable y más satisfactorio y los interesados tienen un papel activo en la creación del sistema usado, ya que se diseña con ellos mismos, no para ellos. Podemos decir que el verdadero secreto de esta fórmula está en la participación de los interesados en la creación de opciones para salir de la situación donde están y en las consecuencias de esta implicación. En realidad, si otros elaboran el diseño de cómo trabajar con los propios conflictos, estos pueden usarlo o no, si son ellos mismos los que entran en la construcción, no solamente lo usarán, sino que lo mejorarán, hablarán a sus conocidos y lo harán suyos (Constantino and Merchant, 1995).

Este mayor protagonismo de las personas, en la resolución de sus propios conflictos, eleva la satisfacción psicológica de los participantes, acrecienta su autoestima y fomenta comportamientos de ayuda a los demás básicos para el desarrollo de una sociedad más justa y solidaria (Bernal, 1995). Para alcanzar este protagonismo los ciudadanos deben de aprender una serie de habilidades y destrezas sociales y emocionales que les capaciten para manejar los conflictos de forma adecuada.

Junto con esta relevancia de los propios interesados, la mediación conceptualiza el conflicto desde una óptica positiva de manera que promueve un cambio en la interpretación de la situación, que genera alternativas conducentes a salir del conflicto, y donde los intereses de ambas partes son tenidos en cuenta en base a una interpretación comprensiva de la situación. La manera en que interpretamos la realidad no solo condiciona el cómo nos sentimos, sino que también se corresponde con nuestra actuación. Si consideramos al conflicto como positivo, nos ayuda a crecer, a tener una oportunidad, a mejorar, estimula



una conducta constructiva y su presencia nos advierte que está sucediendo algo y que tenemos que prepararnos. También puede significar desgracia, dolor y llevarnos a huir o a pelear, a ir contra el otro, considerándolo culpable de lo ocurrido y de nuestro estado emocional.

En mediación estimulamos un enfoque positivo del conflicto, estableciendo dudas respecto a la intención perversa del otro, cambiando la idea errónea de que los intereses de uno son siempre incompatibles con los del otro y que los demás son los que nos atacan y debemos responder en los mismos términos, confundiendo nuestras mentes y haciendo menos posible el acuerdo. La estimulación del pensamiento positivo es lo que hace que los deseos de venganza hacia el otro desciendan, se tome distancia y se perciba la situación de manera más equilibrada, pudiendo ver la versión del otro, aunque no se comparta.

Promover un enfoque pacífico de los conflictos es modificar la interpretación exagerada de la situación y estimular la creatividad para generar respuestas efectivas, evitando un autodiálogo centrado en enjuiciar la conducta del otro, en una interpretación negativa de la situación. Promover un enfoque pacífico es estimular el que se reconozca la propia participación en el conflicto, la duda sobre la certeza de la versión propia y la existencia de más de una manera de interpretar lo que ocurre. Se trata de propiciar el descenso del temor y la desconfianza, tan común en el proceso interactivo conflictivo, modificando la continua necesidad de protegerse y evitando el ataque como respuesta defensiva. Cambiar la interpretación negativa de la situación conflictiva conduce a una postura más comprensiva del otro y desciende la necesidad de enfrentamientos persistentes que no solucionan el conflicto y sí destruyen las relaciones (Acland, 1993).

La importancia de la participación de los interesados en mediación, hace que la actuación del mediador cambie, ya que el protagonismo de las partes lleva



aparejado una diferente intervención del tercero. Solo desde este cambio de los profesionales es posible incidir en el cambio de actitud de las personas que vienen a mediación a resolver sus conflictos. Difícilmente puede cambiarse el afán de competir por el de colaborar si los mediadores no han asumido la lógica del consenso en lugar de la confrontación. Cambiar el paradigma de los profesionales afecta directamente a su actuación profesional, es decir, la manera en la que los profesionales interpreten la situación conflictiva marca el enfoque de su intervención (Bernal, 2012) y el mediador crea una relación de ayuda caracterizado por la seguridad, la comprensión, el respeto y la confianza (Bernal y colb., 2012). Esta ayuda, pese a lo que se cree, no es la de hacer que las partes se encaminen hacia el consenso, sino a que las partes se ayuden a sí mismas a conseguirlo,

Finalmente, la mediación proporciona un contexto pacífico y neutro donde pueden, las partes, sentarse a dialogar el cómo resolver sus diferencias, responsabilizándose de sus decisiones y abriendo la puerta para que puedan seguir relacionándose en el futuro.

