

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA



TESIS

**“LA FELICIDAD, UN INTANGIBLE DERIVADO
DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR”**

PRESENTA

MARÍA DEL ROSARIO MUÑOZ FERNÁNDEZ

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTOR EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

SEPTIEMBRE, 2019



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



TESIS

**“LA FELICIDAD, UN INTANGIBLE DERIVADO
DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR”**

PRESENTA

MARÍA DEL ROSARIO MUÑOZ FERNÁNDEZ

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTOR EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

**DIRECTOR DE TESIS
DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ**

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que enseguida presento es fruto de mi propio trabajo, y hasta donde estoy enterado no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencias.

Declaro además que tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

Nombre: María del Rosario Muñoz Fernández

Firma:

Fecha:

Porque tener suerte en la vida, es tener unos padres como vosotros

ETERNAMENTE AGRADECIDA

AGRADECIMIENTOS

Con el significado tan especial que tiene, quería dar las GRACIAS a mis padres, porque los dos han sido un pilar fundamental en todo este proceso. Gracias por vuestro apoyo, generosidad y paciencia sin límites, por vuestra confianza, ánimos y sobre todo por vuestros consejos, siempre sabios y certeros. Especial énfasis a ti, PAPÁ, con tu mirada me lo dices todo, eres un ángel en la Tierra y el padre que a cualquier hijo le gustaría tener.

A mi hermana Maribel, por su particular forma de hacer de HERMANA: Te quiero.

A personas tan especiales y significativas para mí: Feli, Alfonso, Jessica, Geli, Sandra, Ana María, Fernando, Isabel, Ana San Nicolás, Peter, María Rosario F. Sánchez, Juan Pedro, Paco Palazón, Carmen y Fina.

Un cálido Gracias a Maripaz García-Longoria, por estar “siempre ahí”, que eso es demasiado

Gracias a mi director de Tesis Francisco J. Gorjón Gómez, por sus ánimos, apoyo, confianza, generosidad, comprensión y aliento.

Gracias a todos y a cada uno de los profesores que han impartido clases durante el periodo lectivo de Doctorado. Un gracias especial para todo el personal administrativo y de limpieza de la Facultad. Gracias a todos mis compañeros de clase por todo lo que me han enseñado, todo suma, todo es aprendizaje y experiencia.

Por último, agradecer a todas aquellas personas, que aunque no mencionadas aquí, me han demostrado su gran humanidad y capacidad de ayuda.

ÍNDICE GENERAL

ABREVIATURAS.....	8
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
CAPÍTULO I: PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. ANTECEDENTES: JUSTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	11
1.1.1. Mediación y felicidad.....	14
1.1.2. Autoestima y felicidad	16
1.1.3. Autodeterminación y felicidad	17
1.1.4 Liberación de Emociones Negativas, Emociones Positivas y Satisfacción derivada del acuerdo de mediación.....	18
1.2. PROBLEMA	21
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	22
1.4. OBJETIVOS.....	26
1.5. HIPÓTESIS.....	26
1.6. MARCO CONCEPTUAL	27
1.6.1. Autoestima	27
1.6.2. Autodeterminación	27
1.6.3. Emociones Negativas	28

1.6.4. Emociones Positivas	29
1.6.5. Satisfacción derivada del acuerdo de mediación.....	30
1.7. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	30
1.8. MODELO DE INVESTIGACION	32
1.9. MATRIZ DE CONGRUENCIA	33
CAPÍTULO II: LA CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS INTANGIBLES DE LA MEDIACIÓN	36
2.1. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO EN EL SIGLO XXI	36
2.2. EL VALOR DE LOS INTENGIBLES DE LAS EMPRESAS EN LAS SOCIEDADES DEL CONOCIMIENTO: EL CAPITAL INTELECTUAL	38
2.2.1. Capital Humano	44
2.2.2. Capital Estructural	52
2.2.3. Capital Relacional	54
2.3. LA ANALOGÍA ENTRE LOS INTANGIBLES DE LAS EMPRESAS Y LOS INTANGIBLES DE LA MEDIACIÓN	58
2.4. LA MEDIACIÓN COMO UNA CIENCIA SOCIAL EMERGENTE.....	67
2.5. ANALOGÍA ENTRE LOS INTANGIBLES DE LA EMPRESA Y LOS INTANGIBLES DE LA MEDIACIÓN	70
2.5.1. Los Operadores como Capital Humano del Sistema MASC.....	70
2.5.2. Los Administradores como Capital Estructural del Sistema MASSC	72
2.5.3. Los Receptores como Capital Relacional del Sistema MASC.....	73
CAPÍTULO III: LA FELICIDAD EN LA FILOSOFÍA Y EN LA PSICOLOGÍA. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO A LO LARGO DE LA HISTORIA.....	75

3.1.	EL CONCEPTO DE FELICIDAD SEGÚN PLATÓN: SER FELIZ ES ASIMILARSE AL DIOS	75
3.2.	PLATON: EL DESEO DE UNA FELICIDAD PERMANENTE.....	78
3.3.	LA FELICIDAD SEGÚN ARISTÓTELES	82
3.3.1.	El concepto de felicidad de Aristóteles en su obra “Ética Nicomáquea” .	88
3.3.2.	La Teoría Aristotélica de las Emociones	95
3.4.	CÓMO SER FELIZ SEGÚN EPICURO	98
3.5.	LA FELICIDAD EN SAN AGUSTÍN DE HIPONA	104
3.6.	LA FELICIDAD, A PARTIR DEL LIBRO X DEL SUPER ETHICA.....	107
3.7.	LA NOCIÓN DE FELICIDAD Y BIENAVENTURANZA EN SANTO TOMÁS DE AQUINO ..	110
3.8.	JOHN LOCKE: LA FELICIDAD UNIDA A LA LIBERTAD	111
3.9.	CÓMO CONSEGUIR CIUDADANOS FELICES SEGÚN ROUSSEAU	113
3.10.	LA PERSPECTIVA DE SÓCRATES Y KANT SOBRE CÓMO DEBE SER LA VIDA BUENA...	117
3.11.	MARX Y SU MODELO DE FELICIDAD	119
3.12.	SER FELIZ COMPRENDIENDO EL PENSAMIENTO DE NIETZSCHE	122
3.12.1	LA NOCIÓN DE FELICIDAD EN PHILIPPA FOOT	124
3.13.	EL CONCEPTO DE FELICIDAD EN EL SIGLO XXI: EL BIENESTAR SUBJETIVO.....	127
CAPÍTULO IV: LA AUTODETERMINACIÓN: UN FACTOR ESENCIAL EN LA MEDIACIÓN		131
4.1.	LA AUTODETERMINACIÓN. UNA APROXIMACIÓN AL TÉRMINO	131
4.1.1.	La Voluntariedad	132
4.1.2.	La Autonomía.....	133
4.1.3.	La Autodeterminación	133

4.1.4.	Límites de la autodeterminación.....	134
4.2.	TOMAR DECISIONES: DANDO RESPUESTA A LAS DIFICULTADES	137
4.2.1.	Factores que influyen en la toma de decisiones	139
4.3.	EL DESEQUILIBRIO DE PODER EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR: EL PROBLEMA DEL GÉNERO.....	147
4.3.1	El principio de Neutralidad y de Imparcialidad	149
4.3.2	Los prejuicios y los estereotipos.....	152
4.4.	EL PODER DE LA PERSUASIÓN. LA IMPORTANCIA DE LA NARRATIVA.....	155
4.4.1	La credibilidad del mediador en la persuasión. Diferencias con la manipulación.....	159
4.4.2	Gestionando personalidades: el reto de la mediación.....	162
4.5	LA AUTODETERMINACIÓN Y EL BIENESTAR PERSONAL.....	164
4.5.1.	La autonomía, la competencia y la necesidad de relación como componentes del bienestar de la persona.....	164
4.5.2.	La influencia de la cultura en el bienestar de las personas.....	167
4.5.3.	Trabajando por la Ciudadanización de la Justicia.....	169
CAPÍTULO V: LA SATISFACCIÓN DERIVADA DEL ACUERDO DE MEDIACIÓN		172
5.1	FINALIZANDO EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN: LA FIRMA DEL ACUERDO	172
5.1.1.	La importancia de aprender a negociar	174
5.2	ESTRATEGIAS PARA EVITAR UN IMPASSE EN LA MEDIACIÓN.....	175
5.2.1	El tiempo: un factor decisivo en la mediación	181

5.3	LA SATISFACCIÓN DERIVADA DEL ACUERDO DE MEDIACIÓN: DEFINICIÓN.....	182
5.3.1.	La ejecutoriedad del acuerdo de mediación.....	189
5.4	SISTEMAS DE CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO	192
5.4.1.	La pos-mediación.....	192
5.4.2.	La re-mediación.....	193
5.5	EL ACUERDO DE MEDIACIÓN COMO UN CONTRATO JURÍDICO	195
5.5.1	La naturaleza jurídica de los acuerdos de mediación	200
5.5.2	Requisitos para formalizar un contrato: consentimiento y eficacia jurídica	201
5.5.3	La validez de los contratos jurídicos.....	205
5.6	LOS ACUERDOS DE MEDIACIÓN Y SU EQUIPARACIÓN CON LAS SENTENCIAS JUDICIALES.....	209
	CAPITULO VI: EL IMPACTO DE LA AUTOESTIMA DE LAS PARTES EN LA MEDIACIÓN	210
6.1.	APROXIMACIÓN A LA NOCIÓN DE AUTOESTIMA.....	210
6.1.1.	Componentes de la autoestima	213
6.1.2.	Las distorsiones cognitivas y la autoestima.....	217
6.2.	LA AUTOESTIMA EN LA FORMACIÓN DE LA IDENTIDAD PERSONAL.....	220
6.2.1.	Las fortalezas humanas en la autoestima	222
6.3.	LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA AUTOESTIMA	224
6.3.1.	Asertividad.....	226

6.3.2.	Resiliencia	228
6.3.3.	Empatía.....	231
6.2.	LA AUTOESTIMA Y EMPOWERMENT EN LA MEDIACIÓN. EL MODELO TRANSFORMATIVO.....	233
6.3	LA AUTOESTIMA Y SU RELACIÓN CON LA FELICIDAD.....	235
CAPITULO VII: LA LIBERACIÓN DE EMOCIONES NEGATIVAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN		237
7.1.	EL PROCESO EMOCIONAL DE LOS MEDIADO DURANTE LA MEDIACION	237
7.1.1.	El miedo.....	237
7.1.2.	La ira y el enojo	239
7.1.3.	Ansiedad o nerviosismo	241
7.1.4.	Toma de conciencia o conocimiento	244
7.1.5.	La importancia de las prácticas restaurativas en la mediación familiar	244
7.1.6.	Acuerdo y reconciliación: la reparación para llegar al acuerdo.....	247
7.2.	LA COMPETENCIA EMOCIONAL, ¿UN ELEMENTO CLAVE EN LA MEDIACIÓN?	249
7.3.	APRENDIENDO A GESTIONAR LAS EMOCIONES.....	251
7.4.	LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES Y EL BIENESTAR SUBJETIVO	253
CAPÍTULO VIII: LA IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES POSITIVAS EN LA MEDIACIÓN		255
8.1.	UNA APROXIMACIÓN A LAS EMOCIONES POSITIVAS	255
8.2.	TEORÍA DE LA ESPIRAL DE LAS EMOCIONES DE BARBARA FREDRICKSON	258
8.3.	LA ESCALA DE AFECTO POSITIVO Y NEGATIVO DE BARBARA FREDRICKSON	260
8.4.	LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y LAS EMOCIONES	266

8.5.	LA IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES POSITIVAS EN EL MEDIADOR	272
8.6.	LAS EMOCIONES POSITIVAS Y SU VINCULACIÓN CON LA FELICIDAD	273
CAPÍTULO IX: APLICACIÓN DEL MODELO DE INVESTIGACIÓN		274
9.1.	DELIMITACIÓN DE LA MUESTRA: POBLACIÓN OBJETIVO	274
9.2.	COMPROBACIÓN CUALITATIVA.....	276
9.2.1.	Análisis de resultados y conclusiones	278
9.3.	COMPROBACIÓN CUANTITATIVA.....	290
9.3.1.	Construcción del cuestionario de aplicación. Análisis del estadístico Alfa de Cronbach	290
9.3.2.	Escala de Medición Utilizada: la Escala Likert.....	302
9.3.3.	Observaciones	303
9.3.4.	Aplicación del Cuestionario Final	303
9.3.5.	Análisis de Resultados y Conclusiones	304
CAPÍTULO X: DISCUSIÓN		307
10.1.	CULTURA DE PAZ. LA PAZ COMO REQUISITO DE LA FELICIDAD.....	310
10.2.	CONCEPTO DE FELICIDAD COMO INTANGIBLE DERIVADO DEL ACUERDO DE MEDIACIÓN	312
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		315
ANEXOS I		355
I. ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A PROFESIONISTAS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR.....		355
ANEXO II		358
ANEXO III		364

ABREVIATURAS

INNOVACIÓN Y DESARROLLO I+D

MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOSMASC

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS OCDE

ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDASONU

LA ESCALA DE AFECTO POSITIVO Y NEGATIVO..... PANAS

PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DE NACIONES UNIDAS..... PDNU

PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PNL

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Evolución de solicitudes Mediación entre 2012-2016.....	275
Tabla 2. Combinación de ítems variable "Satisfacción derivada del Acuerdo de Mediación". Máxima puntuación obtenida.....	293
Tabla 3. Combinación de ítems variable Autodeterminación. Máxima puntuación obtenida.....	294
Tabla 4. Puntuación Alfa de Cronbach de la Escala de Rosenberg en Primer Cuestionario.....	296
Tabla 5. Alfa de Cronbach Escala de Autoestima de Rosenberg en ítems redactados en afirmativo	296
Tabla 6. Alfa de Cronbach Escala de Autoestima de Rosenberg en ítems redactados en negativo	297
Tabla 7. Alfa de Cronbach ítems 6-10 de la Escala de Autoestima de Rosenberg redactados en afirmativo	297
Tabla 8. Alfa de Cronbach para Variable Liberación de Emociones Negativas antes de la Mediación. Máxima Puntuación Conseguida	299
Tabla 9. Alfa de Cronbach para la variable Liberación de Emociones Negativas después de la Mediación. Máxima puntuación conseguida.....	300
Tabla 10. Puntuación para Alfa de Cronbach para el Primer Cuestionario. Emociones Positivas del PANAS.....	301
Tabla 11. Puntuación Máxima obtenida en Alfa de Cronbach para la mediación de la variable Emociones Positivas.....	302

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución de solicitudes, mediaciones, convenios y mediadores en términos absolutos durante el periodo 2007-2013.....	21
Figura 2. La Escala PANAS traducida al español	264
Figura 3. Escala de Autoestima de Rosenberg, 1965	295

CAPÍTULO I: PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES: JUSTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

La Psicología Positiva se originó a finales del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica. Este movimiento psicológico surgió en 1998 en el discurso inaugural de Martin Seligman como presidente de la Asociación Americana de Psicología (Mariñelarena-Dondena, 2012).

La Psicología Positiva aborda fundamentalmente el tema del bienestar. A nivel individual trata sobre los rasgos personales positivos. A nivel grupal estudia las virtudes cívicas y las instituciones que instan a las personas a ser mejores ciudadanos, como por ejemplo, la responsabilidad, el altruismo, la tolerancia y el trabajo ético (Piña López, 2014).

Y es que Martin Seligman es considerado como el fundador y principal referente de este movimiento además de los miembros que integran el Comité de la Psicología Positiva. Csikszentmihalyi, Diener, Jamieson, Peterson y Vaillant son algunos de los autores más destacados.

Desde sus inicios a comienzos del siglo XXI, la Psicología Positiva ha experimentado un permanente y sostenido crecimiento (Mariñelarena-Dondena, 2012). Por ejemplo, en México, en el año 2012 la Universidad TecMilenio fundó el primer Instituto de Ciencias de la Felicidad en Monterrey con el propósito de promover el bienestar a través de la enseñanza, la investigación y la implementación de prácticas basadas en hallazgos científicos.

También se han de mencionar los estudios que se han llevado a cabo recientemente a nivel internacional sobre la felicidad. Tradicionalmente indicadores como el Producto Interior Bruto han sido los utilizados para medir el desarrollo y el progreso de las sociedades.

Y es que diversos estudios mundiales llevados a cabo longitudinalmente han demostrado los beneficios que reporta gozar de una población feliz. Las Cuentas Nacionales del Bienestar Subjetivo han demostrado ofrecer información valiosa complementaria sobre la calidad de vida de los ciudadanos, lo que repercute en una mejora de las políticas públicas del gobierno centradas en las necesidades reales de estos en cuanto a su bienestar social (Veenhoven R., 2014).

En el año 2007, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos –a partir de ahora, OCDE-, decidió iniciar investigaciones utilizando nuevos indicadores para medir el progreso de las sociedades, lo que produjo un efecto dominó sobre algunos países de la Unión Europea como Francia y Reino Unido (Manzanilla Prieto, 2012).

Por otro lado, reseñar un estudio internacional sobre la felicidad que se realizó en 2012 de la mano de “El Instituto de la Tierra” de la Universidad de Columbia - Estados Unidos- y en el que participaron 150 países, entre los que se encontraba México. En él intervinieron algunos expertos en felicidad como Edward Diener, Ruut Veenhoven, Eduardo Lora y Mariano de Rojas. El “World Happiness Report”, reveló que los países más felices del mundo eran los nórdicos: Dinamarca, Noruega, Finlandia y Holanda.

En el caso de América Latina, los países más felices resultaron ser Costa Rica y Venezuela, los cuales ocupaban los puestos 12 y 19 del ranking. México se posicionó en el puesto 31.

Para los resultados municipales, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía seleccionó 100 municipios de todo México donde se aplicaron 26.000 encuestas, resultando ser el municipio más feliz Apodaca –Estado de Nuevo León- y el que menos, Campeche –Estado de Campeche- (Manzanilla Prieto, 2012).

Uno de los mayores descubrimientos del análisis fue que algunos de los municipios más felices de México presentaban mayores puntuaciones que países económicamente más desarrollados como Inglaterra, Francia e Italia, por lo que se puede afirmar que los niveles de felicidad en México son altos en comparación con el resto del mundo.

Esta idea se vuelve a corroborar con los resultados emitidos por el “Informe Mundial de la Felicidad 2013” (Instituto de Ciencias de la Felicidad, 2014) publicado por la “Red de Soluciones para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas” y en el que tomaron parte 156 países entre los que se encontraba nuevamente México. Los resultados volvieron a ubicar en el ranking a los países nórdicos como los más felices del mundo –el primero de ellos fue Dinamarca, seguido de Noruega, Suiza, Países Bajos y Suecia- y a México en el puesto 16, con un índice de satisfacción por la vida de 7.3 puntos, por encima del promedio de los países de la OCDE, que se situaba en 6.6.

Además, no hemos de olvidar que recientemente la Organización de las Naciones Unidas –a partir de ahora, ONU-, tiene establecido desde el año 2012 el día 20

demarzo de cada año como Día Internacional de la Felicidad, ya que Ban Ki-Moon reconoce “la relevancia de la felicidad y el bienestar como aspiraciones universales de los seres humanos y la importancia de su inclusión en las políticas de gobierno” (Organización de las Naciones Unidas, 2014).

Por otro lado, el Estado de Nuevo León es uno de los Estados de México con más desarrollo en cuanto a la aplicación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos se refiere –desde ahora nos referiremos a ellos con las siglas MASC-, tanto a nivel legislativo, como de culturización y de compromiso por agentes sociales, como la Universidad Autónoma de Nuevo León que cuenta con una Maestría en MASC además de un Doctorado con líneas de investigación que giran en torno a los mismos.

Por tanto, Nuevo León es un Estado que despunta, no sólo a nivel nacional sino también a nivel internacional si comparamos su desarrollo con otros países de Latinoamérica y también con otros países pertenecientes a la Unión Europea.

1.1.1. Mediación y felicidad

Entre los estudios que correlacionan la mediación con la felicidad, nos encontramos el que ha sido desarrollado por Gorjón junto a su equipo de investigación (Gorjón Gómez F. J., 2012; Gorjón Gómez F. J., 2014a; Gorjón Gómez F. J., 2014b) el cual ha dado lugar al “Modelo de los Intangibles de la Mediación”. Según este modelo, uno de los efectos que produce la firma del acuerdo así como su ejecutoriedad es la felicidad de los mediados.

Otro de los estudios que investigan los efectos post-mediación en los mediados es el desarrollado por Bonafé-Schmitt y Charrier (2008, p.87), según el cual tras la firma del acuerdo de mediación se producen cambios en la relación entre los miembros del nuevo sistema familiar además de aumentar los niveles de liberación emocional, sobre todo la calma y la serenidad.

El primer estudio se llevó a cabo entre los años 2001-2004 y los resultados arrojados fueron casi los mismos que los de 2008: un 53.3% de los encuestados afirmaron no haber experimentado ningún cambio en la relación con su ex-pareja. Casi un 32% de los mismos afirmaron que la relación con su anterior pareja sí había mejorado, mientras que casi un 15% declaró que había empeorado.

En torno a un 20% de los encuestados, reconoció la gran importancia que había tenido la negociación directa durante la mediación para arreglar sus problemas de relación como pareja sin necesidad de acudir a un abogado.

Como conclusión, se deduce que casi el 100% de la población estudiada reconoció la importancia de la mediación a la hora de redefinir su nuevo rol en la nueva situación familiar, sobre todo en la relación con sus hijos, además de que volvieron a afirmar la gran función que había tenido la mediación para estabilizar sus emociones y sus relaciones.

1.1.2. Autoestima y felicidad

El estudio realizado por Lyubomirsky, Tkach y Dimatteo (2006, PP. 363-365) demuestra que existe una fuerte correlación entre la autoestima y la felicidad, llegando incluso a argumentar que algunos autores proponen como sinónimos de la felicidad a la autoestima. De hecho, afirman, que la autoestima se usa frecuentemente como un índice de felicidad global o bienestar psicológico, de manera que una persona no puede sentirse verdaderamente feliz si no presenta un nivel adecuado de autoestima.

Del mismo modo, Myers y Diener realizaron un estudio en el año 1996 en el que concluyeron que existían variables como el optimismo, el grado de extroversión de la persona, el autocontrol así como una elevada autoestima que influían directamente sobre los índices globales de felicidad de la persona, descartando otros factores como el dinero, sobre todo en las sociedades avanzadas.

También es digno de mencionar el estudio llevado a cabo por Branden, (2013, p.22), el cual sostiene que “nuestra autoestima tiene profundas consecuencias en cada aspecto de nuestra existencia de forma que influye en el nivel de felicidad que alcancemos”, así como la investigación llevada a cabo por Rey, Extremera y Pena (2011) que concluye que tanto la autoestima como la reparación emocional correlacionan positivamente con la satisfacción vital de las personas, en su caso particular, los adolescentes.

1.1.3. Autodeterminación y felicidad

El segundo de los elementos que seleccionamos fue el de autodeterminación. Al igual que con la autoestima, para su selección nos basamos en los hallazgos que la literatura científica revisada nos arrojaba. Podemos señalar el estudio llevado a cabo por Inglehart, Foa, Peterson y Welzel (2008) los cuales señalaban que existía una correlación positiva entre el desarrollo de la libertad personal y el aumento de la felicidad.

De igual forma, Wikinson (2011) en un estudio titulado “Felicidad, Libertad y Autonomía” reseña que las personas que sienten que tienen libertad y control para elegir en sus vidas se muestran más felices que el resto. Y es que, tal como demostró este autor, tener la oportunidad de elegir los amigos, el trabajo que se quiere ejercer así como la pareja, aumenta sobremanera los índices de bienestar general de la persona.

Por otra parte, Margot (2007, PP.55-79) arguye que la libertad entendida como autonomía o autodeterminación de la persona, es un requisito imprescindible para poder hablar de verdadera felicidad y no de una felicidad coaccionada, la cual equivaldría a sufrimiento.

Por último, Deci y Ryan (2000), en un estudio que vinculaba la autodeterminación de las personas con su motivación, su desarrollo social y bienestar general, concluyeron que aquéllas que sentían una mayor autonomía también estaban más motivadas a hacer mejor sus obligaciones así como a comprometerse más con la sociedad y, por ende, ser más felices.

1.1.4 Liberación de Emociones Negativas, Emociones Positivas y Satisfacción derivada del acuerdo de mediación

Los siguientes tres elementos que constituyen nuestro concepto de felicidad los vamos a tratar de forma conjunta, ya que hacen referencia a las emociones.

El tercero de los componentes es la “Liberación de Emociones Negativas”, el cuarto lo constituiría las “Emociones Positivas” y por último “La Satisfacción derivada del Acuerdo de Mediación”.

Son tres elementos íntimamente ligados con las emociones de los mediados por lo que citaremos aquellos estudios que mejor reflejen la relación de las emociones con la felicidad.

Para empezar, señalaremos un estudio relacionado directamente con la liberación de emociones negativas. Algunas de las evidencias empíricas que correlacionan la liberación de emociones negativas con un aumento de la felicidad son las siguientes.

Según Maiese (2005), la gestión de las emociones es el desafío principal de la mediación, incluso por encima de los motivos que trajeron a los mediados a la misma. Una mala gestión de las emociones dificulta el avance hacia fases posteriores. Asimismo sostiene que los temas más difíciles de tratar son los sentimientos como el orgullo, la ansiedad, la ira o la humillación.

Otro estudio es el realizado por Lyubomirsky y Layous (2013) en el cual se concluye que las personas pueden aumentar sus niveles de felicidad a través de ejercicios y

conductas que generan emociones positivas, tales como expresar gratitud, disfrutar de alguna actividad e incluso ayudar a una comunidad de personas discapacitadas.

Asimismo, hemos de mencionar el realizado en 2008 por Kuppens, Realo y Diener, el cual concluye que si una persona siente de forma frecuente más emociones positivas que negativas, está más cerca de declararse feliz que si ocurre al contrario. Por otro lado, descubrieron que la presencia de emociones positivas estaba más correlacionada con la felicidad que la mera ausencia de emociones negativas.

Por otro lado, encontramos a Lyubomirsky, Sheldon y Schkade (2005), los cuales sostienen que pensar en positivo y estar muy motivado con las acciones que hacemos eleva en gran medida nuestro bienestar general. En dicho estudio incitan a las personas a participar en actividades que les motiven con el fin de sentirse más felices. Y es que la motivación es un gran predictor de la felicidad y el bienestar.

Fredrickson y Joiner, en el año 2002 contribuyeron con aportaciones novedosas a la parcela de las emociones positivas. Hasta ahora se había estudiado casi únicamente a las emociones negativas en su relación con enfermedades mentales como la ansiedad y la depresión. Sin embargo, con la aparición de la Psicología Positiva investigadores como Fredrickson optaron por estudiar los efectos que tenían las emociones positivas no sólo en el momento de sentirlas sino a largo plazo, creando la “Teoría de la Espiral de las Emociones Positivas y el Bienestar Subjetivo”.