LO QUE LA MEDIACIÓN NOS OFRECE

“En algunas cosas somos como todos los demás, pero en otras no nos parecemos a nadie”

Si la mediación es un proceso voluntario, para que se elija tiene que ser conocida, ya que no puede elegirse lo que no se conoce (Bernal, 2008) y para aceptar la mediación, las personas tienen que confiar en el mediador, ya que la confianza requiere que éstas se sientan comprendidas y para comprender es necesario conocer a las personas, conocer sus características distintivas, sus peculiaridades y considerarlas como seres únicos, aunque comparta ciertas características comunes con los demás.



Aprender a resolver los conflictos de manera pacífica y contribuir a mejorar las relaciones personales en pro de un mundo mejor es uno de los beneficios que la mediación nos brinda. Si la mediación da respuesta a lo que las partes esperan, que es conseguir acuerdos, y la forma de hacerlo ofrece respeto e igualdad en el trato, el uso de la mediación debe ser promovida entre los ciudadanos para que conozcan otra manera de acercarse a los conflictos, una manera que facilita el derecho personal a decidir en todo lo que afecta a las personas, haciéndose responsables de la propia vida.

Trabajar desde un enfoque mediador consiste en proporcionar una interacción basada en una fórmula diferente de ganar uno a expensas del otro, diferente de quién tiene razón y quién está equivocado, de quién dice la verdad o miente. La interacción se basa en identificar lo que cada uno quiere, admitir la propia responsabilidad en el conflicto y encontrar una salida que les satisfaga. Ya no se precisa que el Juez decida que es justo, tampoco es necesario un experto asesore al Juez y evalúe a las partes, ellas mismas deciden cómo resolver sus diferencias y concluyen con sus propios acuerdos. De esta manera, la mediación puede ayudar a que las normas legales puedan ser respetadas y que ese respeto se mantenga con el paso del tiempo porque los individuos han decidido responsabilizarse de su cumplimiento (Bernal, 2008).

Un enfoque mediador facilita el ejercicio de la inteligencia emocional, aprendiendo a equilibrar la razón y la emoción. La empatía, la expresión y la autorregulación emocional, son tres de los supuestos factores básicos de la inteligencia emocional que nos brindan interesantes cuestiones relacionadas con el mundo de la mediación. La empatía es un fenómeno muy complejo y difícil de aplicar y comprende, por una parte, la capacidad cognitiva para ponerse en lugar del otro, entender que la interpretación del otro puede no coincidir con la nuestra y por otra parte, se refiere a la capacidad para "co-sentir" las emociones del otro. La empatía se asienta en la facultad de tener conciencia de uno mismo y cuanto



más abiertos estemos a nuestras emociones mayor es nuestra destreza para comprender los sentimientos de los demás esa facultad, pese a su gran popularidad, es muy difícil de ejercitar.

La expresión emocional consiste en saber expresar las emociones, tanto las positivas como las negativas y en detectar las expresiones en los demás para poder responder de manera efectiva, de forma que los demás se sientan comprendidos. Además de la expresión de las emociones, es importante la capacidad para controlar dichas expresiones y a las emociones mismas. De hecho no solo aprendemos a disimular nuestras emociones en determinadas situaciones o a exagerarlas en otras, sino que en realidad aprendemos a "sentir" la emoción de una forma distinta. La persona que no expresa emociones porque "no se deben mostrar los sentimientos", no se limita a reprimir la emoción, en realidad aprende a procesar la situación de una forma distinta, que excluye, por ejemplo, la demanda de ayuda.

Aprender el enfoque mediador es conocer el funcionamiento de las propias emociones, a saberlas expresar y a poderlas controlar. El propio conocimiento emocional es el que facilita el conocimiento de las emociones de los otros. El autoconocimiento se convierte en la pieza más importante de un enfoque mediador y el aprendizaje en esta materia es una pieza fundamental para las personas, para su estabilidad personal y para mantener una relación adecuada con los demás.

Este enfoque pacífico de los conflictos puede ser ejercitado desde dos ámbitos distintos, desde un ámbito personal, aprendiendo lo que conocemos como una **actitud mediadora**, a la que deberían tener acceso todas las personas con el objetivo de conocer y manejar las propias emociones, beneficiándose de estas habilidades para mejorar la vida personal, a la vez que contribuyen a un mundo más pacífico y armonioso y una **mediación especializada**, dirigida a los profesionales que quieran hacer de esta fórmula su quehacer profesional,



ayudando a las personas a que se ayuden a sí mismas, añadiendo a esta filosofía de vida, estrategias y tácticas mediadoras que los capacitan como mediadores profesionales.

El Centro de Resolución de Conflictos Ápside, pionero en este tipo de aprendizaje mediador, tiene una amplia gama de cursos, para profesionales que quieran formarse en mediación, seminarios de crecimiento personal y habilidades mediadoras, así como temáticas para actualización de mediadores en ejercicio que quieran seguir perfeccionando su actividad profesional. La formación que se ofrece, desde el Modelo de Competencia (Bernal, 1991-2012) tiene una estructura de grupo de trabajo en donde el pequeño número de participantes permite diseñar la acción formativa con dichos participantes y desde sus necesidades. Es un enfoque eminentemente práctico, contando con la colaboración del Centro de mediación de la Fundación Atyme para que los participantes puedan ejercer de observadores, de comediadores y de mediadores en casos reales.

Las distintas acciones formativas se llevan a cabo en un ambiente cálido, personalizado, cercano y de alta calidad, donde el aprendizaje es bidireccional, ofreciendo y recibiendo lo mejor de todos los integrantes, a la vez que se ejercitan las principales habilidades mediadoras y se amplía el conocimiento emocional personal, como plataforma de un mejor conocimiento de los demás que facilite un acercamiento comprensivo de los problemas. La formación del mediador es importante, porque está directamente relacionada con la credibilidad que se necesita para que las partes confíen en él, y en el proceso y acepten participar en él.

La formación no puede olvidar la peculiar interacción que se produce en mediación, donde los mediadores no buscan la verdad, no evalúan, tratando de ver quién lleva razón, no tienen el rol de expertos asesores y las partes, cuyo papel tradicional se limita a dejarse llevar, tanto por los profesionales como por su situación emocional, adquieren un papel protagonista, tomando las riendas de



todo el proceso, gestionando sus emociones y eligiendo sus acuerdos. Por ello, la formación del mediador necesita tener en cuenta el cómo se sienten y se presentan las personas que están en conflicto, en unas condiciones donde la comunicación es inadecuada, no se entiende al otro y resulta complicado conseguir acuerdos (Bernal, 2008).

Los profesionales formados en mediación indican el beneficio de la mediación al cambiar su filosofía de vida y la repercusión personal de todos los valores que ésta propone. Lo que más destacan los mediadores es la importancia del conocimiento de las propias emociones para cambiar aspectos personales que dificultaban su relación con los demás y la repercusión de ese autoconocimiento para comprender mejor a las personas que atienden en mediación, aprendiendo a transmitir la información, a escuchar activamente, a impulsar la participación de las personas y poder acompañar a las personas para que puedan cambiar su percepción del conflicto (Bernal y colb., 2012).

La habilidad mediadora consiste en saber equilibrar la autoestima y el autorrespeto de las partes, disponer de herramientas que le permitan diferenciar las atribuciones sobre las causas del comportamiento del otro con la realidad, controlar las propias emociones y comprender las de los demás, saber convertir un compromiso formal en un compromiso psicológico y, finalmente, entender que un acuerdo de hecho no es necesariamente un acuerdo de derecho (Fernández-Dols, 1998).

El Centro Ápside también ofrece seminarios y grupos de trabajo para cualquier persona interesada en mejorar el conocimiento personal y el de los otros, a través de grupos de crecimiento personal, en donde se aprenda el funcionamiento de las emociones, el autoconocimiento emocional, la expresión de emociones positiva y negativas y el control de las mismas. El pequeño número de participantes por grupo igualmente permite un diseño creado con y para los participantes de ese grupo en base al grado de funcionalidad de la personalidad, la

predisposición biológica, las vivencias tempranas y el estilo de personalidad de los integrantes.



Todas las personas nos encontramos con dificultades a lo largo de la vida, es decir, las dificultades son propias de los humanos y todos tenemos que aprender cómo afrontar lo mejor posible las circunstancias difíciles, hacer lo posible por recuperarse de los sucesos dolorosos y crecer emocionalmente. Como las personas no son iguales, cada una de ellas aporta, a la hora de afrontar los desafíos un conjunto particular de puntos fuertes y débiles. Los grupos de trabajo realizados en Ápside cumplen con estas tareas: enseñan a abordar las situaciones difíciles de forma positiva, ofrecen recursos para salir de los sucesos dolorosos con más facilidad y promueven el conocimiento y manejo de las emociones para favorecer el ejercicio de la inteligencia emocional.