Y es que tanto las actitudes positivas como los estados de ánimo positivos dilatados en el tiempo contribuyen a desarrollar y a ampliar pensamientos positivos en el futuro lo cual contribuiría a seguir manteniendo e incluso aumentando los niveles de bienestar de la persona. Dicho con otras palabras, sentir con frecuencia emociones positivas nos

ayuda a desarrollar recursos psicológicos como la empatía, la flexibilidad mental, una mayor capacidad para aprender así como explorar situaciones novedosas, lo que se traduciría en una mayor creatividad.

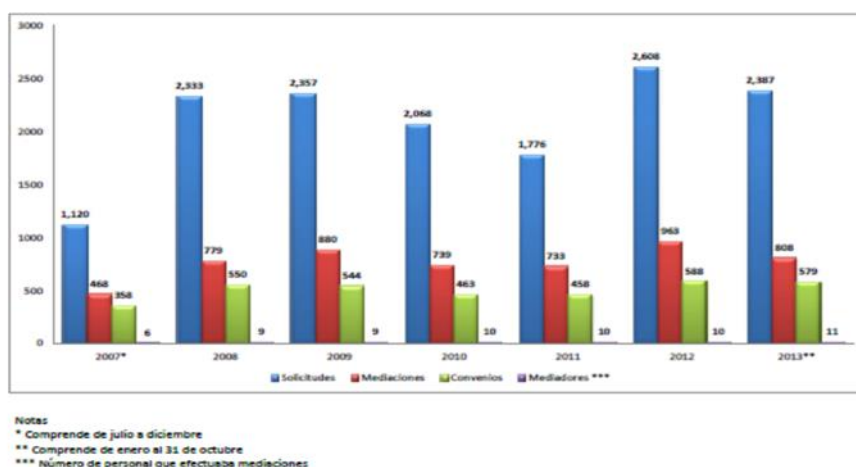
No obstante, la consecuencia que más nos interesa es que las personas optimistas- que sienten muchas emociones positivas a lo largo del día- son capaces de establecer más y mejores relaciones sociales con los demás, lo que contribuye a lo que la Psicología Positiva denomina el “florecimiento humano” o lo que es lo mismo, el desarrollo humano.

Y es que como apostillaron posteriormente Cohn, Fredrickson, Brown, Mikels, & Conway (2009), las emociones positivas ayudan a las personas a desarrollar su resiliencia así como diversos recursos de afrontamiento ante la adversidad. De hecho sostienen que aquellas personas que son más felices logran mejores resultados en la vida, y no simplemente porque sientan satisfacción con ella, sino porque desarrollan estrategias para transformar las situaciones adversas en menos negativas.

1.2. PROBLEMA

Nuestro problema de investigación es dual. Por una parte no existe una suficiente culturización de los MASC y por otra, la gente desconoce que la felicidad es un intangible de la mediación.

Figura 1. Evolución de solicitudes, mediaciones, convenios y mediadores en términos absolutos durante el periodo 2007-2013



Fuente: Web Poder Judicial del Estado de Nuevo León, 2014

En la figura 1, se puede observar que existe un importante desequilibrio entre el número de solicitudes y las mediaciones finalmente efectuadas. Esto se puede deber a varias razones. Una de ellas, a que los ciudadanos si bien parecen que sienten curiosidad por lo que es la mediación, luego no acuden a las sesiones. Esto se puede deber a que no realmente no la conocen ni saben en qué consiste.

También se podría atribuir a que a pesar de que una de las partes la solicite, la otra decline la invitación. Entre el año 2007 y el 2013 únicamente se ha producido un incremento de 1257 solicitudes en todo el Estado de Nuevo León.

Si consideramos que el Estado de Nuevo León cuenta con una población de más de 5 millones de habitantes en 2016, podemos decir que sólo 0.05% de la población de dicho Estado decidió solicitar una mediación aunque finalmente únicamente el 0.02% acudió a la misma.

Y es que los datos que arroja la gráfica no son congruentes con los tiempos que estamos viviendo. No se trata de eliminar el sistema jurídico tradicional, sino de complementarlo y de que los MASC se desarrollen de forma paralela. Dicho en otras palabras, estando en el siglo XXI se hace necesario solventar el problema de la impetración de la Justicia y que sean los propios ciudadanos los que traten de dar solución a los conflictos que se les presentan en la vida.

1.3. JUSTIFICACIÓN

En los últimos tiempos, la sociedad está evolucionando en torno a un escenario internacional influenciado por distintas corrientes de pensamiento en un ámbito multicultural, surgiendo como consecuencia una pluralidad y diversidad de formas de vida en sociedad.

A pesar de que el sistema judicial es muy útil para la regularización de la vida en sociedad y por tanto el logro de la paz social, debería ser únicamente utilizado en los

casos o situaciones conflictivas en los que el litigio sea la mejor opción de resolución de conflictos (Gorjón Gómez, 2003; Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012).

La respuesta a todos los conflictos no está siempre en el litigio. La confrontación, la lucha, el resultado vencedor-vencido no es la única forma de resolver los problemas. Además, el crecimiento exponencial de los mismos está provocando que la vía judicial tradicional resulte inoperante, haciéndose necesario desarrollar un paradigma jurídico complementario pero basado en una cultura conciliar y no retributiva con preponderancia del uso de los MASC (Gorjón Gómez, 2003; Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012).

Derivado del problema anterior aparece un nuevo obstáculo, y es que el Poder Judicial no ha podido satisfacer sus propias expectativas, es decir, la consecución de la justicia no es expedita y los estadios de ejecución son lentos, además de que existe una monopolización del control judicial por parte del Juez.

De todo ello se deduce que la cultura jurídica adversarial se encuentra en crisis (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2008, 2012) la cual se puede resumir en cinco causas fundamentales (Gonzalo Quiroga, 2011, p.41):

1. El poder judicial se encuentra desbordado. Esto significa que no da abasto para cumplir con la demanda de resolución de litigios que le exige la sociedad.

2. Dificil y desigual acceso de los ciudadanos a la justicia. Según esta autora, el acceso a la justicia es un derecho universal. Por lo tanto, todos los ciudadanos deben estar a su alcance en condiciones de igualdad.

3. No utilización de los MASC provocada por el desconocimiento de los mismos por parte de la sociedad en general. Y es que no existen políticas públicas a largo plazo que impulsen los MASC, además de que existe un gran conformismo y falta de preparación de los principales actores sociales para promover una cultura conciliar basada en los MASC: ni las Organizaciones No Gubernamentales, ni las organizaciones de profesionistas, ni las Cámaras Industriales de Comercio, ni siquiera las instituciones educativas muestran un firme compromiso por implementar la cultura de los MASC.

4. Son los abogados los que habrían de convertir los MASC en factores de cambio político, social y económico. Sin embargo, existe la tendencia a limitarse a desempeñarse como litigantes o como consultores jurídicos en el mejor de los casos.

5. Los profesionistas pertenecientes a otras ramas de conocimiento deberían actualizarse en el conocimiento y aplicación de los MASC. Muchos profesionales persisten en el error de que ellos no tienen competencia para resolver conflictos –ya sea en el colegio, en la empresa, en la familia o en la comunidad de vecinos- derivando tal responsabilidad a los abogados.

El segundo de los problemas de los que hablábamos es que la sociedad desconoce que la mediación produce una serie de beneficios paralelos denominados “Intangibles de la Mediación”, entre los que se encuentra el perdón y la felicidad.

Una vez que se ha llegado a un acuerdo de mediación por ambas partes, surten una serie de efectos o externalidades positivas tanto en los Operadores de la mediación - que son los propios mediadores- los Administradores –que se corresponden a las instalaciones, las leyes y reglamentos que se aplican así como los principios de la mediación -entre otros-, y los Receptores de la misma, que equivalen a los mediados.

Por tanto, se puede decir que se hace necesario buscar una nueva vía de culturización de los MASC que sea más eficiente a la puesta en práctica hasta el momento, siendo la utilización del “Modelo de los Intangibles de los MASC”, una forma de redimensionar y reactivar la culturización de los mismos (Gorjón Gómez, 2014, 2015, 2016).

Dado que consideramos que la paz y la felicidad son dos de los intangibles más importantes para las personas en el siglo XXI y dado que el tema de la felicidad está adquiriendo una importancia estratosférica a nivel internacional en las últimas décadas, nos surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los elementos que conforman la felicidad de los mediados tras alcanzar un acuerdo favorable derivado del procedimiento de la mediación familiar?

1.4. OBJETIVOS

El objetivo general del proyecto es describir cómo la autodeterminación, la autoestima y las emociones de las personas que participan en un procedimiento de mediación familiar influyen en la felicidad derivada de la firma del acuerdo y de su ejecutoriedad.

Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes:

1. Identificar si el grado de conformidad con el acuerdo de mediación incrementa el nivel de satisfacción con el mismo.
2. Describir cómo la autoestima y la autodeterminación influyen en el desarrollo de la mediación familiar.
3. Ilustrar cómo el procedimiento de mediación familiar influye en el nivel de autoestima y autodeterminación de las partes.
4. Analizar cómo las emociones negativas y positivas de las partes determinan la llegada a la etapa de la firma del acuerdo.
5. Construir el concepto de felicidad derivado de la firma del acuerdo y su ejecutoriedad.

1.5. HIPÓTESIS

Los elementos que conforman la felicidad de los mediados cuando logran un acuerdo de mediación pueden ser: la autoestima, la autodeterminación, la liberación de emociones negativas, la satisfacción derivada del acuerdo y las emociones positivas.

1.6. MARCO CONCEPTUAL

Los conceptos más importantes que definen el proyecto son los siguientes:

1.6.1. Autoestima

Según Nathaniel Branden (2013, p.13), la autoestima es definida como “la experiencia de ser aptos para la vida y para las necesidades de la vida”. Más específicamente señala que consiste en: “tener confianza en nuestra capacidad de pensar y de afrontar los desafíos básicos de la vida y confianza en nuestro derecho a ser felices, el sentimiento de ser dignos, de merecer de tener derecho a afirmar nuestras necesidades y a gozar de los frutos de nuestros esfuerzos”.

Sin embargo, según Rojas Marcos (2007, p.12) la autoestima es considerada como “el sentimiento placentero de afecto o de repulsa que acompaña a la valoración global que hacemos de nosotros mismos”. Además, señala que la “autovaloración intelectual y afectiva se basa en nuestra percepción, más o menos positiva o negativa, de las diversas partes de nuestra persona y de nuestra vida que seleccionamos porque las consideramos relevantes.

Según nuestras prioridades particulares, a la hora de valorarnos podemos incluir una amplia gama de factores, desde la habilidad para relacionarnos con los demás hasta la apariencia física, pasando por rasgos de carácter, la capacidad intelectual, la aptitud para llevar a cabo ciertas actividades que valoramos, los logros que alcanzamos, las cosas materiales que poseemos, o la alegría que en general sentimos en la vida cotidiana.

1.6.2. Autodeterminación

En palabras de Wehmeyer y Schalock (2001) “la autodeterminación es el proceso por el cual la acción de una persona es el principal agente causal de su propia vida, de las elecciones y toma de decisiones sobre la calidad de la misma, libre de influencias externas o interferencias” (citado en Arroyave Palacio & Freyle Nieves, 2009, p.56).

En cambio, para Biestek (1966), la autodeterminación se define mediante tres proposiciones: por un lado, el derecho a la toma de decisiones y la libertad de elección de las personas, por otro lado, respetar estos derechos por terceros y también las limitaciones legales e institucionales a las que están sujetas los individuos (citado en Parra Ramajo, Chagas Lemos, Palacín Bartroli, & Torralba Roselló, 2014, p.100).

Además, en este mismo texto, Salcedo (1993) destaca tres dimensiones fundamentales que ha de tener el concepto de autonomía: independencia, derecho y competencia. La autodeterminación es, para este autor, el ejercicio competente de la autonomía en todas las dimensiones.

Bisquerra (2000), considera que una emoción es “un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a la acción. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno” (p.61, citado por Redorta, J., Obiols, M. y Bisquerra, R., 2006, p.26).

1.6.3. Emociones Negativas

Para Bisquerra (2000, p.61) “una emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a la acción” (citado por Redorta, J., Obiols, M. y Bisquerra, R., 2006, p.26).

Del mismo modo, Redorta, Obiols y Bisquerra (2006, p.34) señalan que “las emociones negativas son el resultado de una evaluación desfavorable respecto a nuestro bienestar. Son diversas formas de amenaza, frustración, pérdida. etc., entre las que se incluyen el miedo, la ira, la tristeza, la culpa la vergüenza la envidia los celos o el disgusto”.

Entre las emociones se pueden distinguir, al menos dos grupos: las positivas y las negativas. Entre las emociones negativas se pueden distinguir, el miedo-ansiedad, la ira, la tristeza-depresión y el asco que son reacciones emocionales básicas que se caracterizan por una experiencia afectiva desagradable (Piqueras Rodríguez, Ramos Linares, Martínez González, & Oblitas Guadalupe, 2009, p.86).

1.6.4. Emociones Positivas

Según Fernández-Dols, Carrera y Oceja (2002), las emociones pueden ser definidas como “un fenómeno relativamente aislado en el tiempo, que experimentamos con independencia de nuestra voluntad y que se produce con respecto a un objeto o persona concreta” (citado en Palumbo, Medrano, Lussenhoff, González, & Curarello, 2011, p.65). La diferencia fundamental entre las emociones y los estados de ánimo es que éstos últimos son más globales y carecen de un motivo en concreto.

Lucas, Diener y Larsen (2003) señalan que las emociones positivas son aquellas en las que prevalece el placer o bienestar de la persona. Existe un catálogo muy extenso de estas emociones, como pueden ser la alegría, la felicidad, el humor, la serenidad o la satisfacción personal, que surgen como consecuencia de vivir situaciones favorables. Otras, como la esperanza y el alivio, son originadas por condiciones vitales desfavorables, y otras, como la simpatía y la gratitud son consecuencia de empatizar con las respuestas o reacciones de los otros (Lazarus, 2000, citado en Oros, 2009).

Por su parte, Fredrickson (2000) menciona que las emociones positivas pueden optimizar la salud, el bienestar subjetivo y la resiliencia psicológica por lo que parece acertado hipotetizar que las emociones positivas pueden fortalecer y minimizar las desventajas cognitivas y emocionales que muestran los niños pobres en comparación a otros niños.

En resumen, las emociones positivas son el resultado de una valoración favorable en referencia al logro de nuestro bienestar. Algunos ejemplos de emociones positivas pueden ser la alegría, el amor, el afecto y el alivio.

Además, como Redorta, Obiols y Bisquerra (2006) señalan, existen dos tipos de emociones: las básicas y las complejas o secundarias. Las básicas son llamadas elementales o puras y se caracterizan por una expresión facial característica que muestra una disposición a la acción. En cambio, las emociones complejas se derivan de las básicas, o bien conforman una combinación de varias emociones básicas.

1.6.5. Satisfacción derivada del acuerdo de mediación

Clemente Carrión, Molero Mañes y González Sala (2000) sostienen que la satisfacción puede definirse como la evaluación cognitiva que realiza una persona acerca de un acontecimiento o fenómeno acaecido o bien sobre cualquier ámbito de su vida, atendiendo a criterios como las expectativas, las aspiraciones e incluso los objetivos conseguidos.

En cambio, Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985) y Pavot, Diener, Colvin y Sandvik (1991) arguyen que la satisfacción vital se define como “una valoración global que la persona hace sobre su vida, comparando lo que ha conseguido, sus logros, con lo que esperaba obtener, sus expectativas”(citado en Cabañero Martínez, Richart Martínez, Cabrero García, Orts Cortés, Reig Ferrer, & Tosal Herrero, 2004, p.448).

A pesar de que en esta definición se hace referencia a la satisfacción vital y nosotros queremos referirnos a la satisfacción derivada del acuerdo, consideramos que se puede extrapolar el significado de “satisfacción vital” a cualquier ámbito o esfera de la vida.

Por su parte, Locke (1976, p.27) define la satisfacción como “un estado emocional positivo o agradable, resultado de la valoración que el individuo hace de su trabajo o de sus experiencias con el mismo” (citado en Aguirre Raya, 2009).

Autores como Bigne y Andreu (2002), Giese y Cote (2000) y Yu y Dean (2001) exponen una definición de satisfacción desde una perspectiva cognitiva afirmando que “la satisfacción es una respuesta afectiva que procede de un juicio cognitivo” (citado en Alvarado Herrera & Beltrán Gallego, 2008, p.77).

1.7. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño metodológico de nuestra investigación será un modelo mixto.

Siguiendo a Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010), la metodología mixta es aquella que combina las técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas con el fin de estudiar de forma holística un fenómeno de estudio.

De acuerdo con estos autores (2010, p.4), la metodología cuantitativa utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Del mismo modo, Tamayo y Tamayo (2007) sostiene que el método cuantitativo consiste en la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente.

En la dialéctica metodología cuantitativa-metodología cualitativa, Hernández Sampieri et al. (2010, p.7), definen el enfoque cualitativo como “la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”.

Por otro lado, el método cualitativo es considerado como un procedimiento de investigación inductivo, en donde el investigador ve el escenario y a las personas desde una perspectiva holística, y donde trata de adquirir información sobre las personas que son objeto de estudio tratando de comprenderlas en su propio marco de referencia (Álvarez-Gayou Jurgenson, 2003).

Además, este autor arguye que la fenomenología se caracteriza por centrarse en la experiencia personal, ya que considera que los seres humanos están vinculados con su mundo, por lo que hay que poner el énfasis en la experiencia vivida por ellos, ya que estos sólo pueden ser comprendidos dentro de sus propios contextos.

Por tanto, el marco de interpretación que vamos a aplicar para contextualizar y dotar de significado nuestro proyecto será el método inductivo-deductivo, según el cual la investigación se ha de iniciar con observaciones individuales, sobre las que se van a plantear predicciones que se traducirán en hipótesis de investigación (Álvarez-Gayou Jurgenson, 2003).

Por tanto, nuestro estudio tendrá un alcance de características descriptivas aunque con tintes exploratorios. Para ello, utilizaremos dos instrumentos de investigación: la entrevista semi-estructurada y el cuestionario.

De acuerdo con López Estrada y Deslauriers (2011, p.2), la entrevista es una de las herramientas más utilizadas dentro del paradigma cualitativo, y es definida como “una

situación cara a cara donde se da una conversación íntima de intercambio recíproco, en el cual el informante se convierte en una extensión de nuestros sentidos y asume la identidad de un miembro de su grupo social”.

1.8. MODELO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio se llevó a cabo siguiendo varias etapas:

Primeramente, se desarrolló la fase de investigación cualitativa. Siguiendo con el ejemplo del “Modelo de los Intangibles de la Mediación” (Gorjón, 2014a; Gorjón, 2014b), se contactó con dos expertos en mediación para que, mediante una entrevista semiestructurada, nos dieran su opinión acerca del proceso emocional que atravesaban los mediados a lo largo de todo el procedimiento, para así poder conseguir una visión desde un punto de vista profesional.

Mediante un Muestreo No Probabilístico Intencional, pudimos contactar con dos mediadoras del “Servicio de Litigación y Mediación” de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

En el proceso de elaboración de la entrevista, tuvimos en cuenta, en primer lugar, el objetivo general y los específicos de nuestro proyecto. Seguidamente, descompusimos en una tabla cada una de nuestras cinco variables -autodeterminación, autoestima, liberación de emociones negativas, la satisfacción derivada del acuerdo y las emociones positivas-, en cuatro enunciados, a partir de los cuales pudiésemos extraer conclusiones.

En base a estos enunciados se elaboraron 17 preguntas clasificadas en tres bloques: las primeras eran de “Contexto” donde se pretendía que las mediadoras nos pusieran en antecedente sobre cómo habían llegado hasta el servicio donde trabajaban, su opinión acerca de las ventajas de que presentaban los MASC, así como los tipos de mediación predominantes. También se incluyeron otras preguntas de opinión relacionadas con la visión que tenían acerca de por qué las personas acudían a un servicio de mediación.

En la segunda parte, llamada “Parte Central de la Entrevista” se elaboraron ocho preguntas centradas en las emociones que los mediados expresaban desde el momento en que llegaban a la sesión de mediación, hasta el momento en que firmaban el acuerdo.

En un tercer bloque de preguntas denominado “Preguntas Post-Mediación y de Opinión personal” se preguntó sobre la opinión de las mediadoras sobre las emociones positivas que manifestaban los mediados y que incluso podían llegar a mantener en el tiempo, así como dos preguntas relacionadas con la culturización de la mediación.

Posteriormente se contactó presencialmente con dos de las mediadoras del centro, quienes accedieron gustosamente a la invitación.

En ambos casos, se trató de una entrevista distendida en la que las declaraciones pudieron ser grabadas. Ambas mediadoras se mostraron agradecidas por haber sido seleccionadas para contribuir con la investigación. Posteriormente procedimos a transcribir las entrevistas y a analizar los resultados.

1.9. MATRIZ DE CONGRUENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
<p>La sociedad desconoce el valor de la mediación.</p> <p>El acuerdo favorable de la mediación produce felicidad en los receptores de la misma, sin embargo, existe un desconocimiento de que la felicidad es un intangible de la mediación</p>	¿Cuáles son los elementos que conforman la felicidad de los mediados cuando llegan a un acuerdo de mediación familiar?	Describir cómo la autodeterminación, la autoestima y las emociones de las personas que participan en un procedimiento de mediación familiar influyen en la felicidad derivada de la firma del acuerdo y de su ejecutoriedad	<p>1. Identificar si el grado de conformidad con el acuerdo de mediación incrementa el nivel de satisfacción con el mismo</p> <p>2. Describir cómo la autoestima y la autodeterminación influyen en el desarrollo de la mediación familiar</p> <p>3. Ilustrar cómo el procedimiento de mediación familiar influye en el nivel de autoestima y autodeterminación de las partes</p> <p>4. Analizar cómo las emociones negativas y positivas de las partes determinan la llegada a la etapa de la firma del acuerdo</p> <p>5. Construir el concepto de felicidad derivado de la firma del acuerdo y su ejecutoriedad</p>	<p><u>1. Autodeterminación:</u> DeCharms, 1968; Gaughan, 2017; Mayer, 1987; Ryan & Deci, 2002; Shapira, 2014</p> <p><u>2. Satisfacción derivada del acuerdo de mediación:</u> Baruch Busch & Folger, 1996; Calcaterra, 2002; Martínez de Murguía, 1999; Pothier, 1993; Zartman & Berman, 1982</p> <p><u>4. Autoestima:</u> Becona, 2006; Branden, 2013; Naranjo Pereira, 2007; Roa García, 2013; Roca Villanueva, 2003</p> <p><u>3. Liberación de emociones negativas:</u> Bisquerra Alzina & Pérez Escoda, 2007; Cobb, 1993; Lieberman, 2006; Redorta, Obiols, & Bisquerra,, 2006; Saarni, 2000</p> <p><u>5. Emociones Positivas:</u> Fredrickson B. , 2003; Lucas, Diener, & Larsen, 2003; Romero Rodríguez, 2016; Watson, Clark, &</p>	Los elementos que conforman la felicidad de los mediados cuando logran un acuerdo de mediación pueden ser: la autoestima, la autodeterminación, la liberación de emociones negativas, la satisfacción derivada del acuerdo y las emociones positivas	<p>1. Autodeterminación</p> <p>2. Satisfacción derivada del acuerdo de mediación</p> <p>3. Autoestima</p> <p>4. Liberación emociones negativas</p> <p>5. Emociones positivas</p>	Mixto: cualitativo y cuantitativo	<p>1º. Entrevista semiestructurada</p> <p>2º. Cuestionario post mediación</p>

				Tellegen, 1988				
--	--	--	--	----------------	--	--	--	--

CAPÍTULO II: LA CONTEXTUALIZACIÓN DE LOS INTANGIBLES DE LA MEDIACIÓN

2.1. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO EN EL SIGLO XXI

Uno de los rasgos distintivos de los seres humanos es que son animales sociales, por tanto, a diferencia del resto de los animales, hemos necesitado organizar nuestras vidas en torno a grupos simples como la familia o bien, como ha ido sucediendo a lo largo de la Historia, a través de tribus o de civilizaciones más heterogéneas y complejas hasta convertirse en lo que actualmente conocemos como sociedades.

Otro de los rasgos característicos de los seres humanos derivado de su necesaria socialización para vivir, es la comunicación, ya sea en su versión verbal o no verbal.

Aun así, si bien a lo largo de los siglos la creatividad y el pensamiento de las personas han derivado en avances significativos en el ámbito de la comunicación - sobre todo en el siglo XVI con la invención de la imprenta- no ha sido hasta el siglo XX, cuando los denominados medios de comunicación de masas se extendieron por todas las sociedades más o menos industrializadas.

Es pues, en la coyuntura de mediados del siglo XIX de los países más desarrollados como el Reino Unido o comienzos del siglo XX como por ejemplo en España, cuando el uso de la televisión, la radio y la prensa se popularizan llegando a casi todos los hogares generando como consecuencia un incremento educacional y a la vez cultural, ya que casi todas las personas eran capaces de conocer lo que ocurría en otros lugares de su país o del mundo gracias sobre todo a las noticias de la radio y la televisión.

En definitiva, la difusión y expansión de los medios de comunicación de masas entre la población produjo un aumento significativo en cuanto al avance y desarrollo de las mismas. Sin embargo no fue hasta mediados de los años 70 y 80 del siglo pasado cuando acontece la verdadera revolución de los medios de comunicación de masas con la llegada de Internet.

Según García Barrera (2011), el auténtico desarrollo de las sociedades a niveles exponenciales se produjo gracias al conocimiento y aplicación en todos los ámbitos sociales -como la economía, la política y la sociedad- de un revolucionario sistema de información computacional organizado a través de complejos algoritmos matemáticos que conseguían el establecimiento de la comunicación virtual a nivel planetario en tiempo real y una con una gran calidad del servicio.

Por tanto, la aparición y difusión de la informática a lo largo y ancho del planeta trastocó profundamente no sólo el funcionamiento de las sociedades a nivel económico, sino que además, los cambios que la incorporación de la informática produjo en el ámbito de la empresa generaron un efecto dominó en otras parcelas de la vida humana, como la política pero sobre todo en las relaciones sociales, dando lugar al mayor hito histórico que jamás se haya producido en la Historia de la Humanidad.

Estudiosos e investigadores de la “London School of Economics” hablaron pocos años después de la gran revolución que estábamos viviendo, creando conceptos nuevos para poder definir con precisión todos los cambios que estaban acaeciendo, sobre

todo en el ámbito de la economía que fue el primero y en el que con más intensidad se aplicaron los avances derivados de la informática.

2.2. EL VALOR DE LOS INTANGIBLES DE LAS EMPRESAS EN LAS SOCIEDADES DEL CONOCIMIENTO: EL CAPITAL INTELECTUAL

Es un hecho constatable que los países más avanzados aunque también las economías emergentes, han transitado de un paradigma económico, político y social tradicional a uno basado en la “Economía digital”.

Volviendo al ámbito de la empresa, hemos de reseñar que todas aquellas empresas que se encuentran dentro de la nueva Cultura de la Información y del Conocimiento han necesitado realizar grandes inversiones para reestructurar su filosofía de trabajo y valores para adaptarse a la nueva era (Chandra, Styles, & Wilkinson, 2012).

Con ello, muchas empresas han conseguido ampliar su valor de mercado llegando a alcanzar una rápida internacionalización de sus productos y servicios (Chandra, Styles, & Wilkinson, 2012; Lev, 2003, 2005).

Por tanto, es este cambio acelerado en la diversificación de la demanda de productos y servicios lo que justifica que las empresas tengan que invertir continuamente en “Innovación y Desarrollo” –a partir de ahora, “I+D”- para mantenerse en el mercado actual. De hecho fue Michael Porter (1991) el pionero en explicar en qué consistía el concepto de ventaja competitiva ligado al de innovación, alegando que las ventajas competitivas eran valores añadidos fruto de la innovación de las empresas en Capital Humano y Estructural, las cuales otorgaban al producto o servicio rasgos distintivos y diferenciables al resto de los generados en su mismo sector.

Se hace pertinente, pues, definir dos de los conceptos más importantes de la “Era de la Información y del Conocimiento”, como son los de Capital Intelectual y el concepto de intangible de la empresa.

Siguiendo a Bueno Campos (2007), el Capital Intelectual hace referencia al valor de mercado que presenta una empresa en un momento dado, en función de la gestión de todos sus intangibles, los cuales se resumen en Capital Humano, Capital Estructural y Capital Relacional.

Continuando en la misma línea, Stewart y Zadunaisky (1998) aluden al Capital Intelectual como todo material de conocimiento, la información, así como la propiedad intelectual y la experiencia que puede usarse en una empresa para crear valor. Dichos autores, sostienen además, que los conocimientos de una empresa son la “fuerza cerebral colectiva” de la misma así como que conceptos como el *know-how*, o filosofía de funcionamiento de la empresa van a ser determinantes para mantener e incrementar dicho valor.

Asimismo, Edvinsson (1997), hizo uso de una metáfora para hacer más comprensible el concepto de Capital Intelectual. Explicó que una corporación empresarial es como un árbol, en el cual encontramos una parte visible –tronco, las ramas, y las hojas, entre otros- y una parte no visible, la cual correspondería con las raíces de dicho árbol.

Lo que Edvinsson quería poner de relieve era que el Capital Intelectual de una empresa no sólo estaba constituido por su estados contables producto de la inversión en trabajo, tierra y capital, sino también por otros tipos de Capital –Humano, Estructural y Relacional- que eran denominados intangibles y que, a pesar de no aparecer en dichos

estados contables contribuían sobremanera al valor real de la empresa en el mercado, contibuyendo incluso más que los tradicionales factores productivos.

Por otro lado, Stewart y Zadunaisky (1998), sostienen que entre las funciones que tiene conocer y potenciar el Capital Intelectual en una empresa se encuentra la de poder identificar aquellos recursos y valores –visibles y no visibles, para poder aprender a potenciarlos a través de una óptima gestión.

El segundo de los conceptos a explicar es el de intangible de la empresa.

Según Mortensen (1999, p.51) y corroborando la idea de Edvinsson, los “intangibles de una empresa son todos aquellos activos de la misma que, a pesar de que no están reconocidos en los estados contables de la empresa, generan o generarán valor para la misma en el futuro”.

Sin embargo, en el actual paradigma que vivimos, son los activos intangibles los que mantienen a la empresa dentro de un área competitiva (Hashima, Osmanb, & Alhabshic, 2015). De hecho, Edvinsson y Malone (1997, 2003) fueron dos de los autores que más estudiaron el impacto de los intangibles de la empresa, reconociendo que son ellos los que verdaderamente constituyen y dan valor a la compañía, ya sea en beneficios actuales o futuros.

Del mismo modo, Ordóñez de Pablos (2003), en su definición de activo intangible reitera uno de los aspectos que ya se aludieron anteriormente en Mortensen (1999), definiéndolos como todos aquellos recursos organizativos no visibles, que a pesar de

determinar el valor real de mercado de una empresa, no aparecen en los estados contables de la misma.

Además, Cañibano, García-Ayuso, y Sánchez (2000), apostillan que en la Era de la Información y el Conocimiento, las decisiones más importantes están relacionadas con el capital intangible de la empresa. De hecho, los activos intangibles siempre han estado presentes en la empresa, sin embargo, no ha sido hasta el último tercio del siglo XX cuando los expertos en dirección de empresas y recursos humanos se han dado cuenta de su importancia (Girella, Bagnoli, & Zambon, 2016).

Siguiendo a Hall (1992), aunque los intangibles de la empresa son recursos internos desarrollados por la organización, no basta sólo con identificarlos, sino que requieren ser gestionados. Es decir, no resulta suficiente con que la empresa conozca el nivel de satisfacción de sus empleados, o los años de experiencia en el sector de producción, ni tampoco saber el número de patentes que tiene la empresa o el número de ideas nuevas implementadas en el último ejercicio económico, sino saber gestionar todos estos activos intangibles, o dicho de otra manera, saber gestionar el conocimiento de la misma.

Del mismo modo, y continuando con Hall (1992), la gestión del conocimiento se podría definir como el conjunto de procesos y sistemas que permiten que el Capital Intelectual de una empresa aumente significativamente a través de la gestión de sus activos intangibles con el objetivo de aumentar sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, a fin de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

En resumen, la gestión del conocimiento se refiere a la gestión de los activos intangibles de una empresa, los cuales están relacionados de una u otra forma con la captación, la estructuración y la transmisión de conocimiento.

Según el Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones, la medición del Capital Intelectual es uno de los mayores desafíos que plantea el siglo XXI en las empresas, sobre todo en aquellas donde existe un nivel intensificado de conocimiento.

La necesidad de elaborar un método que permita medir de una forma eficiente y eficaz el Capital Intelectual de una organización empresarial requiere varios requisitos. Por una parte ha de determinar las variables que deben ser medidas –esto es, sus activos intangibles-. En segundo lugar, definir qué indicadores van a ser capaces de reflejar el valor real de dichas variables. Y, por último, cómo determinar la forma en que han de ser presentados dichos indicadores tanto para la propia empresa como para el resto.

Una buena idea, sería que las autoridades públicas crearan un modelo para la estandarización del Capital Intelectual, a través de la validación que tanto las comunidades de empresarios como el propio mercado fuesen arrojando. Y es que disponer de una información del estado real de la empresa –la cual viene definida por el valor de sus intangibles- es fundamental para que ésta siga manteniendo sus ventajas competitivas.

Sin embargo, se trata de un problema que atañe a numerosas empresas –desde una Pequeña y Mediana Empresa hasta a una Multinacional-, ya que puede llegar a confundir a potenciales accionistas que quieran invertir en acciones de la empresa. Y

es que crear una política estandarizada a nivel mundial sobre cómo integrar el capital Intelectual en los Sistemas Contables de la Empresa debería ser una de las prioridades de los Gobiernos de todas las naciones interesadas en que sus empresas invirtieran en activos intangibles y puedan contribuir a aumentar su Producto Interior Bruto.

Crear que una empresa tiene un determinado valor de mercado cuando en realidad no es así, podría generar importantes perjuicios para la misma sobre todo en la toma de decisiones, un acto que se está realizando constantemente para ajustar la producción a las necesidades del mercado.

Según el Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones (p.74), uno de los modelos pioneros y también más utilizados es el “Modelo Navigator del Grupo Skandia”. Desde 1991, y de la mano de Leiff Edvinsson, esta empresa sueca de servicios y seguros financieros lleva investigando cómo medir los diferentes componentes del Capital Intelectual, ofreciendo en 1995 un estado sobre la contabilidad financiera y la no visible de la empresa, que en realidad, como ya hemos mencionado anteriormente, es la más importante, ya que es la que refleja realmente el valor de mercado de la misma.

En definitiva, podríamos decir que el Capital Intelectual se conforma por todos aquellos activos intangibles de una empresa, es decir, por el Capital Humano, el Capital Estructural y el Capital Relacional que, aunque a día de hoy no se pueden reflejar de manera fiable en los estados contables de la empresa, son los verdaderos pilares que sostienen el potencial del misma. Por tanto, podemos deducir que la riqueza de una empresa está íntimamente ligada con su nivel de Capital Intelectual.

Sin embargo, no basta sólo con identificar y definir los activos intangibles de la empresa, se hace necesario poder auditar, medir y gestionar dichos activos como factor determinante en el éxito de las empresas.

2.2.1. Capital Humano

Atendiendo a Kwon (2009), el intangible del Capital Humano es el más importante de una empresa –a pesar de ello, suele ser el intangible más ignorado (Hashima, Osmanb, & Alhabshic, 2015)- ya que el éxito de la misma viene determinada por la producción de los bienes y servicios que posteriormente van a ser vendidos y ésta no pueda ser generada sin la acción de los trabajadores. Asimismo declara que el Capital Humano de una persona es acumulativo y que existen dos tipos.

Por una parte podemos encontrar el general y por otra el específico. El específico es el que demandan las empresas para poder hacer un buen desempeño de una determinada función dentro de la organización. Sin embargo, el general muchas veces complementa en las situaciones importantes o adversas de la empresa al Capital Humano Específico.

Por tanto, Kwon alude al Capital Humano como aquel nivel de conocimientos, competencias, experiencia y habilidades de que dispone una persona en un momento dado y que se materializa en las empresas en forma de mano de obra.

Sin embargo, señala lo importante que es invertir en Capital Humano a lo largo de toda la vida, ya que éste se caracteriza por depreciarse a lo largo del tiempo, por lo que si queremos tener un nivel competente de este intangible será necesario estar actualizándolo continuamente. De hecho, no solamente se puede conseguir a través

de la educación y la formación, sino que la experiencia tanto de la vida como de otros trabajos también contribuyen a aumentar su cuantificación (Delgado Verde, 2010).

Aun así, una de las cuestiones más difíciles que existen en relación al Capital Humano es la forma de medirlo, por lo que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- a partir de ahora, OCDE- elaboró una política basada en medidas y directrices generales para poder cuantificar el nivel de Capital Humano que tenían diversos países midiendo a través del Programa Internacional para la Evaluación de los Estudiantes, más conocido como los informes PISA –Programme for International Student Assessment- el nivel de competencias tanto en comprensión lectora, en matemáticas y ciencias los alumnos de último curso de Educación Secundaria, es decir, aquellos que están cercanos a poder insertarse en el mercado laboral o bien continuar con la educación terciaria o universitaria.

Esta prueba es aplicada en diversos países del mundo con el fin de establecer comparaciones y ajustar las políticas de educación de cada país a los objetivos que establece la OCDE.

Además de esta prueba, dicha organización utiliza otros parámetros para medir el Capital Humano de una población o de un país, tal como el número de matrículas universitarias que se producen cada año, el presupuesto que invierte un país en educación, el tiempo que tardan los alumnos en titularse así como la cualificación y la ocupación de los mismos en relación a los estudios cursados. Por último también se tiene en cuenta los rendimientos y los ingresos derivados de esa inversión en educación.

Al mismo tiempo, estos estudios resultan de vital importancia para el Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas – a partir de ahora, PDNU- así como para establecer el Índice de Desarrollo Humano también de cada nación, el cual toma como referencia para su elaboración otros parámetros como la esperanza de vida al nacer, el nivel de salud de la población, la tasa de conocimiento de la misma –tanto en jóvenes como en adultos- así como el Producto Interior Bruto per Cápita que invierte se invierte en cada ciudadano de un país.

De esta forma se pueden establecer rankings de países con el fin de modificar e impulsar políticas públicas en aquellos que van más rezagados en Capital Humano, y por otro lado, mejorar la calidad en aquellos que tienen un buen nivel cuantitativo pero quizá no tan elevado en el ámbito cualitativo.

En el mismo sentido coincide el World Economic Forum (2016, p.1), ya que alega que para que un país o una empresa pueda tomar buenas decisiones, es necesario que estos estén bien informados y el Índice de Desarrollo Humano es un buen indicador.

De hecho, en su último informe declara que la sociedad mundial se encuentra plenamente inmersa en su 4ª Revolución Industrial, lo que se traduce en acelerados y profundos cambios a nivel económico que van a impactar en el área política y social.

Esto significa que las personas estamos cambiando nuestra forma de consumir y, por ende, las empresas han de adaptarse rápidamente a esos cambios, por lo que la manera de producir y generar servicios también van a sufrir una profunda remodelación.

En consecuencia, se va a necesitar una fuerza de trabajo bien educada, productiva y flexible, lo que está ocasionando fuertes desajustes según zona geográficas y sector de la población, es decir, que mientras que existen millones de niños y adultos que todavía no tienen acceso a la educación, otros tantos millones se encuentran en situación de desempleo.

Y lo que es más preocupante, 200 millones de personas se encuentran fuera del mercado laboral sin tener ninguna expectativa de acceder a él, como son las mujeres que se dedican al cuidado de ancianos o a algún familiar enfermo, los niños así como las personas que tienen problemas de salud.

Del mismo modo, Deloitte University Press (2016) expone en su informe los grandes desajustes que las nuevas tecnologías están generando sobre el acceso y mantenimiento al mercado de trabajo. Por una parte las máquinas están sustituyendo el trabajo del hombre, y por otro, se necesita personas con un elevado Capital Humano muy especializado para hacer frente a una oferta de empleos con múltiples requisitos: elevado conocimiento especializado, numerosas habilidades sociales y de trabajo, experiencia, conocimiento de idiomas, disposición para la movilidad geográfica y flexibilidad en cuanto a turnos de trabajo se refiere (Goldin, 2014; Deloitte University Press, 2016).

Y es que hoy día las empresas luchan por ser lo más innovadoras posible, lo que significa que van a tener maquinizadas casi todas sus funciones y que van a querer simplificar el trabajo lo máximo posible a través de un diseño organizacional ágil y centrado en el cliente.

Según relata en un informe, para las empresas de hoy día que quieren mantener o alcanzar un buen posicionamiento en el mercado mundial, lo más importante es el diseño organizacional de la empresa, es decir, cómo gestionar de forma eficiente el conocimiento. El Capital Humano es, junto con el Capital Relacional el único que puede pertenecer o no a la empresa, es decir, lo único que es propiedad de la organización empresarial es el Capital Estructural.

Es por ello que las empresas desarrollan estrategias de gestión del conocimiento grupal a fin de que ese valor no se lo pueda llevar consigo la persona si decide no continuar trabajando en la misma. Cada vez se le da más importancia a saber trabajar en equipo por lo que entrenan a grupos de personas en las que cada una tiene una función muy específica y en la que el mal desarrollo de una de ellas redunda en el trabajo de las demás.

Por orden de importancia, además del diseño organizacional, las empresas también valoran el liderazgo de los gerentes, la cultura de la empresa, el compromiso de los trabajadores, el aprendizaje, el cambio de habilidades, la organización de los recursos humanos, aprendizaje de nuevas habilidades, la evaluación de personal y los recursos digitales. Como vemos, parece ser que el Capital Humano es mucho más importante en la empresa que toda la maquinaria y tecnología que ésta pueda disponer. Aunque en definitiva, es la sinergia del Capital Humano con el Estructural lo que favorece que una empresa funcione y sea competitiva.

Por tanto, las últimas tendencias en gestión de Capital Humano es, primeramente, que toda la población mundial tenga acceso a una educación de calidad, a través de políticas gubernamentales que garanticen tal derecho y, por otro, que los planes de estudio de las escuelas se adapten realmente a las demandas de trabajo del mercado, ya que están obsoletas en cuanto a entrenamiento de personas que se van a insertar en el mundo laboral, si no cuando terminen la educación secundaria, una vez que finalicen sus estudios universitarios, de ahí la importancia de que los alumnos combinen la adquisición de conocimientos con prácticas en las empresas (Goldin, 2014).

Además, las personas pasamos muchas horas al día en nuestro trabajo, lo que a la semana supondría un cómputo de más de 40 horas. Es por ello que las últimas tendencias en Gestión de Recursos Humanos transitan por intentar que el trabajador se sienta parte de la empresa, es decir, que haya una correspondencia entre los valores que conforman la forma de proceder de la empresa con los de los trabajadores, con el fin de que estos adquieran un compromiso y un sentimiento de pertenencia a la misma que redunde en mayores y mejores esfuerzos laborales y, por tanto una mayor productividad.

Y es que toda empresa está definida por una determinada cultura, es decir, los valores que la rigen –como propiciar entre los trabajadores gran confianza en el líder o jefe de equipo-, su misión y propósito, sus objetivos, su responsabilidad social (Tejedo-Romero & Ferraz Esteves de Araújo, 2015), el ambiente de trabajo que quiere generar entre los distintos compañeros, los sistemas de recompensa de los distintos

trabajadores así como la innovación y el riesgo que está dispuesta a asumir (Goldin, 2014).

Por tanto, el concepto de Capital Humano se podría concretar como el conjunto de competencias, conocimientos, formación, habilidades y experiencia que dispone una persona en un determinado momento, teniendo en cuenta que éste con el tiempo se deprecia por lo que hay que actualizarlo continuamente a todos los niveles. Para ello existen cursos online en plataformas virtuales que facilitan el acceso al aprendizaje y al conocimiento en función de la disponibilidad de tiempo de la misma, así la persona mejora sus habilidades cognitivas y es más proclive a desarrollar nuevas ideas.

Por otro lado, obtener más experiencia, no sólo en el área en que la persona está capacitada para ejercer sino también en otras que sean de su interés. De este modo, se puede convertir en un trabajador polifacético con ventajas competitivas frente a otros aspirantes de empleo, ya que esto le ayuda a desarrollar habilidades de afrontamiento de problemas o situaciones adversas en la empresa. Por último, también es importante que invierta tiempo y dinero en mejorar sus habilidades y destrezas, no sólo para el trabajo, sino también para la vida.

Para ello, debería mejorar su capacidad de oratoria y de comunicación en general, involucrarse en actividades de voluntariado así como ampliar y profundizar en su red de contactos (Acemoglu & Autor, 2014; Marquit, 2013; MSG Experts, 2016). Por tanto, si esto ocurre, será más probable que la empresa intente reclutar y mantener a la persona a través de incentivos económicos o bien el desarrollo de su carrera profesional dentro de la empresa (Goldin, 2014). Y es que invertir en Capital Humano

casi siempre es rentable tanto para la persona como para la empresa así como para el Producto Interior Bruto del país, ya que la tasa de retorno de ingresos suele ser mayor al tiempo y al gasto invertido en ella (Marquit, 2013).

Sin embargo, el Capital Humano de una empresa debe ser gestionado de forma eficaz. Cada empresa suele tener sus propias políticas de Gestión de Recursos Humanos, aunque casi todas ellas suelen tener el mismo objetivo: que el trabajador se encuentre en su trabajo lo más cómodo posible con el fin de que pueda aumentar su productividad al máximo.

Y es que los trabajadores necesitan ser motivados de vez en cuando, así como que se les reconozca el trabajo bien hecho. La motivación y el reconocimiento suelen ser dos estrategias importantes en la gestión de recursos humanos para que los empleados desarrollen un alto sentido de apego a la empresa y mejoren sus esfuerzos en cantidad y calidad.

Es por ello que la empresa también debe facilitar la actualización y renovación de Capital Humano de todos sus empleados, bien a través de cursos de formación en nuevas tecnologías, en habilidades sociales para enfrentar con éxito las vicisitudes que se le presenten en la empresa así como ofrecerle nuevos conocimientos sobre cómo hacer mejor su trabajo. Sin embargo, para muchas lo crucial en la gestión de recursos humanos es hacer partícipe a todos los trabajadores en la toma de decisiones importantes de la empresa y que haya un sistema de relaciones entre jefes y empleados basada en el respeto y la confianza. En definitiva, que haya fuerte

sentimiento de pertenencia a la comunidad empresarial y al grupo (MSG Experts, 2016).

2.2.2. Capital Estructural

Según Osorio Núñez (2003) el Capital Estructural alude al valor del conocimiento creado en una organización empresarial y se materializa tanto en sus sistemas como desarrollo tecnológico.

Para Hashima, Osmanb y Alhabshic (2015), el Capital Estructural de una empresa se compone tanto de conceptos, como de modelos, patentes, computadoras así como el sistema creado por los empleados, además de que hace hincapié de que es el único tipo de capital que es propiedad de la empresa. Una buena sinergia entre el Capital Humano y el Estructural daría como resultado, según estos autores, una amplia y fiel cartera de clientes.

Por otra parte, para Garnett, Workman, Beadsmoore y Bezencenet (2008), el Capital Estructural se refiere a la capacidad que tiene una empresa para ofrecer a sus clientes exactamente el producto o servicio que demandan. Además, añaden que una buena estructura de la organización junto con unos empleados bien cualificados que proporcionan un servicio de calidad, redundará en un mayor rendimiento de la empresa.

En cambio, según Aramburu, Sáenz y Blanco (2015), los resultados de la empresa son cruciales para tomar decisiones acerca de innovar en la tecnología de la empresa y no solamente en Capital Humano.

Y es que invertir en Capital Estructural es invertir en el 50% del éxito de la empresa. Si existe un importante desajuste entre la cualificación de los empleados y la tecnología de la que dispone la empresa, los resultados no van a ser beneficiosos para la misma. Es por ello que una organización que disponga de un potente Capital Estructural tendrá una cultura de apoyo que permita a los empleados que fallan, aprender y probar de nuevo la ejecución de la función.

Por tanto, el Capital Estructural de una empresa se debe componer de cuatro elementos:

- a) **Sistemas:** los sistemas hacen referencia al proceder que tiene una empresa para elaborar o generar un producto o servicio.
- b) **Estructura:** se refiere al rango que ocupa una persona en la jerarquía de responsabilidades de una empresa, lo que determina a su vez, su posición y la relación profesional que mantiene con cada miembro de la organización.
- c) **Estrategia:** es decir, cuáles son los objetivos de la empresa de qué forma se va a organizar para conseguirlos.
- d) **Cultura:** la cultura de la empresa es definida como los valores, creencias así como las normas que rigen la misión y la responsabilidad social de la empresa.

No hemos de asociar Capital Estructural únicamente con su tecnología, ya que, como hemos señalado también se incluye su infraestructura, sus modos de proceder así como su cultura. De hecho, también se incluye como Capital Estructural las invenciones de la empresa, los derechos de autor, los derechos legales a la tecnología así como licencias, secretos comerciales y marcas.

Sin embargo, el Capital Estructural es el que más avanza en cuanto a innovación se refiere. En menos de una década hemos pasado de poseer dispositivos móviles capacitados únicamente para hacer llamadas telefónicas a tener realmente una computadora del tamaño de nuestra mano con innumerables aplicaciones y *software*.

2.2.3. Capital Relacional

El Capital relacional hace referencia a los posibles clientes a los que va dirigido el producto de una empresa, a los clientes fijos de ésta, como son la cartera de clientes o las listas establecidas y también a la relación entre la empresa y el cliente. Sin duda, es un factor determinante para el progreso de la empresa (Cano Alvarado, Sánchez Martínez, González Pérez, & Pérez García, 2014).

Dentro del capital relacional se incluyen los activos intangibles que obtiene la empresa cuando mantiene relaciones con agentes de su entorno ya sean clientes, proveedores o aliados. En estas relaciones inter-organizativas se produce una forma superior de conocimiento, que surge de la coordinación o combinación del conocimiento propio de cada uno de los agentes que intervienen en la relación. Ejemplos de capital relacional son: la imagen de la empresa, la lealtad y la satisfacción de los clientes, los pactos con los proveedores, el poder comercial, la capacidad de negociación con instituciones financieras o con reguladores, entre otros (Cano Alvarado, Sánchez Martínez, González Pérez, & Pérez García, 2014).

2.2.3.1. La importancia del Capital Relacional en el intangible de la felicidad

Una vez que se ha firmado el acuerdo de mediación, es cuando podemos empezar a hablar del “Modelo de los Intangibles de la Mediación”, es decir, todos aquellos

beneficios que se desprenden de la ejecución del acuerdo. La felicidad proviene del capital relacional desde el punto de vista de los mediados ya que van a ser ellos quienes van a aplicar el acuerdo de mediación.

Sin embargo, la mediación es una materia muy humana, donde hablar precisamente de personas como recursos no sería lo más adecuado. Aun así, es preciso que tanto el mediador como los mediados gocen de una buena base de capital intelectual así como de capital humano. Estos deben estar presentes en él ya que va a ser el responsable de la marcha de las sesiones de mediación.

El capital relacional es importante tanto entre el mediador con cada uno de los mediados, así como con ambos al mismo tiempo, y entre los mediados. Nosotros nos vamos a centrar en el capital relacional entre los mediados.

Los seres humanos nos diferenciamos de los animales porque disponemos de un racionalismo que ellos no tienen. Las relaciones interpersonales son básicas en cualquier sociedad. Una persona que no mantiene relaciones sociales sanas es más proclive a que sufra dolencias y enfermedades tanto físicas como mentales.

El apoyo social es uno de los indicadores que mejor predicen la felicidad y el bienestar subjetivo de las personas. La familia y los amigos suelen ser las fuentes principales mediante las que los individuos mantienen relaciones sociales, siendo al mismo tiempo una gran fuente de apoyo social. La percepción de apoyo social en las personas, ese sentimiento de que podemos contar con alguien en la sociedad para contar nuestros problemas, para acompañarnos, para colaborar juntos mediante una causa, a través del altruismo, el voluntariado, entre otros, es la clave para que se optimicen las

emociones positivas en los individuos y éstas generen nuevas emociones positivas, que al final se traducirían en un sentimiento de felicidad, y por ende, en un estilo de vida.

Por tanto, mejorar las relaciones sociales a través de un fortalecimiento del vínculo social sería ideal para conseguir personas más felices y saludables. Sin embargo, para ello es necesario que desde edades tempranas se trabajen habilidades como la empatía, la necesidad de comprensión, la asertividad, el control de emociones negativas y sobre todo enseñar técnicas para una buena resolución de conflictos resultan cruciales para que éstas se mantengan e incluso mejoren en la edad adulta.

Recordemos que durante la primera y la segunda socialización de los niños es cuando estos aprenden los valores, las capacidades así como habilidades y destrezas personales que van a guiar el resto de su vida, sobre todo en sus relaciones con los demás. Es por ello, que se justifica que los niños en edad escolar reciban formación sobre la justicia restaurativa y sobre habilidades, aunque para ello es necesario la sensibilización y concienciación de los gobiernos para que se implementen políticas públicas donde desarrollen currículos basados no sólo en la adquisición de conocimientos académicos sino también personales, pues recordemos que aprender a convivir juntos es uno de los objetivos de la educación en el siglo XXI.

2.3. LA ANALOGÍA ENTRE LOS INTANGIBLES DE LAS EMPRESAS Y LOS INTANGIBLES DE LA MEDIACIÓN

Resulta congruente pensar que estando en una era posmoderna, los sistemas jurídicos deban caminar a la par con este cambio de valores. Con este hecho se justifica la necesidad de establecer un nuevo modelo de justicia acorde con los tiempos que vivimos, pues no podemos estar inmersos en la Sociedad de la Información y del Conocimiento y seguir aplicando un Derecho con reminiscencias del Derecho Romano y herramientas rígidas y poco flexibles para las personas.

Sin embargo, a comienzos del siglo XXI muchos juristas y expertos en la materia empiezan a cerciorarse de que se trata de un sistema anacrónico, ineficaz que no resuelve los problemas en tiempo y forma, teniendo en cuenta que se dispone de un gran abanico de las Nuevas Tecnologías para agilizar los procesos y hacerlos más eficaces. Se necesita solidificar a las sociedades modernas con un sistema jurídico sostenido por pilares como la consecución de la paz a través de la justicia restaurativa en detrimento de un sistema jurídico adversarial retributivo.