Un enfoque mediador, ya sea mediante la formación profesional o a través del aprendizaje de una actitud mediadora, proporciona el aprendizaje de la esperanza y el optimismo, posibilita un cambio personal que facilita la esperanza en la vida, la creencia en que las cosas saldrán adelante, aunque estén pasando por una situación difícil, de que uno puede alcanzar sus objetivos, aunque tenga que modificarlos y adaptarlos a las circunstancias y que uno no se rinde ante las dificultades. Igualmente estimula el optimismo, actitud que impide caer en la apatía o en la depresión, aprendiendo a explicarse a uno mismo los éxitos y fracasos como algo en lo que uno interviene, en el caso de los primeros y como algo que puede cambiarse y que sirven para aprender, en el caso de los segundos.

Hablar de la filosofía de la mediación, de lo que implica, es muy estimulante y atractivo, mientras que entrar a trabajar los conflictos desde la óptica mediadora es una tarea complicada que requiere, no sólo entrenamiento de ciertas habilidades, sino que fundamentalmente comporta un cambio de paradigma de los conflictos y de su resolución. Significa aprender a conocer y entender las emociones como el bien más apreciado de los humanos, que nos



dan información acerca de nuestras reacciones ante las situaciones y por las que podemos cambiar la relación de nosotros con el entorno, no cambiando el entorno, sino cambiando uno mismo.

Es necesario comprender que somos autores de nuestras emociones ya que nuestro modo de interpretar los acontecimientos es lo que genera nuestra respuesta emocional mediante lo que nos decimos a nosotros mismos acerca de las cosas y de las personas. Poder canalizar las emociones hacia un fin más productivo constituye una actitud maestra, ya sea para controlar los impulsos, demorar las gratificaciones, regular nuestro estado de ánimo para facilitar el pensamiento de motivarnos a nosotros mismos a perseverar y hacer frente a los contratiempos y actuar más eficazmente.

El autoconocimiento nos facilita el camino para conocer las emociones de las personas con las que interactuamos y ese conocimiento del otro tiene una fuerte repercusión en nuestra vida de relación, mejorando nuestra calidad de vida. La mediación nos brinda el conocimiento y manejo de nuestras emociones y habilidades para tener una percepción comprensiva del otro, nos ayuda a disminuir la intensidad de las emociones, cambiar actitudes e ideas equivocadas, facilitar la continuidad de la relación, además del hecho de conseguir acuerdos.



REFERENCIAS

Acland, A.F. (1993). *Como utilizar la mediación para resolver conflictos en organizaciones*. Editorial Paidós

Bernal, T. (1991-2012). *Formación de mediadores*. Centro Ápside. Madrid.

Bernal. (2000-2011). *Seminario de crecimiento personal para mediadores*, Centro Ápside. Madrid

Bernal, T. (1998). *La Mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Editorial Colex.

Bernal, T. (2008). *La Mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Editorial Colex. (4ª edición).

Bernal, T., (2012). *La mediación en escena*. EOS.

Bernal y colb., 1910. *¿Conoces la mediación? Una guía que enseña a separarse y a seguir siendo padre y madre (2ª edición)*. Edt. Atyme. Madrid.

Bernal y colb., (2012). *Cambio social, respuesta emocional ante la ruptura de pareja y valor de la Mediación*. Edita Atyme. Madrid.

Constantino, C. A., y Merchant, C. S., (1995) *Diseño de sistemas para enfrentar conflictos*. Ed. Granica.

Fernández-Dols, J. M. (1998). *Prólogo a la primera edición, en Bernal. T. Mediación una solución a los conflictos de pareja*. Ed. Colex.

Hierro, L., (2007). Aspectos éticos de los medios alternativos de solución de controversias (MASC): ética y deontología de la mediación, en *Medios alternativos de solución de controversias*. Anuario de la Facultad de Derecho dela UAM. nº 11.

Otero, M., (2007): Ventajas e inconvenientes de la mediación, en *Soletto, H. y Otero, M. (eds.), capítulo 9, pp. 144-157*.