Es por ello que nace un sistema jurídico alternativo al existente, no con el objetivo de sustituirlo sino con el de complementarlo en las situaciones necesarias-, basado en el diálogo y la negociación y en el establecimiento de acuerdos con validez jurídica que proporcionen la seguridad y el amparo legal de las personas.

Este modelo alternativo de justicia está formado por cuatro procedimientos que son: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, que sólo puede ser aplicado por titulados en leyes. Y es que en esta coyuntura no es comprensible que las personas no se sientan capaces de resolver los problemas que tienen con otras personas sea en

el ámbito familiar, laboral, comunitario y civil, entre otros, y siempre bajo la supervisión de un experto en estos procedimientos.

A pesar de que la negociación e incluso la mediación han sido herramientas tan antiguas como la vida del hombre en sociedad, no ha sido hasta el siglo XX, cuando se han institucionalizado habiendo sido países como Canadá, Nueva Zelanda y Estados Unidos los pioneros en aplicar estos nuevos sistemas orientados a la consecución de la paz y a la cohesión de la sociedad.

A pesar de que casi todos los países desarrollados cuentan con una regulación en cuanto a este sistema impartición de justicia alternativo, como Europa y Latinoamérica, ha sido sin embargo en países de Latinoamérica donde más auge y éxito están teniendo.

Tal es la confianza que muchos expertos en Derecho, tienen en este nuevo modelo de Justicia Alternativa que incluso se ha conseguido que el acceso a dicho sistema se institucionalice y se le otorgue la importancia y el valor que merece, llegando a conseguirse que en México, en el año 2008 se efectuara una reforma constitucional, que reconociera dicho modelo como alternativo o en su caso, complementario al sistema tradicional de Justicia, tal como se puede leer en el artículo 17 de la Constitución Mexicana actual la cual reza “(...) Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial (...)” (Secretaría Técnica de la Cámara de Diputados del H. Congreso de Unión, 1917, PP. 16-17).

Sin embargo, dicho artículo tiene una clara intencionalidad, y es dar luz verde a la entrada en vigor del Nuevo Sistema Acusatorio Penal cuya principal novedad será la oralidad de los juicios, la cual se verá materializada a través de tres de los cuatro procedimientos alternativos de solución de conflictos: negociación, mediación y conciliación, en aquellos delitos penales que así lo tipifique el Código Penal, fomentando, de esta manera, una justicia reparadora y restaurativa (Secretaría Técnica de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2016).

Además, la propuesta sobre la necesidad de implementar un Nuevo Sistema de Justicia Alternativo al existente, nace del conflicto que plantea la Teoría de la Impetración de la Justicia (Gorjón Gómez, 2012; Gorjón Gómez, 2014a; Gorjón Gómez, 2014b; Gorjón Gómez, 2015, Gorjón Gómez, 2016). Dicha Teoría desarrollada por el profesor y Doctor Francisco Gorjón, sostiene que resulta incongruente mantener un sistema de justicia obsoleto ante una sociedad cada vez más moderna y anclada en las nuevas tecnologías.

Y es que el Tradicional Sistema de Impartición de Justicia lleva muchos años presentando problemas de ineficiencia en la sociedad, los cuales se deben a la alta carga de trabajo que tienen los jueces, la cual se traduce en una demora excesiva para la celebración y ejecución de los juicios, unido a la insatisfacción de un sistema manejado por abogados que trata de establecer un escenario judicial protagonizado por un ganador-perdedor, o bien por una víctima y un verdugo y ante la imposición de sentencias que poco tienen que ver muchas veces con una justicia real, ya que depende de la pericia de los abogados y de las pruebas que puedan aportar.

Es por ello que se propone una ciudadanización de la justicia un término novedoso pero que camina de la mano con los tiempos en los que estamos viviendo, en los que las personas deben ser responsables de sus propios problemas e intentar solucionarlos con las herramientas y habilidades que disponen, tratando de llegar a acuerdos que sean cumplidos por las partes implicadas.

Sin embargo, a pesar de que se trata de un concepto disruptivo ante la tradicional lógica jurisdiccional, necesita de un largo plan de marketing denominado culturización para dar a conocer el servicio para que sea lo suficientemente aceptado como para generar la confianza necesaria para ponerlo en práctica y hacer uso de ellos. Sin embargo, habría que empezar, como todo buen plan de marketing, dar a conocer el servicio y promocionar las bondades que presenta frente a otros similares, en este caso, seguir utilizando el sistema de justicia tradicional manejado por abogados.

Además, esta necesidad se justifica cuando México es el país latinoamericano más avanzado en esta materia, siendo el Estado de Nuevo León el que mayor compromiso presenta con su difusión y puesta en práctica, se justifica por el escaso uso que se hacen de los mismos.

Actualmente, se cuenta con una Ley a nivel estatal, la “Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León” (Secretaría General de Gobierno, Coordinación de Asuntos Jurídicos y Normatividad, 2005), cuyas estadísticas demuestran que los ciudadanos hacen escaso uso de los servicios de la mediación, a no ser que sean derivados directamente por el Juez, o se les informe durante el Juicio

de dicha posibilidad, empero por iniciativa propia no se producen a los niveles esperados.

A este escenario se une el escaso interés de instituciones educativas, políticas, jurisdiccionales y sociales, fundamentalmente que contribuyan a difundir dichas herramientas de solución de conflictos, máxime cuando la producción de los mismos es constante teniendo en cuenta que cada persona tiene unos valores y unos intereses diferentes que entran en conflicto con los que tienen otras personas, pues no hemos de olvidar que el conflicto de intereses es consustancial al ser humano.

Resulta fundamental que los gobiernos se impliquen más en la causa a través de políticas sociales eficientes que hagan hincapié con estrategias de culturización adaptadas según al estrato población al que queramos llegar. Por ejemplo, si queremos difundir los MASC en las escuelas con la finalidad de que los niños aprendan desde edades tempranas a utilizar la comunicación asertiva para dirimir sus conflictos, es necesario hablarles en un vocabulario que ellos entiendan, por ello es necesario conocer a los potenciales clientes, llamados en éste ambito usuarios así como sus necesidades y sus intereses personales. Por tanto, continuando con el proceso de culturización de los Métodos Alternos se hace pertinente crear un marco teórico *ad hoc* que sirva para promocionarlos.

En definitiva se trata de modernizar haciendo más eficiente, productivo y humano un sistema jurisdiccional utilizando las mismas estrategia que utilizan las empresas que están inmersas en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, y es que para que estas puedan competir generando ventajas competitivas sobres sus competidores, en

este caso, el Sistema Jurídico Adversarial, es necesario invertir en I+D o lo que es lo mismo en Capital Intelectual, cuyos principales componentes son el Capital Humano, el Capital Estructural y el Capital Relacional.

Sin embargo, cualquier empresa que quiera mantenerse en el siglo XXI, ha de invertir en Capital Intelectual si no quiere desaparecer. Es por ello que las universidades a través de sus programas de Doctorado tienen una gran responsabilidad en crear profesionales con un gran Capital Intelectual, teniendo en cuenta que se devalúa mucho antes de que éste pueda interiorizarse cognitivamente, por lo que es necesario también enseñar a los alumnos, tal como decía Jacques Delors en su libro “La Educación encierra un tesoro” en “Aprender a aprender” o también como se ha leído en otros informes “Aprender a conocer” (Delors, 1996), también a “Aprender a ser”, a través de la maduración de las personas utilizando sus experiencias de vida y en pulir aquellos aspectos que impiden su crecimiento interior como seres humanos plenos y resilientes ante las adversidades.

Por otro lado, “Aprender a hacer”, se trata de aprender habilidades que nos capaciten para desarrollar una función; y, por último, la más importante de todas en cuanto a nuestra misión nos concierne, y es la de “Aprender a convivir juntos”, una ardua tarea en la que el paradigma tradicional de comunicación de los seres humanos se ha transformado en muy pocos años, siendo en porcentajes muy elevados mucho más utilizada que la comunicación tradicional.

Dicha investigación pretendía demostrar la hipótesis de que la aplicación de los MASC generaban una serie de intangibles concretos para cada uno de los actores en el

Sistema de Justicia Alternativa, con lo que para ello se hizo una selección de diversos mediadores certificados por el Poder Judicial del Estado de Nuevo León así como de Mediadores Privados, Mediadores en Sede Judicial y también de mediadores de otros Estados del País como Tamaulipas, Coahuila, Jalisco y Guanajuato. Del mismo modo, también se contactó con Administradores de diversos Centros Públicos Municipales pertenecientes al Poder Judicial y, por último a Administradores Privados y Usuarios.

El instrumento de medición constaba de un documento en el que se exponían los potenciales intangibles que podrían desplegarse tanto para administradores, operadores y usuarios –taxonomía especialmente creada para los MASC-, en el cual se les preguntaba si consideraban o no un determinado beneficio o bien característica como un intangible de la mediación tanto para operadores, administradores como usuarios.

Si la respuesta era afirmativa, entonces tenían que señalar utilizando una escala Lickert donde 1 era igual a “poco importante” y 5 equivalía a “muy importante” en cuanto a su consideración de intangible derivado de la aplicación de los MASC. Por último se les formularon dos preguntas abiertas para que fundamentaran algunas cuestiones que se les hacía acerca de la mediación.

En esta investigación intervinieron 15 expertos en la materia, subdivididos en grupos de cinco, esto es 5 operadores, 5 administradores y 5 usuarios. Todos ellos deberían ser de alguna manera expertos en la aplicación de los MASC, como operadores y administradores o haber participado como parte solicitante de los servicios de mediación.

Los resultados obtenidos de la investigación fueron los siguientes:

Para los “Operadores”, los intangibles que se confirmaron en un porcentaje del 100% fueron ocho, figurando los siguientes: activo de paz, imparcialidad, equidad, confianza, voluntariedad, cordialidad, confidencialidad y fidelización, siendo los más importantes el de Imparcialidad, Equidad y Confianza.

En cuanto a los “Administradores” hemos de decir que fueron 13 los intangibles validados al 100%, incluyendo al Activo de Paz, la Justicia, la Confianza, la Objetividad, la Voluntariedad, la Concertación Social, el Cambio Cultural, la Confidencialidad, la Creatividad, la Transparencia, la Flexibilidad, la Fidelización y el Liderazgo, destacando de todos ellos la Justicia, la Confidencialidad y la Transparencia.

Por último, en relación a los “Usuarios” se validaron un total de 7 intangibles en el 100% de los casos, los cuales se correspondían con el Activo de Paz, el Bajo Costo, la Confianza, la Voluntariedad, la Armonía, la Flexibilidad y la Re-asociación, esto es, que la relación no se pierde entre las partes o se recupera gracias al procedimiento de la mediación. Los tres intangibles más importantes en el área de “Usuarios” fueron el Bajo Costo, la Voluntariedad y la Flexibilidad.

Por tanto, y a nivel global –Operadores, Administradores y Usuarios-resultaron ser el Activo de Paz, la Confianza y la Voluntariedad los tres intangibles que se validaron en los tres casos al 100%.

Por tanto, como conclusión podemos señalar que la Justicia Alternativa como nuevo paradigma jurídico preponderante en el siglo XXI y complementario al Esquema

Tradicional de Impartición de Justicia, genera en su aplicación una serie de intangibles en todos los actores intervinientes en el sistema MASC: Operadores, Administradores y Usuarios.

Esto supone un gran avance para la Mediación, ya que se ha conseguido demostrar, tan sólo en un primer esfuerzo de investigación, que la aplicación de la Mediación genera beneficios o un valor extra en todos los intervinientes en el procedimiento.

En definitiva, podemos decir que dichos resultados comienzan a vislumbrar las primeras conclusiones que conducen a pensar que podría existir un modelo, denominado el “Modelo de los Intangibles de la Mediación” que diera respuesta al problema de la culturización de los MASC a la vez que al de la Teoría de la Impetración de la Justicia, coadyuvando a la ciudadanización de la misma como objetivo jurídico prioritario y pertinente en los albores del siglo XXI.

Aun así, no hemos de olvidar que dicho avance en la consideración de los MASC y en especial la mediación como ciencia, se ha generado gracias al estudio y a la disección de la Teoría de los Intangibles en el ámbito empresarial.

Sin embargo, el equipo de estudio del profesor Francisco Gorjón logró avanzar en la ciencia de la mediación gracias a la aplicación de la analogía de los conceptos que configuraban el ámbito empresarial –una esfera donde impera el ánimo de lucro-, a otra cuyo máximo objetivo es resolver conflictos de forma alternativa a la tradicional y donde no existe ningún ánimo de lucro, más que el de llegar a un acuerdo entre las partes y que todos los intervinientes en el sistema se puedan beneficiar del valor

añadido que se despliega de su aplicación, así como el de ayudar a culturizar a las masas sobre su conocimiento y uso.

Por tanto, en un ánimo de demostrar que los MASC deben consolidarse como una ciencia, hemos de explicar la analogía pertinente que existe con la consideración de ciencia de la que disfruta el ámbito empresarial.

Y es que la taxonomía del Modelo de los Intangibles de los MASC tiene una correspondencia directa con la taxonomía tradicional de los intangibles de la empresa, ya que lo que en el paradigma de la Justicia Alternativa corresponde a los Operadores, Administradores y Usuarios, en el ámbito de la economía y organización empresarial coincide con el Capital Humano, el Capital Estructural y el Capital Relacional, todos ellos intangibles del Capital Intelectual.

2.4. LA MEDIACIÓN COMO UNA CIENCIA SOCIAL EMERGENTE

Al igual que ocurre en las Ciencias Empresariales, la mediación también es merecedora de ser reconocida como una ciencia social emergente, ya que si el ámbito de la empresa dispone para ello de un paradigma, una serie de teorías y modelos para alcanzar dicho rango, la mediación también dispone de ellos.

El paradigma en el que se encuadra la mediación es el de la Justicia Alternativa. El término paradigma suele estar relacionado con el de cultura, y es que si las empresas del siglo XXI están inmersas dentro de la cultura de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, la mediación también lo está.

Esto supone, del mismo modo, que si las empresas han tenido que realizar inversiones importantes para reestructurar y remodelar su forma de operar en el mercado los Sistemas Jurídicos Tradicionales también necesitan de esa remodelación para adaptarse a las exigencias del siglo XXI, esto es, a la disposición por parte de los ciudadanos de una justicia rápida y expedita.

Por otro lado, si las empresas han necesitado adaptarse a la revolución de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, también lo tiene que hacer y lo ha hecho, el Sistema de Justicia Tradicional a través del Sistema de Justicia Alternativo.

Sin embargo, a pesar de que la Sociedad de la Información y del Conocimiento ha impregnado el ámbito de la economía, la política y las relaciones sociales, el ámbito jurídico ha quedado bastante rezagado en cuanto a la adaptación que este nuevo estilo de vida exige: flexibilidad y capacidad de adaptación al cambio, es por ello que se necesitan generar sinergias entre los esfuerzos colectivos procedentes de diversas instituciones como gobierno, sociedad civil, instituciones educativas y sobre todo de las instituciones jurídicas a través de políticas públicas eficientes que coadyuven a un conocimiento generalizado de la mediación y a incentivar su uso, todo ello para estar en congruencia con los valores de las sociedades desarrolladas, como es la Ciudadanización de la Justicia, es decir, que sean las propias personas las que se consideren responsables de poner solución a los problemas que se les presentan en la vida.

Necesitamos un sistema de justicia internacionalizado, que sea capaz de resolver problemas gracias a las nuevas tecnologías que permiten poner en contacto a través

de la pantalla de una computadora a las personas que tienen un conflicto, pues de esta manera también se contribuye a fortalecer las redes virtuales de conexión social.

Por tanto, tenemos tres elementos necesarios para poder hablar de que la mediación constituye una ciencia: un paradigma- compuesto de principios, valores y características-, una Teoría y un Modelo, además de que la mediación es una disciplina multidimensional, es decir, está conformada por distintos saberes que son precisamente ciencia, como por ejemplo: la Psicología, la Comunicación, la Sociología, el Trabajo Social, el Derecho. Por tanto, si aplicamos de manera multidisciplinar todas estas ciencias en el área de la mediación, resulta evidente que lo que estamos construyendo también es ciencia.

Y lo que es más, existe un procedimiento sistematizado con un protocolo de actuación determinado que es el que la ética de la mediación obliga a los Operadores a aplicar, esto es, actuar bajo los principios que la rigen, que son: la voluntariedad, la autonomía, la imparcialidad, la Justicia y la Equidad. Todos ellos conforman la “Teoría Funcionalista de la Mediación”, es decir, la mediación no puede ser considerada ética si no se desarrolla bajo estos principios.

En segundo lugar, tenemos una serie de características que definen la cultura bajo la que se va a desarrollar la mediación, que son además las que van a dar respuesta a la “Teoría de la Impetración de la Justicia”. Dichas características son las siguientes: la interdisciplinariedad, la multidisciplinariedad, la multidimensionalidad, el utilitarismo, el eclecticismo, el ecumenismo, la resiliencia, la disruptividad y la concertación.

2.5. ANALOGÍA ENTRE LOS INTANGIBLES DE LA EMPRESA Y LOS INTANGIBLES DE LA MEDIACIÓN

No podemos olvidar la correspondiente analogía que existe entre los intangibles de la empresa y los intangibles de la mediación. Por tanto, mientras que el Capital Intelectual de una empresa está formado por la suma de su Capital Humano, su Capital Estructural y Capital Relacional, el Capital Intelectual del Sistema de la mediación está compuesto por el valor que otorgan sus Operadores, Administradores, y Receptores o Usuarios.

2.5.1. Los Operadores como Capital Humano del Sistema MASC

Si analizamos los “Operadores” como el Capital Humano del Sistema MASC, tendremos que decir que está formado por el conjunto de conocimientos, habilidades, experiencia y formación que tienen los mediadores –además de los conciliadores, los negociadores y los árbitros-.

Ese conocimiento viene dado a través de la educación que, en el Estado de Nuevo León se imparte a través de un programa de posgrado específico –Maestría y Doctorado- de carácter multidisciplinar. La formación le viene dada al mediador por el conjunto de prácticas que puede realizar en algunas de sus materias o bien si las solicita en algún centro público o privado de Métodos Alternos.

Del mismo modo la puede adquirir en cualquier centro público o privado de Métodos Alternos o bien en el Centro de Litigación y Mediación de la Facultad de Derecho de la

Universidad Autónoma del Estado de Nuevo León. Asimismo se pide que disponga de una serie de habilidades sociales, sobretodo relacionadas con la comunicación.

Aun así, al igual que ocurre en la empresa, los Operadores o el Capital Humano del Sistema MASC, debe encontrar su propio estilo de conducción de mediaciones, sus propias estrategias de éxito para que las partes alcancen el acuerdo, pues recordemos lo importante que resulta que un mediador se esté formando continuamente. No basta con que sólo conozca las leyes de la esfera donde va a mediar, es necesario que se esté invirtiendo en cursos de formación continuamente a fin de que el valor de su capital no se deprecie.

Debemos utilizar los intangibles, así como los principios y características de los MASC como recurso que otorga al Sistema MASC de ventajas competitivas frente al sistema tradicional de impartición de justicia como por ejemplo son su bajo costo, la flexibilidad, la voluntariedad y confidencialidad, por reseñar algunas de sus características. En cuanto a la innovación es necesario que el mediador conozca las últimas herramientas psicológicas que son determinantes en el éxito de una mediación, para ello necesita de un competente acervo literario que le permita formarse y adquirir dichas habilidades.

Al igual que en el ámbito de la empresa los gobiernos tienen la obligación de cooperar con éstas a través de incentivos fiscales con el fin de que puedan hacer importantes inversiones en innovación, también debería apoyar con presupuesto público para generar una biblioteca con las últimas publicaciones de autores –tanto en inglés como en español- acerca de los métodos alternos.

Por último, al igual que ocurre en el ámbito empresarial, se necesita una buena gestión del conocimiento y de la información, es por ello que debería existir jefes de equipo para valorar el trabajo de sus empleados, en nuestro caso los mediadores y también con el fin de motivarlos y reconocerles el trabajo bien hecho.

2.5.2. Los Administradores como Capital Estructural del Sistema MASSC

En segundo lugar nos encontramos con el Capital Estructural, que en el ámbito de los Métodos Alternos se corresponde con los “Administradores”. Se entiende por Capital Estructural de los MASC todo el capital que es propio de un Centro de Métodos Alternos, es decir, es el único capital que es inamovible, además de que otorga estabilidad y seguridad al sistema.

Nos estamos refiriendo a todas las normas, leyes, procedimientos, convenciones nacionales e internacionales así como los software creados *ad hoc* para generar bases de datos valiosas sobre los usuarios y los mediadores. Por tanto, es aquí donde hemos de mencionar la “Ley de Métodos Alternos de Solución de Controversias del Estado de Nuevo León”, que está en vigor desde el año 2005, su propio reglamento, de la *Lex Mercatorum*, de las leyes de los códigos que rigen la esfera de la mediación que los mediadores aplican –Familiar, Mercantil, Penal, por mencionar algunos-.

En cuanto a las nuevas tecnologías, resulta fundamental que los Operadores sepan manejar los distintos software de la empresa en la que trabajan –ya hay informáticos que están creando programas específicos para los centros de Métodos Alternos Privados- que resulten pedagógicos para los usuarios-. Hoy día, el empleado o la persona que no sepa manejar las nuevas tecnologías es una persona cuyo capital

humano se encuentra obsoleto, por ello, es necesario que se forme en el manejo de las mismas si carece del conocimiento de alguna de ellas. De hecho existen plataformas virtuales y tutoriales en Internet que ayudan a aprender a manejarlos.

2.5.3. Los Receptores como Capital Relacional del Sistema MASC

Para finalizar, nos encontramos con el Capital Relacional, que en el ámbito de los Métodos Alternos se corresponden con los usuarios o receptores de la Mediación. Al igual que ocurre en la empresa suponen el capital más importante de la misma ya que sin los usuarios, los Centros de Métodos Alternos carecerían de sentido.

Los receptores de la mediación son los verdaderos protagonistas del Sistema MASC y los que retroalimentan las sinergias del Capital Humano y del Estructural para adaptarse a las necesidades y preferencias de los usuarios. O dicho en otras palabras, van a ser los mediados los que den la información necesaria sobre si el *Know-how* del Centro de Métodos Alternos está siendo el adecuado.

La relación mediador-usuario va a ser fundamental, y para ello, éste va a tener que percibirlo como una persona auténtica, sensible e íntegra, no sólo para el caso de mediación presente sino también para futuras. Así que al igual que ocurre con las empresas, saber de marketing emocional nos va a resultar de gran utilidad para saber cómo estrechar el vínculo con los usuarios o cómo hacer para que estos se sientan cómodos y seguros, pues necesitamos generar una culturización eficiente, y para ello hemos de conseguir clientes –usuarios- leales y fieles.

En definitiva, los usuarios quieren un trato personalizado y no estandarizado. Incluso en las mediaciones on-line, ya se han creado plataformas para detectar las emociones

de los usuarios a través de un software que puede interpretar la comunicación no verbal de las personas, ya que recordemos que las emociones son universales y son las mismas para todas las culturas, pues se hablaba del hándicap que suponía gestionar una mediación on-line por la falta de compromiso en el acuerdo que podría suponer y la impersonalización que supone relacionarse con otra persona a través de una pantalla, donde quedan mudas muchas emociones y donde el éxito de la mediación quedaba en entredicho. Aun así, sea como fuere la mediación –on-line o no-, el mediador ha de saber anticiparse a las situaciones y a las necesidades de los clientes.

CAPÍTULO III: LA FELICIDAD EN LA FILOSOFÍA Y EN LA PSICOLOGÍA. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO A LO LARGO DE LA HISTORIA

3.1. EL CONCEPTO DE FELICIDAD SEGÚN PLATÓN: SER FELIZ ES ASIMILARSE AL DIOS

Brison (2011, p.10) comenta que Platón concibe la felicidad como *eudaimonia*, pero no como un sentimiento sino como “un estado del alma asociado a un modo de vida”, en contraste con la forma moderna de concebir la felicidad, relacionada con la conciencia de un bienestar material o psicológico o incluso ambos.

Para los filósofos antiguos, la felicidad es un concepto que depende de cada persona, aunque para Platón debe estar orientada hacia un fin, y en última instancia a un Dios, por lo que los bienes, la virtud, la excelencia, la moralidad, la autosuficiencia así como la vida política, son aspectos que están relacionados con la trascendencia de lo divino.

Para Platón la actividad más excelsa de la vida es la contemplación, a la que relaciona íntimamente con la felicidad. De hecho, en griego, la palabra felicidad se corresponde con la de *eudaimonia*, un término que está integrado por “eu”- que significa “bien”, “en buen estado”- y daímon –que significa demonio-. Y para Platón (p.26) el demonio, que está instalado en el hombre, es la actividad superior de su alma, es decir, en palabras de Platón se corresponde con el intelecto. Por tanto, para ser feliz el hombre debe tener el intelecto en buen estado, ya que es lo único que le permitirá alcanzar el objetivo de una mejor vida.

Por otro lado, no sólo para Platón, sino también para Sócrates, sólo el hombre virtuoso tiene acceso a la felicidad. No obstante, para ellos, la virtud no solamente deber ser

considerada como un instrumento para alcanzar la felicidad sino como un estado. La virtud es para Platón la función superior del alma, por lo que sostiene que felicidad y virtud no son más que el anverso y reverso de una carta.

Por ello, a pesar de que Platón no rechaza el cuerpo ni los bienes exteriores, reconoce que la mejor forma de felicidad viene dada por la acción contemplativa, la del intelecto. Sin embargo, declara que para que exista una auténtica felicidad es necesario que haya una estructura educativa que enseñe a los ciudadanos cuáles son las reglas a cumplir.

Por tanto, para Platón el asunto de la felicidad no es un asunto individual, depende de que cada individuo cumpla con las normas que rigen una sociedad, sin embargo, es necesario que cada individuo haga lo mismo para conseguir una sociedad feliz. Además, la felicidad también depende de la decisión que toman los jueces, refiriéndose a los dioses y que, en definitiva son los que determinan el destino de las almas así como de sus reencarnaciones sucesivas.

Una vez que conocemos cuál es la postura que sostiene Platón acerca de lo que es la felicidad, hemos de decir que a pesar de que han pasado tantísimos siglos, no dista mucho de lo que ocurre hoy en día en sociedad.

En la actualidad, existe una corriente creciente de personas que al margen de su vida diaria se han consagrado a la meditación y a la toma de conciencia de sus actuaciones en la vida terrenal. Esto podría ser asimilado a la vida contemplativa de la que habla Platón. El *mindfulness* traído de la filosofía oriental está cada vez más extendido entre la sociedad occidental y es practicada por todo tipo de personas.

Otro de los aspectos que se siguen manteniendo en la sociedad, es la necesidad de que todos sus miembros cumplan con las normas aprobadas por las personas competentes para ello –en este caso, los legisladores-, a fin de que ninguna persona pueda desarrollar un comportamiento antisocial que vaya en contra del bien común y perjudique la buena marcha de la misma.

Sin embargo, el concepto de sociedad que tenía Platón en aquella época era mucho más pequeña y constituida por muchos menos individuos de los que la forman hoy día. Habla de una sociedad ideal, mas no de una sociedad real. Aun así eso es lo que pretenden los legisladores y los gobernadores de las sociedades: que todos los ciudadanos cumplan con las reglas establecidas por los órganos competentes.

Por último comentar lo que afirma Platón acerca de que parte de la felicidad de las personas viene determinada por las decisiones que toman los dioses acerca de nuestro destino. En realidad hoy día no existe un consenso acerca de esta aseveración. Y es que muchas personas sostienen que todo nuestro futuro viene determinado por las acciones de los individuos, que lo van creando día a día.

No obstante, también es cierto, que tanto para las personas que son creyentes o pertenecientes a alguna religión como las que no, existe una serie de “fuerzas sobrenaturales” o factores ambientales que no son controlables por la persona.

Aun así, para concluir, diremos que existe un “regreso” real patente por parte de las sociedades modernas acerca de las formas y modos de vida que los filósofos antiguos proponían para conseguir la felicidad.

3.2. PLATÓN: EL DESEO DE UNA FELICIDAD PERMANENTE

En este apartado, también dedicado a Platón, Fierro (2011) hace hincapié en el concepto de sabiduría al que tanta atención prestó este filósofo. Como complemento a lo que se afirma en el apartado anterior, para Platón la felicidad guarda una estrecha relación con el conocimiento, la virtud y el deseo de trascendencia del individuo.

Desarrollar una vida en consonancia con valores como la sabiduría y la justicia son, en esencia, los objetivos de una vida plena y deseable.

Podríamos decir que existe una serie de conceptos que están íntimamente ligados al de felicidad, esto es, como si habláramos acerca de valores que se encuentran dentro o son pertenecientes al campo semántico de la felicidad. Estos conceptos, según Platón, serían los de conocimiento, armonía, virtud, justicia, deseo de trascendencia y sobre todo sabiduría. La sabiduría estaría para él en el escalafón más alto ya que es la que permite moderar los deseos y pasiones de las personas así como distinguir los conceptos de placer –concepto hedonista- y dolor.

Fierro (2011) señala, además, cuáles son los aportes más importantes que realiza Platón al concepto de felicidad, pues no hemos de olvidar que la contribución de este filósofo al campo de la *eudaimonia* fueron sumamente importantes para la posteridad, influyendo considerablemente en los cimientos del conocimiento de filósofos como Aristóteles, la corriente filosófica estoica, así como en Jámblico y en los filósofos cristianos y musulmanes medievales, además de algunos autores modernos que se han dedicado a sistematizar el estudio de la felicidad.

Por tanto, entre las contribuciones más importantes podemos destacar las siguientes:

- a) La cuestión de la felicidad resulta relevante para cualquier ser humano, a pesar de tratarse de un concepto plenamente subjetivo. Sin embargo, a partir de esta concepción, la persona va a decidir qué valores quiere que rijan su vida, los cuales definirán un estilo de vida más o menos virtuoso y además el tipo de existencia que le correspondería –en caso de existirla después de la muerte- en función del tipo de vida que haya llevado a cabo.

- b) Por otro lado, señala que la persona debe desarrollar el concepto de la racionalidad con el fin de alcanzar el máximo grado de satisfacción y felicidad posible. Con ella, será capaz de sopesar tanto los placeres que son realizables y los que no, de manera que pueda decantarse por alcanzar los primeros y rechazar los segundos. Del mismo modo, la racionalidad le va a servir a la persona para evaluar el número de bienes que necesita para vivir, así como el grado de adaptación que va a tener que desarrollar.

- c) En tercer lugar advierte de la conveniencia de que el individuo cultive el sentido común, o lo que es lo mismo, alcanzar y mantener una condición psíquica armoniosa que le sirva de rasero para poder medir el grado de bienestar que siente en cada momento y cómo reproducirlo de nuevo en caso de que éste se desvíe. Del mismo modo, en colaboración con la racionalidad, le permitirá intuir qué número de bienes materiales necesita para poder llevar a cabo una vida en sanas condiciones.

- d) Por añadidura, Platón reconoce que el ser humano persigue una felicidad eterna, inquebrantable y es por ello que en todo momento debe perseguir un estado psíquico saludable. Además, sostiene que nuestro cuerpo es un mero vehículo o instrumento para alcanzar esa felicidad pero que en la práctica dicha felicidad sólo puede ser alcanzada con la puesta en práctica de la sabiduría, adquirida durante la vida terrenal a través de la experiencia y mediante la cual se consigue una existencia placentera y sin dolor.
- e) Por último, Platón argumenta que la felicidad no es completa si ésta no es permanente. De hecho, añade que la búsqueda de la felicidad camina en paralelo con la búsqueda de la Verdad, la cual sólo es accesible parcialmente durante nuestra vida presente.

En cuanto a las aportaciones que hace Platón para la consecución de la felicidad del ser humano, hemos de señalar la gran paradoja que en muchos casos sostiene.

Y es que mientras que concibe la felicidad como un estado ultramundano, perteneciente al mundo de los dioses, por otro lado aconseja sobre cómo alcanzar ese estado de felicidad en la vida terrenal del aquí y del ahora, por lo que nos hace presagiar que para Platón la vida de los dioses se ha de poner en práctica en la vida terrenal, y que la felicidad eterna que el individuo anhela mantener a lo largo de su vida comienza en el “hoy” y no en la posible existencia ultramundana que se nos puede adjudicar tras nuestra muerte.

3.3. LA FELICIDAD SEGÚN ARISTÓTELES

Siguiendo a Trueba Atienza (2011, PP.74-95) Aristóteles adoptó las mismas bases filosóficas sobre la felicidad que su maestro Platón, agregando además, un análisis sistemático de la misma, esto es, generó una filosofía más práctica y comprensible para todos, fácil de llevar a cabo.

Por tanto, a diferencia de Platón, Aristóteles no se centró en la necesidad de un acuerdo intersubjetivo consensuado entre todos los miembros que forman parte de una comunidad como un requisito imprescindible para alcanzar la felicidad común, sino que se proyectó en realizar una clasificación entre los distintos fines que se podían encontrar en la vida.

Asimismo distingue entre “fines finales” entre los que destaca el honor, la inteligencia o incluso el placer; los “fines intermedios o instrumentales”, como por ejemplo la riqueza y el “fin más perfecto”, donde incluye a la felicidad.

No obstante, a pesar de que una constante en Aristóteles es que las personas deben llevar una “vida racionalmente orientada al mejor fin” deja abierto el debate sobre si dicho fin para la persona es solamente uno o varios.

A pesar de ello, Aristóteles sostiene a lo largo de todo su legado, que el mejor criterio que debe elegir cualquier persona en su camino hacia la consecución de la felicidad ha de ser la “necesidad”. Por tanto, en base a ella, cada persona podrá construir el mejor fin deseable para su vida.

Continuando con sus premisas, arguye que para poder hablar de una felicidad auténtica es necesario que se den dos condiciones. Una de ellas es la perfección y la otra la autosuficiencia, aspectos con los que coincide con Platón.

En cuanto a la perfección, Aristóteles se refiere a que los individuos han de saber elegir cuál es el bien supremo que hay que poner en práctica. Sin embargo, esto no resulta nada fácil, pues para cada persona la perfección se deberá a una actividad concreta del intelecto.

Es por ello que Aristóteles habla acerca de la función que tienen todos los seres humanos en el Universo, y para ello utiliza el símil de la funcionalidad que cada parte de nuestro cuerpo tiene con respecto al todo. Así como las manos tienen una función, lo mismo ocurre con nuestros pies o con nuestro hígado.

La persona ha de desempeñar una función social, como por ejemplo lo hacen los médicos o los carpinteros o cualquier persona que desarrolle una labor social. Sin embargo, cuando Aristóteles habla de perfección se refiere a que esa función debe ser ejecutada de la forma más perfecta que existe atendiendo al criterio de la razón de cada persona.

Y es que según Aristóteles, en el hombre existe una función que le es propia y que puede manejar a su libre albedrío atendiendo al criterio de la razón, que es lo que nos distingue de los animales y las plantas.

Además, añade que esa función propia de cada ser humano responde, en palabras de Aristóteles a la “realización plena de las capacidades naturales de la especie humana”, la cual a su vez depende de la “Teoría del Florecimiento Humano”, según la cual las personas alcanzan la excelencia a través de las actividades práctico-morales.

Por otro lado, otra de las aseveraciones que Aristóteles hace sobre la felicidad es que ésta se corresponde con la perfección de nuestra naturaleza, por lo que sostiene que existen dos tipos de felicidad. La primera de ellas, también llamada felicidad primaria, se corresponde con la vida teórica, y la segunda, denominada felicidad secundaria, con la vida práctica.

Sin embargo, a pesar de que reconoce que ambas son necesarias para la realización de nuestras excelencias, se decanta por considerar de mayor rango o nivel la vida teórica.

Siguiendo con Trueba Atienza (2011), la vida teórica ha de desmembrarse en una serie de principios que han de ser bien definidos. Es en este momento, cuando Aristóteles hace una distinción entre los bienes externos, los bienes del cuerpo y los bienes del alma, alegando que eran estos últimos los más propios para alcanzar la excelencia humana.

Por otro lado, al igual que Platón, también considera que las personas sabias están cerca de la felicidad, agregando que la sabiduría está asociada a valores como la virtud y la prudencia, vida buena y prosperidad.

Y es que cuando habla de autoeficacia, se refiere a que las personas han de elegir una actividad en la que deben obrar correctamente, y ello se corresponderá para ellos con

el bien supremo o con el fin más deseable, equiparable a lo que él denomina género de vida buena. Esta actividad, ha de ser siempre, elegida por la persona, de ahí que vaya relacionada con la autoeficacia.

De hecho, hace una clasificación sobre los diferentes tipos de actividades deseables y, por tanto, excelentes, y que se corresponden con los géneros de vida que él reconoce como una vida buena.

Esos tipos de actividades que se corresponden con una vida buena son:

- A) Las acciones excelentes típicas de la vida política o práctica, las cuales se caracterizan por ser actos que se efectúan por su cualidad de buenos y bellos. Además, añade, que la vida política, es una vida de honores, la cual se consigue a través de la virtud práctica basada en el argumento de la función que debe desarrollar el hombre.

- B) Las acciones relacionadas con el entretenimiento y la diversión, propios de una vida de placer o hedonista. Este tipo de acciones son consideradas por ser de diversión y entretenimiento para la persona. La vida de placeres viene descrita en el Libro X de su obra “Ética Nicomáquea”, en la cual habla de las actividades orientadas al entretenimiento de la persona más que a los placeres ordinarios. Sin embargo, a este tipo de vida de placeres la denomina como un tipo de vida inferior.

C) Las acciones o actividades teóricas que son características de la vida contemplativa, a las que establece como las mejores acciones, por ser las más serias y las que contribuyen en mayor medida a la felicidad.

Al igual que Platón, distingue entre dos tipos de felicidad. Una primaria, relacionada con la vida teórica a la que asigna un valor divino y superior, y en la que se materializa en una vida contemplativa. Por otro lado, la felicidad secundaria, que es la vida de la virtud o la excelencia práctica.

Sin embargo, al igual que ocurre con Platón, existe cierta incongruencia entre algunos de sus argumentos, ya que reconoce que la felicidad auténtica se consigue a través de la vida teórica, que es donde opera la inteligencia, la cual está considerada de orden divino. Por lo que a través de la práctica de ciertos valores se puede conseguir una vida asimilada a la de los dioses.

No obstante, afirma que tanto la vida teórica como la práctica han de estar presentes en cualquier ser humano, a pesar de reconocer la supremacía de la primera de ellas. O dicho con otras palabras, aunque las dos son consideradas como tipos de vida buena, cultivar la excelencia ética y la inteligencia a través de la energía espiritual, es la forma de vida favorita de los dioses. En resumen, todo hombre inteligente es un hombre excelente.

Además de todo este argumento en torno a la felicidad concebida a través de las ideas de Aristóteles, existen otras que terminan de complementar toda su contribución teórica en torno a la felicidad.

La primera de ellas es que Aristóteles reconoce la prosperidad material como necesaria para una vida feliz. Ello no significa que su exclusividad equivalga a lo concebido como una auténtica vida feliz, sin embargo, sí considera que la ausencia de necesidades materiales resulta complementaria para su consecución.

No obstante, ahonda en la idea de que el ser humano ha de poseer únicamente aquellos bienes materiales que son indispensables y sólo en la proporción adecuada, pues una vida plena depende de la realización así como del cumplimiento de las virtudes más excelsas tales como la inteligencia, la racionalidad y la moderación.

En relación a todo el alegato que hace Aristóteles con respecto al tema de la felicidad, resulta una obviedad decir que Platón fue su maestro y que influyó en gran medida en su pensamiento, de tal modo que en casi todos los aspectos importantes acerca de la felicidad coincide con Platón. Aun así, Aristóteles es mucho más sistemático a la hora de fundamentar sus consideraciones, resultando para el lector más pragmático y comprensible.

Sin embargo, si bien coinciden en muchos aspectos, Aristóteles hace hincapié en la necesidad de tener una armonía entre la vida teórica y la práctica, por lo que no se opone de manera tan taxativa al hedonismo o vida de placer de los hombres, aunque reconoce que si sólo se practica de forma exclusiva se puede llegar a constituir una forma de existencia inferior.

Por tanto, el aspecto fundamental que caracteriza a Aristóteles es su consideración de la proporcionalidad. Y es ahí donde resalta su pragmatismo. Aristóteles considera la necesidad de bienes materiales, de la diversión, del hedonismo, del trabajo como

función social del hombre y también de la vida teórica, la cual va a retroalimentar y dar fundamento a los otros tipos de vida. La inteligencia y la racionalidad son cruciales para Aristóteles, y es que en el punto medio está la virtud, y ésta es precisamente la mayor diferencia que se encuentra con la teoría de Platón.

3.3.1. El concepto de felicidad de Aristóteles en su obra “Ética Nicomáquea”

No podemos hacer un buen análisis del concepto de felicidad, sin centrarnos en el filósofo clásico más prolífico e importante en cuanto a este tema, como es Aristóteles así como de su obra cumbre denominada “Ética Nicomáquea”. Esta obra está compuesta de diez libros, dos de los cuales están íntimamente relacionados con la felicidad, como son el Libro II, referente a “Las Virtudes del Ser Humano” y el Libro X, dedicado a la felicidad.

De una simbiosis de las ideas más importantes de ambos libros intentaremos extraer las conclusiones más pertinentes del tema que trabajamos, como es la felicidad como un intangible derivado del acuerdo de mediación entre las partes.

Lo primero que hemos de señalar es que Aristóteles considera que la noción de placer está íntimamente ligado al de felicidad, tal como se puede apreciar en su “Ética Nicomáquea” (2014, p.211), donde argumenta que es necesario educar a la gente más joven de las sociedades en la búsqueda de una vida placentera en detrimento de una vida dolorosa. Para ello, arguye que una vida de placer es lo que buscan todos los seres humanos, por lo que esta idea adquiere legitimidad en su teoría.

Sin embargo, no concibe el concepto de placer como sinónimo de “auténtica felicidad” ni de “vida buena”. No obstante ahonda en el argumento de contribuye a alcanzar en ser humano una vida feliz, del mismo modo en que lo hacen el ejercicio de las virtudes.

Esta idea se puede aplicar a lo que ocurre en el momento de firmar un acuerdo de mediación entre dos partes que estaban en conflicto, es decir, si se cumple la condición de que el documento que contiene las cláusulas que van a determinar la nueva relación entre las partes, satisfacen las necesidades y deseos de cada una de éstas, entonces sentirán un mayor o menor grado de placer o satisfacción.

Aun así, dicho sentimiento de satisfacción o placer no es equivalente a la auténtica felicidad a la que se refiere Aristóteles, si bien en la mediación supone un requisito imprescindible o mejor dicho, el detonante necesario para que ésta se desencadene y perdure en el tiempo.

En consecuencia, podemos deducir que una de las diferencias fundamentales entre placer y felicidad o en el caso de la mediación satisfacción y felicidad, es el nivel de intensidad con que se activa la emoción de la satisfacción así como su durabilidad en el tiempo. Mientras que la satisfacción se suele activar en el organismo de forma más intensa que la felicidad, también suele durar menos tiempo –quizá minutos, horas o unos pocos días-.

Sin embargo, la felicidad es un estado de ánimo más estable que presenta una mayor duración a lo largo del tiempo. No obstante la intensidad de tanto la emoción de la satisfacción como la del estado de ánimo feliz, van a depender de la genética de la persona así como de las causas de las que provenga dicha felicidad.

En cuanto a las virtudes, hemos de decir que, según el estagirita existen dos tipos (2011, p.33): la virtud intelectual –la cual debe su nacimiento y desarrollo a la enseñanza, fundamentalmente-, y la virtud moral, la cual es resultado de la costumbre, por lo que podemos afirmar que aunque ambos tipos surgen en las personas de forma natural, si no se cultivan, no se terminan de desarrollar en las personas, lo cual justifica un ejercicio de enseñanza y entrenamiento para cultivarlas y perfeccionarlas, a fin de que puedan ser puestas en práctica de la forma más perfecta posible.

Por tanto, si una persona quiere ser Justa, Sabia, Valiente o Prudente, por ejemplo, debe actuar conforme a lo que suponen dichas virtudes y es que según Aristóteles, la rectitud del individuo va a depender siempre de la Razón, lo que se traduciría en un oportuno comportamiento conforme a la situación dada.

Y es que atendiendo a este filósofo clásico, todas las Virtudes se pueden ejemplificar como un *continuum* donde en el extremo izquierdo se encontraría “por defecto” – entendido como puesta en práctica por debajo de su justa medida-, y en el extremo derecho “por exceso”, lo cual significaría, del mismo modo, que el sujeto está actuando por encima de la adecuada proporcionalidad. Pues si algo caracteriza la Teoría del Conocimiento de la Felicidad de Aristóteles es su defensa hacia el ejercicio y puesta en práctica de la Virtud siempre en su justa medida, esto es, en el punto medio o también llamado “punto nivel de Moderación”.

La Proporcionalidad entendida como Moderación o Prudencia, viene siempre acompañada de un juicio previo racional realizado en la mente de la persona. Es por ello que según Aristóteles la auténtica felicidad es la felicidad intelectual.

Además, continuando con esta Teoría existen, según Aristóteles, tres cosas buenas que son deseables por todos los seres humanos y tres cosas que son abominables. Las tres primeras se corresponden con lo bueno, lo útil y lo placentero.

En cuanto a las tres cosas despreciables, podemos decir que se refiere a lo malo, lo dañino y a lo desagradable. Por lo que según Aristóteles, lo bueno y lo útil constituirían lo placentero así como lo malo y lo dañino, lo desagradable. No obstante, Aristóteles no admite como placentero un acto dañino o malo, acompañado por emociones como la ira, la envidia, el enojo o la soberbia, por indicar algunas. Por tanto, para que una acción resulte placentera, ésta debe ser considerada buena y útil.

Conocida es la gran cantidad de emociones o estados de ánimo negativos que podemos sufrir las personas. Además de la envidia, la ira o el enojo, podemos añadir el odio, la nostalgia o la cólera. Del mismo modo, el ser humano también está capacitado para sentir emociones positivas tales como la alegría, la piedad, la compasión o el orgullo.

Dado que Aristóteles considera que en el alma humana sólo pueden aparecer la capacidad, el hábito y la facultad, considera que ante las capacidades que los seres humanos tenemos para sentir emociones, existe una facultad o capacidad de respuesta con respecto a ella que se concreta en un determinado comportamiento, ya sea éste bueno o malo.

Por tanto, las virtudes ni son capacidades ni tampoco facultades. Son hábitos o costumbres que ha ido adquiriendo el hombre a lo largo del tiempo, en relación al tipo de respuesta con que reaccionan las personas en función del estímulo desencadenado.

Es ahora, pues, cuando podríamos considerar al hombre como Justo, Razonable, Sabio, Prudente, Valiente y Moderado, entre algunas Virtudes. En consecuencia, y en resumen, mientras el exceso y el defecto constituyen el Vicio, el Punto Medio o la Moderación corresponde únicamente a la Virtud. Y dado que la vida es una actividad y su lógica tiende hacia la persecución de las cosas placenteras, no resultaría osado afirmar que los seres humanos utilizan el placer como medio para perfeccionar sus actividades humanas.

Sin embargo, éste no es el concepto de auténtica felicidad o Bien Supremo que defiende Aristóteles. Es cierto que la vida es actividad y que persigue el placer, mas ese placer debe intensificarse una vez que el hombre se habitúa al ejercicio de la Virtud, o expresado de otra forma, a la deliberación razonada de sus acciones, basadas siempre en la Moderación.

Por adición, si la felicidad verdadera está en los actos conforme a la Virtud, sería lógico pensar que esa Virtud debería desarrollarse en su nivel de perfección más elevado posible. Es decir, si la Inteligencia y el Conocimiento, Virtudes a las que Aristóteles considera que están íntimamente ligadas a la Felicidad –de hecho, Aristóteles asimila la auténtica felicidad con la Felicidad Intelectual-, deberán ser ejecutadas utilizando la Razón Práctica de la forma más acertada.

En definitiva, según la concepción de Aristóteles, la felicidad debe ir mezclada con el placer, supondría el acto más placentero de los actos conformes a la Virtud, ya que se define como goce de lo aprendido (Aristóteles, 2014, p.225).

No obstante, si extrapolamos las ideas analizadas extraídas de los Libros II y X de la “Ética Nicomáquea” de Aristóteles al ámbito de la mediación, hemos de decir que existen varios paralelismos entre lo que se persigue a través de este y lo que defiende dicho filósofo clásico en su obra.

Si bien el objetivo principal de este proyecto es corroborar que la mediación produce felicidad y que ésta está formada por cinco elementos: autoestima, autodeterminación, liberación de emociones negativas, satisfacción derivada del acuerdo de mediación y emociones positivas, hemos de decir que existe un gran argumento para defender esta hipótesis desde la “Ética Nicomáquea”.

Y es que si bien la mediación persigue generar en los mediados un estado de auténtica felicidad además de que ésta sea perdurable, una vez que las partes han firmado el acuerdo de mediación, no podemos obviar que una de las emociones más comunes cuando se llega a esta última fase de la misma es la satisfacción. La satisfacción es placer y Aristóteles sostiene que el placer ha de ir ligado al concepto de felicidad auténtica.

Asimismo, tras la firma de dicho acuerdo se suelen activar otras emociones positivas en las partes que estaban en conflicto tales como la alegría, el orgullo, la esperanza, la paz interior así como la armonía. Dichas emociones negativas responden a un proceso de liberación interior progresiva de todas las emociones negativas que perturbaban a la persona justo en las primeras sesiones del procedimiento de la mediación. Aun así, aunque todas ellas tienden a activarse con gran intensidad -aunque este hecho depende en gran medida del tipo de persona de que se trate- suelen declinar con la misma rapidez.

Sin embargo, hay un aspecto que queda demasiado claro y es que el mediador ha de conducir en todo momento la mediación conforme a uno de los principios que la rigen, como es el Equilibrio. En consecuencia, se exige que las partes actúen en equilibrio también, esto es conforme a la Virtud.

Es decir, las partes han de mostrarse moderadas en cuando a las pretensiones que persiguen que se plasmen en el acuerdo de mediación. Al igual que han de mostrarse valientes para ser capaces de escuchar y en todo caso perdonar los actos ofensivos cometidos por la otra parte. Ha de ser, además, asertivo, esto significa que ha de expresarse en todo momento con Prudencia, Moderación y Proporcionalidad así como mostrarnos lo suficientemente autónomos como para tomar decisiones por nosotros mismos, para lo cual se necesita un determinado nivel de Inteligencia que contribuya a deliberar razonadamente cualquier argumento y tomar finalmente, buenas decisiones al respecto.

No olvidemos que para Aristóteles la verdadera felicidad era la felicidad intelectual, además de que ésta debía ir acompañada por ejercicio habitual de la Contemplación por parte de la persona. Algunos pensadores coinciden con este filósofo en que la contemplación es un acto mucho más virtuoso que la Filosofía.

Hoy día, en pleno siglo XXI, el arte de la contemplación es materializado por el ejercicio de la meditación, la cual consiste en centrarse en la respiración de la propia persona así como en todos los sentimientos y pensamientos que van surgiendo a lo largo de esta práctica.

3.3.2. La Teoría Aristotélica de las Emociones

Siguiendo a Trueba Atienza (2009, PP.147-170), a pesar de que Aristóteles nunca desarrolló una teoría de las emociones per se, es cierto que se puede elaborar una hipótesis acerca del tema de las emociones, extrayendo algunas ideas y contribuciones *ad hoc* que aparecen en algunos de los tratados y libros escritos por Aristóteles que ayudarían a corroborar dicha hipótesis. Y es que más de una vez Aristóteles hizo mención a las diferencias insalvables que existían entre los dos tipos de concepciones que intentaban describir las emociones.

Por una parte, se encontraban los Físicos, los cuales aducían que las emociones eran simplemente cambios corporales. Por otra parte, se encontraban los Dialécticos, que defendían que las emociones eran estados mentales. Aristóteles aunó una y otra contribución y defendió que las emociones tenían que ser definidas como estados psicofísicos.

Por otra parte aludía que dichos estados psicofísicos podían tener diversos orígenes. Por un lado, podrían ser el resultado de creencias y evaluaciones sobre la vida –fueran reales o imaginarias- y por otro fruto de las pasiones desmedidas incapaces de haber sido moderadas por la Razón. Porque para Aristóteles, si bien es cierto que los pensamientos y las emociones predisponen a la acción del individuo, esto no siempre ocurre así, y es exactamente cuando la pasión o el deseo es de grado tal que ni siquiera la influencia por parte de las explicaciones otorgadas por personas de autoridad para el individuo consiguen frenar el acto de esa pasión desmedida.

Para Aristóteles, tal y como arguye en su “Ética Nicomáquea”, para toda creencia y emoción existe un extremo “por exceso” y otro “por defecto” siendo el punto medio donde se encuentra siempre la Virtud, fruto de un Razonamiento maduro.

Otro de los aspectos a destacar de las emociones es que éstas producen placer y dolor. O dicho de otro modo, hay emociones que producen placer y dolor al mismo tiempo, es decir, tienen un sentido ambivalente, o también pueden tener como consecuencia la generación de otro grupo de emociones sólo positivas o sólo negativas. Esto depende de factores como la intensidad de la creencia o la intensidad de la emoción. Lo lógico y deseable es que se tengan ideas positivas que generen emociones positivas y que ambas a su vez, produzcan acciones deseables.

Sin embargo, Aristóteles sostiene que el ser humano también puede tener creencias negativas sobre alguna cuestión en particular y por tanto, sentir emociones negativas que lo predispongan a la realización de un acto negativo. Sin embargo, es ahí donde debe actuar siempre la Razón, de ahí su argumentación en el Libro II de la “Ética Nicomáquea” a poner en práctica las Virtudes que conducen al hombre a una vida buena. Aristóteles no condena los pensamientos ni los sentimientos negativos, pero sí las acciones.

En tercer lugar, otro de los aspectos que hemos de comentar acerca de la “Teoría de las Emociones” de Aristóteles es que éstas no siempre predisponen a la acción. De hecho, puede ocurrir que una emoción sea la que genere o modere una creencia o incluso que no genere ni produzca ningún cambio cognitivo en la persona. Sin embargo, lo que siempre se cumple en ellas es que generan un cambio en la persona.

Mientras tanto, otros autores de su época que también estudiaron las emociones o criticaron los postulados de Aristóteles llegaron a la conclusión de que en las emociones siempre debía haber una “conciencia intencional”, esto es, que debe ir dirigida a realizar una acción o una omisión.

Además, siempre estaban “unidas a creencias y valores de la persona”, con lo cual tanto el pensamiento como el sentimiento debían tener el mismo signo, es decir, si el pensamiento era positivo la emoción también debía ser positiva y viceversa. Y, por último, las emociones debían ser “algo racionales”.

Con este supuesto, Aristóteles estaba más de acuerdo ya que aducía que por ejemplo el hambre, la sed o el deseo sexual aparecían sin ser razonados conscientemente, de ahí que mantuviera su concepción de que no siempre las emociones eran producto de una creencia o pensamiento.

Por último, hemos de señalar qué aspectos aducía Aristóteles para que una emoción fuera considerada buena y pertinente. Por un lado, debían ser congruentes con el objeto y la situación. Es decir, que si una persona tenía miedo al fuego, ese miedo debería ser mucho más intenso que si también mostraba miedo hacia las hormigas. Sin embargo, esto no siempre ocurre así, puesto que hay alegrías y miedos que son irracionales y que, por tanto, las personas no pueden controlar.

Las emociones deberían ser sentidas o manifestadas de forma proporcionada y moderada, es decir, en función de la causa y de la evaluación que hiciera la persona sobre la situación. Y por último deberían ir siempre orientadas hacia fines normativamente apropiados.

3.4. CÓMO SER FELIZ SEGÚN EPICURO

Siguiendo a Pérez Cortés (2011, PP. 98-117), la filosofía de Epicuro se desmarca claramente de los postulados que tanto Platón como Aristóteles habían formulado acerca de la felicidad.

Para este filósofo, el cual influyó sobremanera en Occidente durante más de 500 años a través de las comunidades epicureas, para ser feliz no es necesario tener ningún tipo de conocimiento ni de fe, basta únicamente con vivir, considerando dicha vida en el plano terrenal, es decir, desde que la persona nace hasta que muere.

No obstante, Epicuro sostiene que la persona feliz es aquella que se mantiene en un estado de imperturbabilidad, esto es, que se muestra agradecido por lo acontecido en el pasado, no le teme a nada que le puede ocurrir en el presente y tampoco siente inquietud ni ansiedad por lo que le pueda deparar el futuro.

Por tanto, este tipo de filosofía aporta alivio al individuo así como soporte espiritual con el único fin de hacer al hombre sabio. En cambio, a diferencia de otros autores, para Epicuro la sabiduría no se alcanzaba en un estado de soledad, sino rodeado de amigos que también seguían un itinerario espiritual que les aportaba un entorno de seguridad sobre la cual se podía desarrollar esta virtud.

La filosofía epicureísta es una doctrina, aunque también está considerada como una forma de vida. Se encuadra dentro de la denominada Ética Griega Antigua, la cual trata de dar respuesta a través de argumentos, sugerencias y consejos a preguntas que el individuo se hace sobre su propia existencia, como por ejemplo cuál es el objetivo o

misión de su vida, por qué ha nacido en un determinado espacio y tiempo o qué clase de persona debe de ser para cultivar la sabiduría.

A pesar de ello, el rasgo más distintivo de la filosofía epicúrea es el hedonismo o placer. Epicuro reconoce que toda vida ha de tener un sentido e ir encaminada hacia una dirección. Sin embargo, a lo largo de ese trayecto terrenal, el ser humano dispone de un organismo que está diseñado con la finalidad de poder sentir placer y dolor.

En resumen, aunque la felicidad se alcanza a través del cumplimiento de una serie de principios y valores que van a regir la trayectoria de la persona hasta alcanzar un estado subjetivo de felicidad, no significa que a lo largo de ese camino no se puedan tener momentos de alegría y contento.

Del mismo modo que Epicuro reconoce que nuestro cuerpo y nuestra mente pueden sentir placer, también pueden sentir dolor. Y es por ello que el ser humano debe responder con sus acciones para mitigar ese dolor, utilizando para ello el sentido de la razón y de la determinación.

Otro de los rasgos distintivos de esta filosofía es que el placer es el fin último de la vida humana. Sin embargo, distingue entre dos tipos de placer. Uno que va asociado con el placer físico: sonidos, sexo y la comida, entre otros. Y un segundo tipo denominado placer espiritual, el cual es sentido por la persona cuando atiende de forma correcta las necesidades físicas.

Con lo cual podemos deducir que en la filosofía epicúrea no existe oposición entre la naturaleza y la inteligencia sino que más bien se complementan. Dicho con otras

palabras, la persona que siente y la que piensa no se corresponden con dos personas distintas, ya que de las sensaciones se derivan los pensamientos y viceversa.

Algunos de los aspectos más importantes del legado de Epicuro en relación con la felicidad son los:

- a) El placer o el hedonismo, es consustancial a la vida. En el curso de la vida misma se encuentra el placer, incluso en el ámbito de la vida virtuosa.
- b) A veces es preciso colocar el placer por encima de la virtud. Por ejemplo, si elegimos una virtud como la Verdad es porque un estado de engaño trae dolor, pena y desánimo para la personal.
- c) Por tanto, Epicuro habla de que el auténtico Bien Supremo es el Placer, argumentando que todo lo que hacemos en la vida es en último término, buscando el hedonismo y el placer.

Sin embargo, en la filosofía epicúrea se distinguen dos tipos de placeres. Por una parte se encuentra el “placer en movimiento” y por otro lado el “placer en reposo”. Por ejemplo la alegría y la satisfacción pertenecen a la categoría de los primeros. Sin embargo, la ataraxia, es decir, la capacidad que puede desarrollar la persona de no perturbarse ante las adversidades del ambiente pertenece a la categoría de los segundos. Epicuro se muestra partidario de los placeres de la segunda categoría ya que argumenta que los de la primera son incesantes.

Esto significa que una vez que los deseos de la persona son satisfechos, como por ejemplo la comida y la bebida, estos vuelven a reproducirse pasado un determinado período de tiempo. Con lo cual la satisfacción de este tipo de deseos y necesidades se puede volver ilimitada, máxime si tenemos en cuenta la gran imaginación con la que cuentan las personas. Y por tanto, una imaginación desbordada en la misma puede conducir a la concupiscencia.

Lo mismo ocurre con los deseos a los que él denomina de “gloria personal”. La persona es insaciable en cuanto al reconocimiento social. Una vez que por ejemplo se le otorga un premio o consigue un objetivo que se había propuesto, vuelve a aparecer la necesidad y el deseo de satisfacer otro objetivo nuevo, a ser posible de mayor rango, por lo que este tipo de placeres también son denominados por Epicuro como intervalos limitados de placer o satisfacción.

De esta argumentación se deriva la clasificación que hace este filósofo en cuanto a los diferentes tipos de necesidades que considera que existen así como sus deseos correspondientes.

- a) El primer tipo de necesidades que distingue son aquellas que deben ser satisfechas para la subsistencia de la persona.
- b) En segundo lugar, se encuentran las necesidades que, aunque generan placer a la persona, no son imprescindibles para la subsistencia de ésta. Aunque Epicuro reconoce que estas necesidades no son vitales, reconoce que siempre y cuando no deriven en extremos perjudiciales para la persona, pueden ser cubiertas.

- c) Por último, se encuentran los deseos a los que Epicuro denomina “falsas necesidades”, y en los que en su opinión, deben ser evitados a ser posible. Entre estas falsas necesidades se pueden mencionar la ambición, los celos, la envidia así como el afán de gloria.

Sin embargo, Epicuro insta al uso de la Racionalidad como virtud para poder atender a las necesidades que pertenecen a la primera categoría, ser prudente con los pertenecientes a la segunda e intentar evitar los que se encuadran en la tercera.

Aun así, y continuando con Pérez Cortés (2011), para Epicuro, aunque la satisfacción de las necesidades de las personas, sobre todo las que pertenecen a la primera categoría son necesarios para llevar a cabo una buena vida, para él la verdadera felicidad no está limitada en el tiempo, sino que supone un *continuum* donde el momento precedente no es independiente del momento presente.

Y es que en ausencia de dolor, aparece un equilibrio caracterizado por el bienestar y el auténtico placer, al que este autor denomina “placer catástemático”. Este tipo de placer constituye una forma de plenitud de la persona o lo que es lo mismo su auténtica realización, es decir, la auténtica felicidad.

En definitiva, estar en armonía consigo mismo supone para Epicuro el máximo de los placeres deseables, y para ello alude a la virtud de la Serenidad, la cual es capaz de regular el deseo insaciable de satisfacción de los “placeres en movimiento”.

Y es que un estado interior en equilibrio, sin carencias, en ausencia de dolor es lo que conduce, si se consigue dominar las pasiones de manera continuada, a la felicidad que verdaderamente, y dada la redundancia, hace felices a las personas.

Otro rasgo distintivo y original del pensamiento de Epicuro es que no puede existir un estado intermedio entre la felicidad y el placer y sus contrarios, esto es, o una persona se siente en una categoría o está en otra, pero no puede declararse indiferente a ninguna de ellas.

En definitiva, como síntesis de lo expuesto por Pérez Cortés hemos de decir que este filósofo otorga aún más importancia que Platón y Aristóteles a la satisfacción de los deseos o necesidades corpóreas, que lejos de estar de la auténtica felicidad son necesarios para alcanzar ese estado de ataraxia inquebrantable regulada por la Serenidad.

Y es que hasta entonces hemos venido hablando de virtudes tales como la Razón, la Proporcionalidad, la Verdad, pero no se ha hablado de la Serenidad, a la cual prestó mucha atención Epicuro, llegando a afirmar que es necesario que las personas aprendan a cultivarla haciendo caso omiso a los deseos verdaderamente innecesarios, ya que estos no conducirían a una felicidad verdadera.

Para todas las Filosofías Helenísticas y, por tanto, para Epicuro también, que la persona pueda utilizar la Serenidad –para otros autores la Proporcionalidad o la Racionalidad-

para regular sus necesidades e intentar mantener en el tiempo estado máximo de armonía y equilibrio entre cuerpo, mente y espíritu.

Parece como si en la Era Helenística, cada filósofo que procede al anterior se mostrara más aperturista ante el reconocimiento de satisfacer los deseos corpóreos, otorgando mayor importancia a aquellos que resultan imprescindibles para la subsistencia humana, para alcanzar la verdadera felicidad o dicho en otras palabras el “placer catástemático”.

3.5. LA FELICIDAD EN SAN AGUSTÍN DE HIPONA

San Agustín fue el primero de los pensadores de la Edad Media que intentó definir la felicidad sustituyendo la filosofía por la teología cristiana, que era la imperante en el mundo occidental de aquel tiempo.

Además consiguió sistematizar los principios filosóficos bajo los cuales el cristiano podía llegar a conseguir la felicidad. Para San Agustín, la concepción de Dios era la de un Ser que premia o castiga a las personas en función de su comportamiento, siendo la infelicidad el peor de los castigos que le puede dar al hombre.

Sin embargo, una de las originalidades que distinguen a San Agustín es que defiende que la felicidad se puede conseguir en la tierra estando en unión el alma con el cuerpo. Aun así, es necesario que el cuerpo se purifique de los deseos más mundanos para ir consiguiendo parecerse a Dios.

Para San Agustín, los seres humanos estamos hechos a imagen y semejanza de Dios, por eso, el mundo celestial donde vive Dios es igual al mundo terrenal donde vive el hombre.

No obstante, existe una evolución en el pensamiento de San Agustín. Y es que conforme consigue ir entendiendo mejor los principios del Cristianismo y la Filosofía, sus postulados se hacen más inteligibles para los estudiosos. Una vez que consigue esto, es capaz de asumir que la felicidad es una cualidad psíquica y una aspiración innata bajo la que nacen todas las personas, y que se materializa a través de la búsqueda de la Verdad mediante una vida calmada, sosegada, estable y en paz.

Por otro lado, los seres humanos por su cualidad de seres inferiores a Dios, poseen un vacío interior que han de llenar a través del cultivo de la Sabiduría. Dicho en otras palabras, según San Agustín existe una ley interna a las personas según la cual sólo a través de la Sabiduría pueden ir llenando ese vacío y elevarse hacia lo alto del cielo, terminando en una simbiosis de unión con Dios.

Sin embargo, para alcanzar esa felicidad inmortal es necesario que las personas se purifiquen de los pecados y de los deseos más mundanos. Y es que el cuerpo necesita perfeccionarse para acceder a lo divino, ya que solamente Dios puede dar la verdadera felicidad a las personas.

Para conseguir la felicidad inmortal, el ser humano ha de seguir 3 etapas:

1ª. Etapa purgativa: la persona ha de hacer una catarsis sobre cuáles han sido las pasiones a las que no ha podido someter a la razón. Por tanto, lo que se le pide es que pueda dominar racionalmente las pasiones del mundo terrenal.

2ª. Etapa iluminativa: en ella, Dios ya puede sanar a las personas reordenando su cuerpo y alma.

3ª. Etapa de amor: es una etapa que se alcanza y se pierde en función del amor a Dios. Es la etapa de la sanación completa, la cual exige para su mantenimiento el ejercicio de las Virtudes: la Verdad, la Prudencia, la Justicia y la Moderación, entre otras. Es aquí donde se produce la unión perfecta con la luz racional de Dios.

Por tanto, en San Agustín de Hipona se produce un avance importante en cuanto a las anteriores consideraciones en relación a la felicidad. Y es que el Cristianismo, sobre todo en la Alta Edad Media, se caracterizó por la represión y la condena de los placeres del cuerpo.

Resulta obvio, si contextualizamos la época en la que vivió el autor, que la felicidad en este periodo iba a estar ligada a la religión, sin embargo, no podemos eludir el avance que supone para la época, la consideración del cuerpo en la búsqueda plena de la felicidad.

San Agustín habla del ejercicio de las Virtudes, en concreto de la Sabiduría y la Verdad, y ello es una señal de que tampoco se separa en su teoría completamente de los preceptos de la Filosofía Clásica. Además, afirma que el ejercicio de las virtudes ayuda a elevarse al ser humano hacia el cielo para su unión con Dios. Si extendemos esta idea al siglo XXI podemos deducir que la mediación exige el ejercicio de las Virtudes en el buen desempeño de la misma. En ella se busca la Verdad de los hechos acaecidos, se intenta que las personas en conflicto sean Moderadas en sus acusaciones –de hecho,

ni se permite el insulto, ni la falta de respeto hacia el otro, ni tampoco la agresividad física ni verbal.

Por otro lado, se busca también la Prudencia y la Moderación en cuanto a las pretensiones de cada una de las partes para llegar a un acuerdo de mediación. Esto es lo que también se denomina en el argot de los MASC “Equilibrio” **ALBERTO MAGNO Y**

3.6. LA FELICIDAD, A PARTIR DEL LIBRO X DEL SUPER ETHICA

Para empezar, hemos de describir la época en la que vivió Alberto Magno. Dicho autor desarrolló su Teoría del Conocimiento bajo los preceptos que imperaban en el Bajo Medievo. Durante el Bajo Medievo, los eruditos monásticos más revolucionarios ya trabajaban por crear un nuevo concepto de felicidad alejado del dogma cristiano que había caracterizado a toda la Edad Media.

Por tanto, una de las ideas revolucionarias que se le atribuyen a Alberto Magno es la de concebir la felicidad bajo un prisma filosófico y no cristiano. A pesar de que el dogma cristiano no estaba en contra de la filosofía sí es cierto que su campo de actuación y de aceptación de preceptos era mucho más reducido que el de la filosofía.

Además, fue el Libro X de la “Ética Nicomáquea” de Aristóteles, el que influyó en el desarrollo de toda su teoría. De hecho, fue denominada por él como la “Super Ethica”. Es por ello que Alberto Magno considera que la verdadera felicidad es la “felicidad intelectual”, es decir, aquella libertad del hombre para indagar sobre lo que es la auténtica verdad y sentir placer en su conocimiento.

Esta idea no solamente era defendida por Alberto Magno sino también por todos los Maestros de las Artes de aquella época. Y es que mientras que para la Teología el

concepto de Dios estaba únicamente supeditado a los ángeles y los santos, para la filosofía Dios significaba un conjunto de inteligencias, mediante las cuales se podía conseguir la felicidad terrenal, la felicidad civil y la felicidad contemplativa, a la cual únicamente se podía acceder a través de un “intelecto especulativo”.

Por otro lado, argumentaba que mientras para la filosofía la aceptación de los preceptos se basaba en la demostración –al menos para Aristóteles-, en la Teología bastaba únicamente un acto de fe.

En definitiva, la verdadera felicidad para Alberto Magno consistía en la contemplación de la Sabiduría, teniendo en cuenta que para este autor la contemplación significaba mucho más que filosofar. Dicho en otras palabras, el intelecto especulativo era el medio a través del cual se podía contemplar la Sabiduría y, por ende alcanzar el “fin último” o verdadera felicidad. No obstante, para una verdadera “contemplación especulativa” era necesario despojarse de todos los deseos mundanos y las pasiones que turbaban a dicho intelecto.

Para finalizar, podemos decir que Alberto Magno se atrevió a formular un concepto nuevo de felicidad, concretamente el de “felicidad mental”, definiéndola como aquella que se experimenta cuando una persona consigue mediante su actividad los resultados apropiados para su mente. Es decir, el concepto de felicidad de Alberto Magno es un concepto terrenal, accesible por cualquier persona que se dedique a cultivar la actividad del verdadero Conocimiento.

En definitiva, en Alberto Magno podemos vislumbrar nuevas cotas de libertad, alejadas del dogma cristiano que había dominado durante tantos años a la Humanidad y que había relegado a la Filosofía a un segundo lugar.

Al igual que San Agustín de Hipona, sostiene que la felicidad no sólo es alcanzable en el cielo, sino que es posible en la Tierra, siempre y cuando se cumplan ciertos preceptos filosóficos como el control de las pasiones y deseos terrenales, por ejemplo.

En relación a la mediación y la felicidad, podemos decir que todavía en el Siglo XXI conviven personas que están fuertemente arraigadas a la religión cristiana, mientras que otras sin declararse ateas, se aferran más a la filosofía y al conocimiento que rige el universo, como es la Metafísica.

El mundo de la filosofía es mucho más aperturista que el de la religión, sin embargo, en un momento histórico como éste se acepta la libertad de culto de cada una de las personas que habitan un lugar, y ello está garantizado en la Declaración de Derechos Humanos de 1948.

Aun así, la libertad de culto no está reñido con que dos personas tengan un concepto de felicidad diferente. Por ejemplo, una más arraigada a Dios y al mundo celestial y otra más a los aspectos mundanos. No obstante, como hemos podido ver en Agustín de Hipona y en Alberto Magno, el cuerpo ya no es incompatible para la consecución de la felicidad.

Pero el quid de la cuestión resulta cuando en mediación nos encontramos con una persona fuertemente arraigada a los preceptos de la religión Cristiana Católica, Apostólica y Romana, la cual muestra una mayor sensibilidad durante los

procedimientos de mediación, una mayor predisposición al perdón, a la escucha activa, a dar segundas oportunidades a la otra parte, en definitiva, más en consonancia con las Virtudes que proclama la Filosofía –Prudencia, Sabiduría, Conocimiento, Moderación, Verdad, Racionalidad-, paradójicamente.

3.7. LA NOCIÓN DE FELICIDAD Y BIENAVENTURANZA EN SANTO TOMÁS DE AQUINO

Con Tomás de Aquino se van abriendo progresivamente las puertas de la libertad del ser humano para poder elegir.

Al igual que casi todos los pensadores analizados, también se basa en la doctrina aristotélica para crear su Teoría del Conocimiento.

Para este autor, todo ser, ya sea animado o inanimado está dispuesto en la tierra para la consecución de un fin. Una vez que ese fin se ha conseguido, su ciclo de vida ha culminado. Sin embargo, para alcanzar ese fin es necesario de disponer de una serie de medios legítimos para conseguirlo, que en las personas suelen ser las acciones.

Por tanto, en esta era de mayor libertad podemos sostener que las personas son las que eligen los medios para conseguir determinados fines. Aun así, no hemos de olvidar que el ser humano erra muchas veces al escoger los medios y ello se debe a su escaso Conocimiento como virtud y a un juicio poco apropiado.

La novedad de la Teoría de Tomás de Aquino reside en poder conciliar la acción libertaria de la que dispone el ser humano, es decir, su voluntad, con la noción determinista de la vida del ser humano y de los objetos inanimados.

Por tanto, lo ideal según este autor sería poder disfrutar de un libre albedrío pero siempre y cuando éste esté fundamentado en buenas Virtudes y orientado hacia fines legítimos.

De la Teoría de Tomás de Aquino, podemos deducir varias cuestiones. Por una parte, que el ser humano dispone de su libre albedrío para actuar. Este tipo de libertad materializada en el libre albedrío la podemos encontrar en una de nuestras variables de estudio: la autodeterminación.

Es importante que las personas que van a someterse a un procedimiento de mediación sean autónomas para tomar decisiones por sí mismas sin dejarse influenciar por otros familiares ni por el qué dirá la sociedad o el abogado que asesora.

La persona ha de sentirse libre de presiones para aceptar o rechazar cualquier propuesta que se le presenta y para ello es importante que posea de una buena autoestima y que el mediador esté fomentando el *empowerment* de ambas partes, a fin de evitar puntos muertos en la mediación y también que estos abandonen el procedimiento.

3.8. JOHN LOCKE: LA FELICIDAD UNIDA A LA LIBERTAD

El pensador y filósofo inglés del siglo XVII John Locke representa la figura por excelencia de un periodo denominado Modernidad –si bien se trata de una Modernidad Temprana-

La tesis que defiende John Locke es la siguiente: si hasta el momento era el ejercicio de las Virtudes el camino para alcanzar la verdadera felicidad, ahora va a ser el sentimiento de sentirse capaz de alcanzar cualquier placer en su grado máximo –ya fuera mental o corpóreo- lo que va a caracterizar esa felicidad.

En John Locke podemos vislumbrar una auténtica revolución en cuanto a confianza en el ser humano para conseguir su propia felicidad se refiere, y que no quede al arbitrio de las decisiones de los Dioses.

Siguiendo con su teoría, el “poder activo” lo constituiría el ámbito intelectual de la persona así como el “poder pasivo”, el corpóreo, de manera que la parte más importante radique en la mente de la persona, la cual le permitiría pensar para deliberar sobre un juicio justo y exacto para alcanzar los fines.

En la misma sintonía que Tomás de Aquino, intenta conciliar el determinismo de la naturaleza con la voluntad de las personas para que ellas puedan alcanzar la verdadera felicidad.

Por tanto, el centro de atención de Locke fue la gestión de la voluntad de las personas, la cual a su vez podía generar varios tipos de felicidad.

Si la voluntad se ejercía inmediata, la persona podía disfrutar de una felicidad inmediata también.

En cambio, al igual que otros muchos pensadores, consideraba que ésa no era la verdadera felicidad. Sólo aquellas personas que son capaces de dominar su voluntad y relegar un deseo inmediato por uno de mayor relevancia futuro, son las que van a disfrutar de una felicidad más cercana a la verdadera felicidad.

Sin embargo, John Locke no olvidaba el rol que ejercía el determinismo sobre ciertos aspectos de la vida mundana, como por ejemplo el mecanicismo del mundo material, por lo que consideraba muy difícil poder compatibilizar el determinismo con la libertad de la persona.

Por ello, el verdadero concepto de felicidad en Locke era resultante de una combinación de intelecto, buen juicio y deliberación sobre la voluntad determinada por el deseo.

En definitiva, lo más importante de la Teoría de John Locke es el ejercicio responsable de la libertad. En la mediación, el ejercicio de la libertad de las partes se ejerce desde el momento en que una de ellas decide acudir a un Centro de Métodos Alternos hasta que la otra acepta la invitación, después durante todo el procedimiento de Mediación hasta que por fin aceptan firmar el acuerdo.

Pero lo más importante es que las personas que se someten a un procedimiento de mediación han de ser conscientes de que todas y cada una de sus decisiones tienen consecuencias y que, por ello han de ser responsables al tomarlas.

3.9. CÓMO CONSEGUIR CIUDADANOS FELICES SEGÚN ROUSSEAU

El filósofo y pensador Jean-Jacques Rousseau fue una de las figuras más representativas de la Ilustración Francesa. Una de sus tesis más importantes fue la de que el hombre social no podía ser feliz en la sociedad de su tiempo, por lo que era necesario encontrar las causas que obstaculizaban esa felicidad tanto a nivel individual como social.

Como respuesta a ello, propuso que el ser humano debía vincularse íntimamente con la naturaleza con el fin de conectar con su verdadera esencia. Sólo así podría llegar a conseguir la felicidad auténtica.

Otra de las soluciones pasaba por la construcción de una República virtuosa formada únicamente por hombres libres que vivieran armónicamente en comunidad, cuyo funcionamiento social debía estar basado en dos preceptos: la voluntad general de todos los individuos para tomar decisiones y regirse por el principio de libertad e igualdad.

En definitiva se trataba de alcanzar un orden social donde pudiera combinarse la fuerza y libertad. Dicha comunidad debería tener una proporción adecuada entre territorio y número de habitantes y no debería tener la pretensión de extender su territorio aunque sí de disponer de una fuerza militar que les defendiera en caso de invasión.

Por otra parte, arguyó que el desarrollo de las ciencias y de las artes no había contribuido al desarrollo de una buena civilización. O dicho en otras palabras, no contribuían al progreso del espíritu y la moral del ser humano.

Y es que en la sociedad de su tiempo, una sociedad de apariencias y ampulosa en cuanto al saber intelectual, el desarrollo de nuevas ideas ligadas a la Ilustración sólo había contribuido –en palabras de Rousseau-, a la desaparición de la igualdad de la ciudadanía, sobre todo entre los que tenían acceso al conocimiento y los que no.

Este hecho se tradujo en un incremento de la desigualdad así como en la aparición de clases sociales organizadas según la profesión que cada persona desempeñaba.

Debido a esto, propuso un regreso del “hombre salvaje”, es decir, aquél que era tímido y antisocial –por no saber relacionarse con el resto de los mortales- y que contaba únicamente con lo necesario para poder sobrevivir. En definitiva, una persona consagrada a la soledad y al aislamiento social, únicamente en conexión consigo mismo y con el entorno natural.

Sin embargo, el hombre social no podía ser feliz porque no era capaz de estar consciente plenamente de todo lo que disponía, ya que se movía por los impulsos de la opulencia.

Y es que los seres “sociales” se caracterizan por mantener relaciones esporádicas, con un vínculo débil, y sobre todo de relaciones laborales de dependencia y esclavitud y ello supone un obstáculo para el avance de la civilización y sobre todo para la felicidad de las personas.

La especialización profesional, fruto de la división del trabajo, ha generado una pérdida de autonomía en las personas hasta tal punto de que Rousseau llegó a hablar de abuso humano.

Además, añadía que las sociedades avanzadas, aunque se encontraban todavía en un estadio incipiente de desarrollo, se caracterizarían por ser una sociedad de apariencias, además de un caldo de cultivo para lo que Marx denominaría más tarde la “riqueza abstracta”, es decir, el enriquecimiento como único fin de la producción.

En definitiva, la aparición de lo que denominaban sociedades civilizadas se caracterizaban básicamente por despreciar al “hombre salvaje”, por parecer algo que no se es, por la injusticia, por la rivalidad, por la competencia así como por la ambición.

Reflexionando sobre la tesis de Rousseau, hemos de comentar varios aspectos. El primero de ellos es si realmente, tal como él cuestiona, vivimos en una sociedad civilizada o no, ya que las características que él señala de rivalidad, competencia, ambición e injusticia, entre otros, son los que precisamente encontramos en las sociedades actuales del siglo XXI, y eso que Rousseau las caracterizó en el siglo XVIII, en plena Ilustración.

En segundo lugar, tenemos que hacer alusión a la cuestión de las relaciones laborales. Pasamos muchísimo tiempo en el trabajo y la cuestión de la felicidad se hace más pertinente que nunca en un mundo donde las relaciones sociales se caracterizan por mantener un vínculo débil, de escasa confianza y ayuda en el otro.

Por lo tanto, no es de extrañar que el propio Rousseau propusiera como solución la formación de comunidades de individuos que convivieran en armonía unos con otros. Es obvio que ésta es la utopía de Rousseau, puesto que resulta imposible llevarlo a la práctica en una sociedad globalizada en la que los movimientos migratorios internacionales que se realizan cada día superan el millar.

Cada persona intenta encontrar un lugar en el mundo donde vivir en armonía con todo lo que le rodea, con paz interior y sin rencores. Y es que hemos perdido las relaciones con nuestra comunidad. Hoy día existen comunidades de todo tipo, desde deportivas hasta religiosas, sin embargo, las personas somos cada vez más individualistas y menos proclives a la conducta prosocial.

3.10. LA PERSPECTIVA DE SÓCRATES Y KANT SOBRE CÓMO DEBE SER LA VIDA BUENA

Comenzando por Sócrates, uno de los pensadores de la Grecia Clásica más prolíficos y sabios, hemos de decir que su Teoría del Conocimiento para alcanzar la verdadera felicidad, comienza por conocerse a uno mismo. Sólo a través del autoconocimiento y de la autorreflexión, el ser humano es capaz de vivir en plenitud con su verdadero yo, al que denomina la auténtica felicidad. Sólo siendo auténtico con uno mismo se puede alcanzar la perfección.

Por tanto, para Sócrates la filosofía queda definida como un ejercicio espiritual a través del cual se puede alcanzar la elevación de la conciencia. Elevando el nivel de conciencia sobre el mundo en general, el ser humano se puede convertir en más racional.

Aun así, la forma que defendía para conocerse a sí mismo no era la que aludía Rousseau con la noción de “hombre salvaje” sino que creó su propio método al que denominó “Mayéutica”.

La Mayéutica –cuyo significado original es el de “dar a luz”-, consistía en un ejercicio dialéctico basado en el diálogo con otra persona a la que intentaba confrontar con su propio yo. Según Sócrates, sólo de esa forma, la persona podía experimentar una transformación de su “yo personal” y cambiar su forma cotidiana de vivir y de concebir la vida.

Por tanto, la dialéctica, la conversación y el diálogo se habían convertido para Sócrates en herramientas transformadoras de las personas. Su máxima era: “Conócete primero a ti mismo antes de relacionarte con los demás y con el mundo”.

En cuanto a Kant, diremos que la forma de vida buena que propone se deriva de las ideas y forma de vida de la Ilustración. A diferencia de Rousseau, Kant considera que la Ilustración favorece que las masas tengan acceso al conocimiento y que, por tanto, puedan emanciparse de la tutela de la que siempre han estado sometidos.

El conocimiento da poder, un poder de razonar y de decidir, y es que gracias a la Ilustración las sociedades del siglo XIX pudieron salir de su estado de inmadurez.

El entendimiento como consecuencia de un incremento del “Saber”, ayuda a emancipar a los individuos a la vez que les otorga un mayor y mejor don del Razonamiento, lo cual se traduce en nuevas y diversas formas de pensar, y por tanto de conocer y hacer, así como mayores cotas de autonomía y menos manipulación social.

Por tanto, es el desarrollo de la Razón el centro de su Teoría del Conocimiento. Defiende que dicha teoría proporciona múltiples beneficios como por ejemplo la reducción de los prejuicios, además de que aumenta la libertad de pensamiento dando lugar a unos ciudadanos más libres y participativos.

En resumen, Sócrates y Kant nos ofrecen dos modelos de vida buena. La del primero está basada en el autoconocimiento a través de la “Mayéutica” y el segundo a través de un incremento del saber para aumentar nuestra conciencia y nuestra Razón.

Y es que si pensamos en la mediación, en realidad, se pone en práctica el Modelo de Autoconocimiento personal que propugna Sócrates a la vez que repercute en un incremento de la conciencia y de la razón. Sobre todo en el Modelo Transformativo y

en el Modelo Circular-Narrativo, las personas que participan en un procedimiento de mediación son capaces de aumentar el conocimiento que tienen de sí mismas.

Mediante el diálogo y la dialéctica que se pone en práctica en estos dos modelos, la persona tiende a transformarse, es decir, comienza la mediación siendo un tipo de persona y la termina habiéndose cuestionado y puesto en situaciones límite que jamás antes había experimentado y eso es un rasgo positivo de la mediación, que no sólo ayuda a solucionar problemas interpersonales sino que quizá antes haya que hacer algún ejercicio a nivel intrapersonal para conocerse a sí mismo.

Si estos ejercicios funcionan, el éxito para que ambas partes se comprendan y sean empáticas mutuamente se incrementaría exponencialmente, lo que redundaría en el éxito de la mediación.

3.11. MARX Y SU MODELO DE FELICIDAD

Marx, al igual que otros autores como Nietzsche, no aborda el concepto de felicidad de forma directa, sin embargo, desde sus Teorías del Conocimiento se pueden extraer conclusiones en relación a su aportación al concepto de felicidad.

Primeramente, hemos de destacar que Marx fue el primer autor que evolucionó desde el concepto de felicidad al de bienestar. Sin embargo, teniendo en cuenta que Marx abordó el materialismo y sus causas no es de extrañar que hiciera esta conversión de conceptos. Aun así, arguye que a pesar de que el término bienestar pierde trascendencia y subjetividad, gana en mensurabilidad.

No obstante, la Teoría Económica fundamental que desarrolla, es argumentada en dos de sus obras cumbres como son “La Economía Política” y “El Capital”. En ellas condena el ansia exacerbada que las sociedades avanzadas han desarrollado en cuanto a la acumulación de riqueza –en palabras de Marx “riqueza abstracta”-, esto es, el enriquecimiento sin ningún fin virtuoso más que el de revalorizar los bienes, venderlos y acumular más riqueza.

Es por ello que a lo largo de sus obras explica con detalle los conceptos de “valor de uso”, de “dinero” y de “capital”. Según su postulado, la sociabilidad avanzada ha conducido únicamente a fomentar la disgregación social en la comunidad, a fomentar el egoísmo, a reducir el altruismo y la cooperación únicamente a familiares cercanos.

Por tanto, al igual que Aristóteles, condena la riqueza abstracta, y solamente la justifica si es para satisfacer las necesidades de las personas que garanticen su supervivencia y su reproducción social.

Para ello, hace alusión a la necesidad de racionalidad del ser humano con la finalidad de hacerse consciente de lo que realmente necesita para no caer –en palabras de Marx- en un automatismo ciego, esto es, el consumo por el consumo.

Aun así, Marx no estaba a favor de que las sociedades regresaran a una organización tribal, sino que simplemente fueran conscientes de que el deseo de un enriquecimiento exacerbado estaba conduciendo a las sociedades a un estado de enemistad de todos contra todos.

De hecho coincidía con Aristóteles de que la usura era un pecado contra la naturaleza, por lo que había que transmutar el vicio de la riqueza en una virtud a través de la toma de conciencia.

Como respuesta a este tipo de sociedades enfermas, proponía una sociedad de individuos libres, autónomos, que pudieran tomar por ellos mismos sus decisiones en una forma de organización llamada comunismo, que sería lo que auténticamente les conduciría hacia el bienestar.

Y es que de la teoría de Marx es evidente reseñar una de las evidencias populares y científicas que ya todos sabemos y es que *el dinero no da la felicidad*.

Por otra parte, hemos de reseñar la idea de racionalidad o toma de conciencia a la que alude Marx. El ritmo de vida al que estamos sometidos, regido por horarios desde primera hora de la mañana hasta la noche, nos impiden vivir “el aquí y el ahora” así como valorar muchas cosas de las que tenemos, no sólo materiales sino inmateriales.

Marx hace hincapié en la prudencia, en la moderación, en una deliberación racional en cuanto al consumismo, pero esta idea la podemos extrapolar a otros ámbitos de la vida. A veces, las personas no somos conscientes de lo importantes que son otras personas en nuestra vida hasta que se deteriora nuestra relación con ella, ya sea en el ámbito familiar, amistoso, comunitario, escolar o incluso laboral.

Es por ello que sólo aquellas personas que se percatan de lo importante que es actuar para intentar recobrar la relación social perdida, son las que recurren a la mediación, esto es, son las que toman la iniciativa en ir a los centros de mediación para solicitar

información y asesoramiento sobre la misma. Evidentemente estamos hablando de la mediación de iniciativa voluntaria, no la sugerida por un Juez en un proceso judicial.

Sin embargo, no todo procedimiento de mediación culmina en una resocialización con la otra parte. A veces sucede de forma inmediata, otras no, y otras se van volviendo a reestructurar progresivamente.

En definitiva, lo más reseñable del capítulo de Marx en relación con la mediación es la necesidad de desarrollar la autonomía y la capacidad de tomar decisiones de forma racional, que sean decisiones moderadas y prudentes. Por otro lado, la importancia que tiene para las personas el ser conscientes de todo cuanto tienen, es decir, no solamente del dinero, sino de otros aspectos de la vida como el disfrutar de unas relaciones sociales saludables.

3.12. SER FELIZ COMPRENDIENDO EL PENSAMIENTO DE NIETZSCHE

Al igual que la mayoría de filósofos, también Nietzsche se inspira en el pensamiento de Aristóteles para establecer su Teoría del Conocimiento. Sin embargo, difiere de éste al considerar que no todos los medios son adecuados ni aceptables para alcanzar los fines.

Basándose en el Racionalismo de Kant, arguye que a pesar de que todo ser humano persigue como fin último la felicidad, ésta es una felicidad pequeña, basada en una serie de normas y valores impuestos por la sociedad, por lo que la denomina “la

felicidad del rebaño”. Dicha felicidad está aplazada para muchos para después de la muerte, de ahí que acepten el dolor y el sufrimiento terrenal para conseguir una vida celestial mejor.

En contraposición, Nietzsche describe el concepto del “Súperhombre”. Esta noción trata de que el hombre pueda conocerse a sí mismo y ser autónomo en cuanto a delimitar su guía de valores y normas utilizando su propia voluntad, la cual le sirva para crecerse a sí mismo en la adversidad.

Continuando con su tesis, el hombre debe aprender a sobreponerse a cualquier contingencia que le pueda suceder en la vida, tal como un accidente o una enfermedad o quizá la muerte de un ser querido, ya que forman parte del devenir de la vida.

Por tanto, para Nietzsche el Bien Supremo no es la felicidad, sino la autonomía de la moral deliberada por el propio ser humano, en función de la cual, la persona debe avanzar y hacerse más fuerte a sí misma.

3.12.1 LA NOCIÓN DE FELICIDAD EN PHILIPPA FOOT

Al igual que la mayoría de los autores analizados, Philippa Foot también se basa en el estudio que hace Aristóteles acerca de la felicidad para desarrollar su propia Teoría del Conocimiento.

Por tanto, también distingue dos formas de *eudaimonia*: una que es inclusivista, es decir que contempla tanto el pensamiento intelectual como el disfrute de bienes externos; y otra intelectualista que, tal como indica su nombre, solamente se ciñe al desarrollo de una vida centrada en el pensamiento teórico.

Sin embargo, Philippa Foot se encuadra dentro de la concepción inclusivista, ya que alega que el ser humano necesita disfrutar de placeres que sólo se pueden adquirir de forma externa, esto es, que no están dentro de nuestro cuerpo ni mente.

Es por ello que, aunque coincide en la mayor parte de su teoría con Aristóteles hay aspectos de los que disiente. Por ejemplo, a pesar de que reconoce que el auténtico concepto de felicidad se alcanza a través de una vida buena, es decir, aquélla que experimenta el máximo nivel de placer y el mínimo de dolor, también requiere de la “bondad natural de la persona”, es decir, de las capacidades y habilidades para alcanzar funcionamientos valiosos como por ejemplo estar bien nutrido, tener una vivienda digna así como una buena salud, también necesidad de unas “condiciones externas favorables o no adversas”, o dicho en otras palabras, de buenas amistades, de una casa o incluso de derechos civiles.

Sin embargo, la novedad que incluye esta autora es la consideración de posibles contingencias vitales que hacen al ser humano vulnerable y dependiente de otras personas.

Dicho de otro modo, Philippa Foot (p.353) reconoce la importancia del buen funcionamiento de las facultades físicas y mentales de la persona, de la relevancia que tiene la bondad de la voluntad racional, así como el disfrute de algunos bienes externos.

También contempla que como seres humanos estamos sometidos al arbitrio de las fuerzas naturales universales, ya sea un terremoto, una enfermedad mortal o la muerte inesperada de un familiar, entre otros, por lo que necesitamos una dosis de buena suerte. Este aspecto no está considerado o, al menos desarrollado por Aristóteles en su legado sobre la felicidad, sin embargo, es cierto, que en la vida hay circunstancias que impiden, aunque sea por un tiempo, tener una vida feliz.

Aun así, Philippa Foot no sólo concibe la felicidad de forma unívoca, a pesar de que reconoce que la auténtica felicidad es la que se alcanza a través de una vida buena. Es decir, esta autora considera que la felicidad también está formada por momentos. Es por ello que distingue “la felicidad como gozo o disfrute”, esto es, aquella que se experimenta a través de sensaciones, como un beso de amor o un buen abrazo de amistad. En segundo lugar, la que llama “felicidad como satisfacción con la vida propia”.

Esta concepción está ligada a las creencias de la persona y hace referencia a la totalidad del nivel de felicidad que siente cada uno, pero sin tener en cuenta el tiempo

de duración de la misma, ya que a diferencia de la concepción anterior, se hace hincapié en su aspecto de permanencia. En tercer lugar señala a “la felicidad como un estado de ánimo positivo, alegre y dispuesto al disfrute”. Éste sí está sometido a un tiempo medible, es decir, tiene un principio y un final. Y por último, como ya señalamos, “la felicidad como la vida buena”.

Por último hemos de reseñar que para Philippa Foot no existe controversia a la hora de definir la felicidad ya que aunque la mayoría de autores reconocen que se trata de un concepto subjetivo, ella no duda en afirmar que en realidad se trata de una noción objetiva ya que alega que todos los seres humanos se caracterizan por tener características, facultades y comportamientos que no distan demasiado entre unos y otros.

Por tanto, lo más reseñable de la teoría de Philippa Foot aplicable a la felicidad pero también a la mediación, es la introducción en su teoría de un aspecto novedoso nunca antes desarrollado por otro autor. Y es el de ser conscientes que en la vida existen contingencias que no dependen de nosotros pero que no nos queda más remedio que aceptar, atravesar la correspondiente fase de duelo, y salir renovados de la adversidad, tal como alegaba en su teoría Nietzsche.

Es por ello que se hace pertinente señalar la necesidad de hacer un buen uso de la razón práctica, la cual puede mejorarse y perfeccionarse con el tiempo a través de la experiencia y la sabiduría que va dando la vida al ser humano. Sin embargo, estas contingencias pueden anular el buen uso de la racionalidad práctica, pues hay ocasiones en las que se produce un accidente en el que el causante no tenía la

intención de provocarlo, quizá ocurrió porque le falló el sistema de frenos o se pinchó una rueda justo cuando cruzaba una calle un niño.

3.13. EL CONCEPTO DE FELICIDAD EN EL SIGLO XXI: EL BIENESTAR SUBJETIVO

Al igual que la Teoría del Conocimiento de Philippa Foot, la corriente de pensamiento del Bienestar Subjetivo forma parte de las teorías contemporáneas acerca de la felicidad.

Y es que desde los años ochenta del siglo pasado se ha ido gestando un movimiento naciente en los Estados Unidos pero que se ha ido extendiendo a nivel mundial acerca de la importancia del Bienestar Subjetivo.

Si bien, como decía Marx, el concepto de felicidad pertenece al ámbito de la filosofía, el de Bienestar Subjetivo pertenece a otras ciencias gracias a las cuales se puede operativizar y medir, como es el caso de la Psicología, la Economía y la Sociología, por poner algunos ejemplos.

Y es que la Psicología se ha dedicado demasiados años en estudiar los aspectos negativos de la persona, tales como sus emociones negativas o sus problemas neurológicos como un mal funcionamiento de los neurotransmisores debido a una ausencia de químicos cerebrales como la serotonina y la noradrenalina. Asimismo estudiaban las causas de la esquizofrenia, el trastorno bipolar así como otros trastornos mentales que podían afectar a la persona.

Sin embargo, desde los años ochenta del siglo pasado, apareció una corriente de investigadores, psicólogos y neurólogos que, encabezados por el psicólogo Martin

Seligman empezaron a estudiar los aspectos positivos de la persona y cómo estos se podrían potenciar para mejorar su calidad de vida.

Aun así, esta corriente de pensamiento nació teniendo mucha controversia entre muchos investigadores, y todavía hoy no está exenta de críticas. Sin embargo, la Psicología Positiva se trata de una corriente de pensamiento y no de una terapia psicológica como creen algunos.

Tan importante se ha convertido el tema del Bienestar Subjetivo en nuestros días que, desde comienzos del siglo XXI se han incrementado de manera exponencial los estudios relacionados con el Bienestar Subjetivo de la persona. Muchos se preguntan si por el hecho de ser una cuestión subjetiva, los resultados de los estudios pueden tener la validez suficiente para correlacionarlos con el estado de la economía, sin embargo, ya se han desarrollado los programas informáticos adecuados para determinar la confiabilidad y validez de dichos estudios.

El Bienestar Subjetivo ha sido correlacionado con el estado de salud de la persona, con su productividad en el trabajo, con la participación en diversas comunidades –ya sean de índole deportivo, religioso o de vecinos-, además de que dichos estudios han demostrado que una persona con alto nivel de Bienestar Subjetivo tiene una esperanza de vida más elevada que las que no.

No obstante, hemos de reconocer la complejidad que supone medir el Bienestar Subjetivo. Es muy fácil preguntarle a la persona sobre su satisfacción sobre la vida de manera general, sin embargo la respuesta puede variar de forma muy dispar dependiendo de factores como el estado de ánimo de ese mismo momento de la

persona, del tiempo de que dispone para contestar, de si ha tenido un mal día en el trabajo o si quizá le acaban de robar el bolso.

Esas pequeñas contingencias de la vida pueden influir sobremanera en su respuesta general, lo que puede hacer variar en gran medida los resultados finales si tenemos en cuenta que a cada persona puede haberle ocurrido algo negativo o positivo justo en el momento en el que se le pregunta.

Asimismo también puede variar según la genética de la persona. No es lo mismo preguntarle a una persona pesimista que a una optimista sobre un mismo tema pues su percepción sobre el mismo va a ser evidentemente diferente. Lo mismo ocurre con el tema de la “deseabilidad social”.

Y es que existen ciertas preguntas que son demasiado comprometidas para las personas como para ser lo suficientemente sinceras, como por ejemplo preguntarle directamente a alguien si realmente está satisfecho con su vida. Lo normal va a resultar que sobreestime su nivel de felicidad ya que ésta es una de las cuestiones que están contempladas como socialmente deslegitimadas ante una respuesta negativa, al igual que cuando se pregunta a una persona en una escala del 1 al 10 cuánto se considera de racista.

Lo positivo de la Psicología Positiva –dada la redundancia- es que está al alcance de cualquier persona, ya que el vocabulario que utiliza está destinado a cualquier tipo de público e incluso ya hay libros dirigidos a niños entre 6 y 12 años.

Si de algo no hay duda es que el leitmotiv del ser humano desde comienzos de su existencia ha sido la consecución de la felicidad, y miles de años después el hombre

sigue en busca de su propia felicidad. El problema es que cada persona tiene su propia receta si bien existen numerosos estudios que apuntan a las mismas variables, siendo una de ellas el gozar de unas relaciones sociales interpersonales armoniosas.

Y eso es precisamente lo que trata de alcanzar la mediación: que las personas puedan recuperar la relación perdida debido a un conflicto, o cuanto menos, mejorarlas con respecto a cuando comenzaron el procedimiento de la mediación, teniendo en cuenta que este hecho depende de muchos factores y que en no pocas ocasiones suele tardar hasta años en regresar, como máximo, a saludarse con la persona.

CAPÍTULO IV: LA AUTODETERMINACIÓN: UN FACTOR ESENCIAL EN LA MEDIACIÓN

4.1. LA AUTODETERMINACIÓN. UNA APROXIMACIÓN AL TÉRMINO

La autodeterminación es uno de los principales componentes que distinguen al Sistema Alternativo de Impartición de Justicia frente al Sistema Tradicional (Hung, 2002; Nolan-Haley, 2007; Shapira, 2014), ya que mientras en éste las partes delegan la defensa de sus intereses en un abogado, siendo asesorados sobre qué y cómo tienen que declarar, en el Sistema de Justicia no Adversarial, las partes participan de forma real y efectiva durante todo el procedimiento (Hung, 2002; Nolan-Haley, 2007; Shapira, 2014).

De hecho, la mediación, que es el método más distintivo de los Métodos Alternos, está definida de forma que las partes sientan que tienen auténtica libertad para actuar. Entre las nociones asociadas a libertad para actuar, podemos señalar las siguientes: voluntad, voluntariedad, libre albedrío, autonomía, autodeterminación, soberanía e independencia (Cyngler, 2015; Gaughan, 2017). No obstante, en relación a la mediación, destacamos tres: voluntariedad, autonomía y autodeterminación.

4.1.1. La Voluntariedad

El procedimiento de mediación está delimitado por una serie de normas y principios entre los que se encuentra el “Principio de Voluntariedad de las partes” (Gaughan, 2017; Moore, 2017) que significa que éstas disponen de libre disposición para someterse o no a dicho procedimiento.

Además, aceptar este principio supone también asumir una serie de normas y reglas que regulan la praxis y el buen funcionamiento de la mediación, tales como respetar los turnos de palabra, no usar comentarios ofensivos, no ejercer la violencia física o verbal, no amenazar o respetar al mediador (American Bar Association, 2014; Gaughan, 2017; Moore, 2017).

Aun así, aceptar el “Principio de Voluntariedad” de la mediación no implica la obligatoriedad de tener que llegar a un acuerdo sino que permite que una o ambas partes puedan desistir en cualquier momento, lo que enfatiza su carácter de libre y voluntaria (American Bar Association, 2014; Gaughan, 2017; Keeney, 2004; Moore, 2017).

En cuanto al mediador corresponde, el Principio de Voluntariedad ha de ser reconocido, respetado y garantizado en todo momento, sin amenazas, coacciones ni chantajes (Cyngler, 2015; Gaughan, 2017; Keeney, 2004).

4.1.2. La Autonomía

Otra de las nociones clave es la de autonomía, que significa que las partes han de sentirse independientes para tomar decisiones. Esto se traduce en el reconocimiento de su aptitud para aceptar, rechazar, opinar, proponer, sugerir, en definitiva, tener libre albedrío para adoptar decisiones en cada etapa del procedimiento (American Bar Association, 2014; Gaughan, 2017; Hedeem, 2003; Nolan-Haley, 2007; Office of Employment Dispute Resolution, 2012; Simon, 2015).

4.1.3. La Autodeterminación

Aunque la voluntariedad y la autonomía están presentes en la regulación de la mediación, necesitamos un concepto que sea mucho más ajustado al escenario que queremos definir, es decir, donde las partes se encuentren suficientemente motivadas para querer participar en el procedimiento de mediación y llegar a un acuerdo que refleje, en la medida de lo posible, la satisfacción de sus necesidades.

Con esta idea, nos estamos refiriendo más que a una capacidad, a una actitud, a una libre disposición que manifieste querer, pretender, en resumen, perseguir unos objetivos que reflejen ganas y estímulo.

En definitiva, es la autodeterminación el concepto que precisamente buscamos, ya que incluye y a la vez trasciende a la noción de voluntad y la de autonomía, ya hace referencia a una actitud de seguridad y motivación.

La autodeterminación podría ser definida en el ámbito de la mediación como la capacidad que tiene una persona para tomar decisiones en base a la consecución de unos objetivos. Dicho en otras palabras, alude a una combinación de aptitud y actitud, esto es, conocer la mediación, saber cómo funciona y cuáles son sus límites, así como identificar el rol que tienen las partes y el mediador (American Bar Association, 2014; Condell, 2017; Gaughan, 2017; Hedeem, 2003; Neiman, 2017; Press & Lurie, 2014).

4.1.4. Límites de la autodeterminación

No obstante, la autodeterminación en la mediación tiene unos límites, como son el “Principio de Legalidad” así como el resto de principios y normas que regulan la mediación (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012; Law Reform Commission, 2010). El mediador ha de conocer toda la legalidad vigente en cuanto al ámbito de mediación al que se dedica, esto es, Derecho Familiar, de Consumo, Comunitario, además de otros principios y valores como los Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948).

Y es que un acuerdo que está fuera de la Ley no puede tener validez, por lo que es recomendable no cerrar acuerdos - ni siquiera parciales- que conculquen la Ley ni los Derechos Humanos, ya sea de las partes como los que pudieran afectar a terceros, como en el caso de los hijos menores de edad en la mediación familiar (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012; Kovach, 2004; State University of New York, 2017).

Además de las Leyes, los Derechos Humanos y los Principios y Normas que rigen la mediación, no hemos de olvidar la importancia de las normas de cortesía y urbanidad que garantizan el buen funcionamiento de la mediación (American Bar Association, 2014; Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012; Kovach, 2004).

4.1.4.1. La incapacidad para obrar en la mediación: la diversidad funcional y el principio de confidencialidad

La capacidad para obrar es uno de los principales límites de la mediación (Beck & Frost, 2008; Cohen, 2003; Meilán, et al., 2012; Neiman, 2017; Office of Employment Dispute Resolution, 2012).

Y es que a pesar de que la declaración de incapacidad jurídica para obrar sólo la puede determinar un Juez, podría resultar que el mediador, apelando a su sentido común, encontrara situaciones puntuales en las que una de las partes manifestara una clara indisposición para intervenir (Association of the Bar of NY, 2003; Beck & Frost, 2008; Cohen, 2003; Hedeem, 2003; Meilán, et al., 2012; Melamed, 1999; Neiman, 2017; Office of Employment Dispute Resolution, 2012; Porter, 2003). Del mismo modo, podría ocurrir que el mediador advirtiera que alguna de las partes no se encuentra en las condiciones psicológicas óptimas para intervenir en una mediación, ya no sólo puntualmente, sino porque esté presentando síntomas típicos de una enfermedad mental, por lo que participar en una mediación, sobre todo si es familiar, le acarrearía a la persona un sufrimiento extra.

Y es que a pesar de que un mediador no dispone de los conocimientos ni de la maestría para diagnosticar un problema médico, sí debe mostrar la sensibilidad suficiente para detectar una situación anómala, como por ejemplo, identificar síntomas como llanto excesivo, desorientación, angustia, miedo e incertidumbre, que podrían responder a un cuadro de depresión y ansiedad.

Y lo que es más grave, hay personas que intentan paliar estos síntomas mediante el consumo de drogas y alcohol (Association of the Bar of NY, 2003; Beck & Frost, 2008; Cohen, 2003; Hedeem, 2003; Meilán, et al., 2012; Melamed, 1999; Neiman, 2017; Office of Employment Dispute Resolution, 2012; Porter, 2003). Por lo que además de los arriba señalados, también serían comunes manifestaciones de somnolencia, embriaguez, desconexión con la realidad y agresividad o trato inadecuado hacia la otra parte o el mediador.

De cualquier modo, el mediador debería abstenerse de celebrar una sesión de *caucus* o de mediación conjunta alegando la “no idoneidad circunstancial” de una o ambas partes, aludiendo a la presencia de síntomas que están interfiriendo en el funcionamiento cognitivo óptimo de la persona, en cuyo caso debería asesorarles visitar un psicólogo o psiquiatra.

Aun así, a priori todas las personas que soliciten someterse a un procedimiento de mediación pueden hacerlo. Únicamente en los casos donde el profesional observe que la mediación no es pertinente podría, o bien aplazarla o bien suspenderla hasta que ambas partes muestren un mejor estado de salud.

Y es que particularmente en la mediación familiar, donde las personas mantienen un vínculo relacional muy intenso, es posible que las partes -normalmente los cónyuges- necesiten varias sesiones previas de *caucus* hasta que el mediador considere que se encuentran preparadas para celebrar una sesión conjunta (Cohen, 2003; Hedeem, 2003; Melamed, 1999; Neiman, 2017; Office of Employment Dispute Resolution, 2012; Porter, 2003; Wood, 2003).

Por otro lado, no hemos de olvidar que a la mediación también pueden acudir personas que presenten una discapacidad física, en cuyo caso el mediador, apelando al “Principio de Igualdad” (Beck & Frost, 2008; Cohen, 2003; Melamed, 1999; Porter, 2003) debería poner a disposición de las partes todos los medios a su alcance para que la mediación se pueda celebrar en igualdad de condiciones, evitando la discriminación y el abuso de poder (Beck & Frost, 2008; Cohen, 2003; Douglas, 2012; Melamed, 1999; Porter, 2003). Por tanto, las partes pueden presentar una diversidad funcional física, mental o una combinación de ambas.

Asimismo, resulta pertinente preguntarse el tratamiento que el mediador habría de darle a este tipo de información o dicho en otras palabras, el alcance que tiene en estos casos el “Principio de Confidencialidad” (Arthur, 2015; Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012) en la mediación familiar tanto de ámbito público como privado.

Sabemos que en el ámbito privado resulta más fácil que el mediador tome una decisión al respecto, ya que tiene la obligación de proteger la intimidad de cada una de las partes tanto en relación con la otra como con el exterior. En cambio, si la mediación forma parte de un proceso judicial, entonces el mediador está obligado a justificar su negativa a mediar, en cuyo caso debería ser cuidadoso con la información que compart

4.2. TOMAR DECISIONES: DANDO RESPUESTA A LAS DIFICULTADES

Tomar decisiones es un ejercicio que las personas practicamos continuamente. Además, cada decisión es diferente. Aquellas que generan un fuerte impacto en nuestra relación con los demás son las que mayores bloqueos y sentimientos de

incertidumbre nos generan (Hedeen, 2003; Manning, 2017; Melamed, 1999; Porter, 2003; Schreier, 2002).

La mediación nace con la finalidad de dar respuesta a las dificultades que enfrentan las personas, ya sean de tipo familiar, de consumo, escolar o sanitario, entre otros (American Bar Association, 2014; Association of the Bar of NY, 2003; Craver, 1990; Kelly & Kaminskienè, 2016; Manning, 2017; Shapira, 2009; Simon, 2015; Wood, 2003) pretendiendo que sean ellas mismas quienes tomen decisiones al respecto, pues la mediación equivale a una negociación asistida, en la que un facilitador controla el proceso y coordina las partes (American Bar Association, 2014; Association of the Bar of NY, 2003; Craver, 1990; Engel & Korf, 2005; Kelly & Kaminskienè, 2016; Maxwell, 1992; Melamed, 1999; Porter, 2003; Schreier, 2002; Shapira, 2014; Simon, 2015; Taylor, 1997).

Cuando las partes aceptan someterse a una mediación es porque las negociaciones previas han fracasado. Y es que tomar decisiones acertadas no es nada fácil ya que en la mayoría de situaciones nuestra determinación se ve interferida por la decisión de otros (Association of the Bar of NY, 2003; Melamed, 1999; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Porter, 2003; Schreier, 2002; Shapira, 2014; Simon, 2015; Taylor, 1997).

De hecho, existen muchos tipos de decisiones. Hay algunas que las tomamos de forma automática, casi sin pensar, y eso se produce porque nuestra identidad está

conformada por unos valores que la definen (American Bar Association, 2014; American Bar Association, 2014; Gerami, 2009; Meilán, et al., 2012; Simon, 2015; Taylor, 1997; Wood, 2003).

Las personas nos caracterizamos por una serie de valores: la prudencia, la autenticidad, la lealtad y la sinceridad son algunos de ellos. Todos se encuentran integrados en nuestra personalidad. Sin embargo, son aquellos que profesamos en un mayor grado los que nos otorgan distinción y singularidad (American Bar Association, 2014; Simon, 2015; Taylor, 1997; Wood, 2003).

Aun así, las situaciones del día a día nos hacen reflexionar y plantearnos a qué valor hemos de dar prioridad en una determinada tesitura, esto es, si es preferible ser sinceros en lugar de prudentes o si cuánto abuso estamos dispuestos a tolerar por encima de nuestra dignidad.

En definitiva, en la mediación y sobre todo en la de ámbito familiar, el conflicto de valores es una de las dificultades más áridas con la que el mediador tiene que lidiar (Association of the Bar of NY, 2003; Craver, 1990; Gerami, 2009; Meilán, et al., 2012; Shapira, 2014; Taylor, 1997).

4.2.1. Factores que influyen en la toma de decisiones

En la mediación, lo más frecuente es que las personas obtengan únicamente una parte de lo que le solicitan a la otra, participando en una dinámica de ceder-ceder hasta que

encuentran un punto de equilibrio en el que pactan (Lande & Herman, 2004; Manning, 2017; Nolan-Haley J. M., 1999; Taylor, 1997).

No obstante, es muy común que durante el transcurso de las negociaciones se produzcan bloqueos debido a que una de las partes no esté dispuesta a conceder todo lo que le pide la otra. Para ello el mediador debe contemplar una serie de estrategias para reactivar las negociaciones (Association of the Bar of NY, 2003; Craver, 1990; Gerami, 2009; Newell & Shanks, 2014; Nolan-Haley J. M., 1999; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Shapira, 2014; Wood, 2003).

Entre los factores que influyen en la toma de decisiones se encuentran la personalidad, la edad, los valores del mediador y las partes, el nivel de educación, la presión social y el miedo.

4.2.1.1. La personalidad

Las personas nacemos con una serie de rasgos que nos definen tanto a nivel cognitivo como emocional (Lande & Herman, 2004; Oyserman, Elmore, & Smith, 2011; Revelle, 2011), diferenciándonos unos de otros en el mayor o menor grado de presencia de ese rasgo. Por ejemplo, en la díada extraversión-introversión, habrá personas que en la mayoría de situaciones de la vida se muestren más extrovertidas que introvertidas y al contrario. Los atributos que más destacan por exceso o por defecto van a ser los que

nos van a definir a lo largo de nuestra vida. Es entonces, cuando podemos hablar de personas seguras, prudentes, sinceras o sensibles.

Además, la personalidad se forma por factores genéticos y ambientales. Los factores genéticos pueden ser parcialmente modificados por los ambientales, sobre todo por la educación que recibimos a lo largo de la vida, durante la socialización primaria en nuestro núcleo familiar y posteriormente la secundaria en la etapa escolar (Lande & Herman, 2004; Maxwell D., 1992; Tormala & Petty, 2004). Sin embargo, la personalidad no es estática por lo que esos principios y valores pueden ser a su vez modelados por los medios de comunicación y por nuestras experiencias de vida (Bradea & Cosmin Blandula, 2015; Genner & Süss, 2017).

4.2.2.2. La edad

Asimismo, la edad también representa un factor de importancia a la hora de tomar decisiones (Maxwell D., 1992; Sanz de Acedo Lizárraga, Sanz de Acedo Baquedano, & Cardelle-Elawar, 2007; Worthy, Gorlick, Pacheco, Schnyer, & Maddox, 2011). Se presupone que a mayor edad, mayor experiencia de vida tenemos, por lo que deberíamos saber manejarnos mejor en los problemas. Aun así, este presupuesto no es del todo cierta, ya que hay personas que aun teniendo menos edad, presentan más sabiduría ante la vida.

Y es que no todas las personas tenemos la misma experiencia en todas las parcelas de la vida, aunque según la Psicología Evolutiva la edad es primordial para comprender determinados temas vitales (Lande & Herman, 2004; Maxwell D., 1992; Schreier,

2002). No supone lo mismo para la mediación familiar que una pareja de adolescentes se quiera separar después de dos años de matrimonio a que lo quiera hacer una pareja que ha estado unida durante más de treinta años. Con los años la vida adquiere otro significado y las prioridades van cambiando (Maxwell D., 1992; Meilán, et al., 2012; Melamed, 1999; Porter, 2003; Tormala & Petty, 2004; Wood, 2003).

4.2.2.3. Los valores del mediador y de las partes

Por otro lado no hemos de olvidar la importancia que tiene conocer cuál es la escala de valores que distingue al mediador como persona, pues de ella van a derivar los valores que tenga como profesional de la gestión de personas. El mediador está tomando decisiones continuamente y sólo su experiencia y concentración podrán ayudarle a determinar cuál es la mejor decisión en cada momento (Maxwell D., 1992; Melamed, 1999; Porter, 2003; Tormala & Petty, 2004; Wood, 2003).

Es entonces, cuando surge el concepto de “coste de oportunidad” en la toma de decisiones. Desde un punto de vista economicista, las personas tenemos un comportamiento lógico y racional, no sólo en el mercado, también en nuestra vida estamos guiados por la satisfacción de necesidades (Hague, Cupman, Harrison, & Truman, 2016; Kolstad & Chernew, 2009).

Las personas tomamos decisiones utilizando inconscientemente el “coste de oportunidad”. Esto significa que cuando nos decantamos por una opción, estamos al mismo tiempo diciendo “no” al resto de alternativas posibles, apostando que ninguna de ellas nos reportaría mayor satisfacción (Frederick, Novemsky, Wang, Dhar, &

Nowlis, 2009; Palmer & Raftery, 1999). Por eso cuando dudamos al tomar decisiones, es porque estamos sopesando cuál es que la que nos genera un mayor valor-satisfacción.

Sin embargo, en el ámbito empresarial precio y valor no siempre son sinónimos. Y es que cuando vamos a consumir un recurso -ya sea tangible o intangible-, los hay que aunque no tienen precio sí tienen para nosotros un gran valor. Tal es el caso de bienes intangibles como el tiempo invertido en otra persona, el aire que respiramos e incluso nuestra experiencia sobre un tema (Forman, 2001; Olajide, MohdLizam, & Bola Olajide, 2016).

De todos modos, con el “coste de oportunidad” también se deberían calibrar las consecuencias de dicha decisión tanto a corto como a largo plazo, aunque la opción más viable sería elegir conforme a nuestros principios y valores. Una decisión conforme a valores es una decisión de calidad, esto es, que lleva nuestro sello de identidad (American Bar Association, 2014; Gerami, 2009; Melamed, 1999; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Porter, 2003; Schreier, 2002; Simon, 2015).

En cualquier caso, aplicar la táctica del “coste de oportunidad” en la mediación sería de gran utilidad tanto para las partes como para el mediador, ya que ayudaría a clarificar los objetivos sobre qué es lo que realmente buscan las partes en el procedimiento mediatorio así como lo que verdaderamente pueden conseguir.

4.2.2.4. El nivel de educación

Otro factor a destacar es el nivel de educación. El mediador puede preguntar a las partes o no. Se piensa que a mayor educación, las habilidades en cuanto a capacidades y aptitudes para resolver los problemas se refiere, se incrementan (Meilán, et al., 2012; Niven, Holman, & Totterdell, 2012).

Aunque este factor no es determinante por sí solo a la hora de tomar decisiones, resulta significativo cuando interfiere con el resto. No obstante, más que el grado educativo, es importante identificar qué nivel de aptitudes, actitudes, habilidades y competencias disponen las partes para afrontar un procedimiento de mediación (Association of the Bar of NY, 2003; Craver, 1990; Kelly & Kaminskiené, 2016; Meilán, et al., 2012; Melamed, 1999; Newell & Shanks, 2014; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Nolan-Haley J. M., 1999; Porter, 2003; Schreier, 2002; Wood, 2003), sobre todo indagar sobre su capacidad para expresarse con propiedad, esto es, saber poner palabras a los sentimientos y manifestar que le ocurre (Meilán et al., 2012; Melamed, 1999; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Porter, 2003). Y es que una buena expresión verbal va a contribuir a establecer una comunicación efectiva.

4.2.2.5. La presión sociocultural

Saber expresarse adecuadamente es un indicador de buena inteligencia emocional. Y es que la forma en que se expresan las personas está relacionada con sus valores

socioculturales, esto es, con aquellos que están en consonancia con los establecidos por la cultura de su grupo de pertenencia (Lande & Herman, 2004; Schwartz, 1999).

Así por ejemplo, mientras que en la cultura anglosajona mostrar las emociones en público es un signo de debilidad y de escaso autocontrol, en la cultura mediterránea esta tendencia está más aceptada por lo que las personas, recurriendo a valores humanistas, asumen que pueden expresar su tristeza en público sin tener que ser juzgadas.

Esta educación social se conoce en el ámbito de la Psicología y la Sociología como “presión sociocultural”, y es definida como el conjunto de normas sociales que rigen el comportamiento de una determinada sociedad contribuyendo a regular lo que está aceptado socialmente y lo que no (Gustafsson, Edlund, Davén, Kjellin, & Norring, 2011; Lande & Herman, 2004).

Así, mientras que en una cultura, la separación y el divorcio pueden estar mal vistos, en otras puede ser considerado como un replanteamiento de vida. Por ello, la presión social es de gran significancia y está directamente relacionada con el ego. El ego es el conjunto de “máscaras que usamos las personas para aparentar lo que pretendemos ser (Gecas, 1982; Lande & Herman, 2004; Siegfried, 2014).

Por ejemplo, demostrar valentía y fortaleza públicamente contribuye a evitar que las personas seamos prejuizadas y estigmatizadas por los demás. Este hecho viene a explicar por qué nos importa tanto lo que nuestra familia, amigos y compañeros de trabajo piensen de nosotros. Y es que las personas nos debatimos constantemente

entre ser fieles a nuestra identidad o cumplir las expectativas de nuestros seres queridos (Gustafsson, Edlund, Davén, Kjellin, & Norring, 2011; Heppera, Harta, Gregga, & Sedikidesa, 2011; Lande & Herman, 2004).

Del mismo modo, podría ocurrir que para una mujer sea estigmatizante no estar casada ni tener hijos pasados los 30 años, o por el hecho de ser homosexual o no estudiar en la universidad en caso de que la familia tuviera una larga tradición universitaria.

Por tanto, es por ello que resulta fundamental que el mediador se muestre empático con todas estas situaciones, mostrando una mentalidad abierta y comprensiva (Lande & Herman, 2004; Newell & Shanks, 2014) pues no se entendería que se dedicara a la mediación familiar si por motivos religiosos no acepta la separación ni el divorcio.

4.2.2.6. El miedo

Por último, hemos de señalar el miedo. Miedo asociado a la incertidumbre del futuro, a no saber desempeñar de forma competente el rol de negociador en la mediación. Miedo a las consecuencias de las decisiones de la otra parte. Miedo que, bajo ningún concepto sería aceptable que estuviera asociado a amenazas, a intimidaciones o a coacciones, en cuyo caso el mediador deberá tomar las medidas pertinentes, como por ejemplo, alentar a las partes a poner una denuncia para resolver el conflicto por la vía judicial (Hedeen, 2003; Lande & Herman, 2004; Niven, Holman, & Totterdell, 2012).

4.3. EL DESEQUILIBRIO DE PODER EN LA MEDIACIÓN FAMILIAR: EL PROBLEMA DEL GÉNERO

El desequilibrio de poder entre las partes es una de las mayores dificultades con las que tiene que lidiar el mediador (Davis & Salem, 1984; Federal Court of Australia, 2007; Gerami, 2009; Hung, 2002; Krikorian, 2002; Meilán et al., 2012; Menkel-Meadow, 2016; Newell & Shanks, 2014; Nolan-Haley J. M., 1999, 2007; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Shapira, 2014; Taylor, 1997; Wall Jr. & Dewhurst, 1991; Wood, 2003).

Es frecuente que a la hora de negociar, las partes no se encuentren en igualdad de condiciones, ya que casi siempre hay una que tiene un mayor control de recursos que la otra. Del mismo modo, existen circunstancias en las que una de las partes sabe expresarse mejor o tiene menos incertidumbre ante el proceso (Craver, 1990; Hedeem, 2003; Krikorian, 2002; Nolan-Haley J. M., 1999, 2007; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Shapira, 2014; Stamato, 1992). Y es que es difícil negociar sin obstáculos cuando dos personas persiguen intereses contrapuestos.

En la mediación familiar –normalmente en los casos de mediación o divorcio-, los desequilibrios de poder son muy acusados, sobre todo por la variable género (Association of the Bar of NY, 2003; Craver, 1990; Davis & Salem, 1984; Gerami, 2009; Hedeem, 2003; Izumi, 2010; Krikorian, 2002; Malhotra, 2015; Manning, 2017; Mayer, 1987; Meilán, et al., 2012; Nolan-Haley J. M., 1999, 2007; Stamato, 1992; Wall Jr. & Dewhurst, 1991).

Esto se debe a que en las sociedades patriarcales, el hombre acostumbra ser quien tiene más poder en cuanto a recursos económicos se refiere (Davis & Salem, 1984;

Craver, 1990; Manning, 2017) pues en la distribución funcional de la familia suele ser el esposo quien trabaja fuera de casa y quien aporta el dinero. Asimismo, es la mujer quien se ocupa del cuidado de los hijos y de las tareas del hogar.

Por tanto, en cuanto a propiedades y pertenencias se refiere, se podría inferir que es el marido quien en la mayoría de las ocasiones es el dueño de las propiedades de disfrute familiar, ya se trate de un coche, una casa, o una finca.

Además, en los casos en los que la esposa trabaja, ésta lo suele hacer en empleos peor remunerados y a tiempo parcial con el fin de poder combinar el trabajo de fuera de casa con el de educar a los hijos (Craver, 1990; Manning, 2017).

Y es que existen evidencias científicas que demuestran que para que un hombre sea valorado positivamente, éste ha de ser fuerte, valiente, completamente racional, decidido, mientras que de la mujer se espera que tenga virtudes y cualidades emocionales tales como la empatía, la compasión, la sensibilidad (Craver, 1990; Keeney, 2004; Kelly & Kaminskiené, 2016; Maxwell, 1992; Neumann, 1992; Nolan-Haley J. M., 1999; Stamato, 1992; Wall Jr. & Dewhurst, 1991).

Por otro lado, también existen estudios que ponen de manifiesto los distintos prejuicios que se activan en las partes cuando quien va a conducir la mediación va a ser un hombre o una mujer. Mientras que a los mediadores varones se les atribuye generalmente la aplicación de una metodología centrada en soluciones, de una mediadora mujer se espera que adopte un rol más intervencionista propio de un enfoque transformador (Benjamin, 2001; Condell, 2017; Hung, 2002; Keeney, 2004;

Maxwell, 1992; Nolan-Haley, 2007; Press & Lurie, 2014; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Simon, 2015; Stamato, 1992; Taylor, 1997).

En resumen, ya que la variable género es una de las más complicadas de abordar en la mediación, es importante que el mediador investigue cualitativamente cómo interaccionan entre sí los cónyuges, es decir, la forma de relacionarse tanto ellos mismos como entre ellos con sus hijos (Association of the Bar of NY, 2003; Hung, 2002; Neiman, 2017; Neumann, 1992; Nolan-Haley J. M., 1999, 2007; Press & Lurie, 2014; Rifkin, 1984; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Shapira, 2014; Stamato, 1992; Taylor, 1997; Wall Jr. & Dewhurst, 1991).

4.3.1 El principio de Neutralidad y de Imparcialidad

El Principio de Neutralidad y el de Imparcialidad son dos de los principios de mayor relevancia en la mediación, pues mientras en el Sistema Tradicional de Impartición de Justicia es el Juez quien en su nombre debe dictaminar una sentencia, en la mediación es el mediador en quien recae la responsabilidad de garantizarla durante todo el procedimiento (Condell, 2017; Gibson, Thompson, & Bazerman, 1996; Hung, 2002; Lande & Herman, 2004; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Shapira, 2014).

Sin embargo, aunque la literatura sostiene que la neutralidad es indispensable en la mediación, en la práctica resulta muy difícil llevarla a cabo, por lo menos de la forma en que la teoría la define (Association of the Bar of NY, 2003; Benjamin, 2001; Gerami, 2009; Hedeem, 2003; Hung, 2002; Izumi, 2010; Kelly & Kaminskiené, 2016; Neiman,

2017; Meilán, et al., 2012; Nolan-Haley J. M., 1999,2007; Shapira, 2014; Taylor, 1997; Wood, 2003).

Y es que la ausencia de neutralidad en la mediación se hace patente desde el momento en que una o dos personas recurren a un mediador para llegar a un acuerdo (Benjamin, 2001; Federal Court of Australia, 2007; Gerami, 2009; Hung, 2002; Kelly & Kaminskienè, 2016; Menkel-Meadow, 2016; Shapira, 2009; Taylor, 1997; Wood, 2003).

No obstante, el mediador debe tener los conocimientos, habilidades y aptitudes suficientes para poder calibrar el poder entre las partes.

Es importante destacar que el poder es una percepción subjetiva de quien lo analiza. De hecho, una persona puede tener objetivamente poder y no hacer uso de él (Neiman, 2017; Newell & Shanks, 2014; Nolan-Haley, 2007; Shapira, 2014; Wood, 2003).

Otro de los principios que rigen la mediación es la Imparcialidad. A pesar de que los conceptos de neutralidad e imparcialidad son muy similares, en la práctica uno sirve de instrumento del otro, es decir, que a través del Principio de Imparcialidad es como se puede hacer efectivo el de Neutralidad (Benjamin, 2001; Gibson, Thompson, & Bazerman, 1996; Gerami, 2009; Hung, 2002; Krikorian, 2002; Manchester Metropolitan University, 2013; Meilán, et Al., 2012; Menkel-Meadow, 2016; Shapira, 2009; Taylor, 1997).

En la mediación, la imparcialidad es entendida como objetividad, como carencia de favoritismo o interés en que alguna de las partes salga beneficiada o perjudicada sobre la otra, y actúe conscientemente para que eso suceda (Benjamin, 2001; Gerami, 2009;

Gibson, Thompson, & Bazerman, 1996; Hung, 2002; Krikorian, 2002; Manchester Metropolitan University, 2013; Meilán, et al., 2012; Neiman, 2017; Shapira, 2009; Taylor, 1997; Wood, 2003).

Sin embargo, la ética del mediador prohíbe actuar bajo intereses personales o de mala fe, pues se promueve que éste actúe con independencia de la mayor o menor afinidad o conexión que haya logrado establecer con alguna de las partes, ya sea por la problemática que presentan o por otra razón (Benjamin, 2001; Condell, 2017; Gerami, 2009; Gibson, Thompson, & Bazerman, 1996; Hedeem, 2003; Hung, 2002; Krikorian, 2002; Meilán, et al., 2012; Menkel-Meadow, 2016; Neiman, 2017; Newell & Shanks, 2014; Shapira, 2009; Wood, 2003). Aun así, aunque somos conscientes que una persona no puede ser completamente objetiva, lo deseable es que el mediador procure actuar en su grado máximo.

Por otra parte, el concepto de Imparcialidad sugiere una noción de equidad, de equilibrio en las intervenciones que realiza con las partes. Del mismo modo, la neutralidad también tiene un componente de moderación.

Por tanto, el reto para el mediador está en cómo ser neutral haciendo uso de la imparcialidad y de la equidad o dicho en otras palabras, de qué forma intervenir para limitar, por exceso o por defecto el poder.

De hecho, cuando se desbordan las emociones de alguna de las partes, lo más prudente para el mediador sería, apelando al principio del “pensamiento congruente con el estado de ánimo” (Hoffeld Group, 2017; Kelly & Kaminskiené, 2016; Nolan-Haley J. M., 1999; Shapira, 2014; Wall Jr. & Dewhurst, 1991), improvisar un caucus con cada

una de las partes a fin de estabilizar sus emociones y por ende, promover un diálogo más comedido y asertivo.

En definitiva se trata de promover el equilibrio tanto en contenido como en forma. La clave está, con un uso eficiente de la comunicación, el mediador puede conseguir reequilibrar el poder (Association of the Bar of NY, 2003; Craver, 1990; Gerami, 2009; Gibson, Thompson, & Bazerman, 1996; Hung, 2002; Izumi, 2010; Kelly & Kaminskienė, 2016; Krikorian, 2002; Nolan-Haley J. M., 1999; Shapira, 2009, 2014; Wood, 2003).

4.3.2 Los prejuicios y los estereotipos

El criterio de eficiencia está muy bien considerado en la mediación, ya que le otorga valor y una ventaja competitiva sobre el Sistema Tradicional de Impartición de Justicia (Association of the Bar of NY, 2003; Craver, 1990; Gerami, 2009; Gibson, Thompson, & Bazerman, 1996; Hung, 2002; Izumi, 2010; Kelly & Kaminskienė, 2016; Krikorian, 2002; Nolan-Haley J. M., 1999; Shapira, 2009, 2014; Wood, 2003).

Por ello el mediador debe saber cuándo es imprescindible intervenir y cuándo sólo moderar la mediación, por lo que es indispensable que éste haga una evaluación continua sobre cuáles son los intereses y las necesidades reales de cada una de las partes (Association of the Bar of NY, 2003; Hung, 2002; Krikorian, 2002; Manchester Metropolitan University, 2013; Neiman, 2017; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Shapira, 2009; Taylor, 1997).

Sin embargo, uno de los hándicaps que pueden interferir en esa comunicación es la existencia de prejuicios y estereotipos tanto por parte de los mediados como del mediador (Craver, 1990; Izumi, 2010; Maxwell D., 1992; Stamato, 1992).

Todos tenemos prejuicios y estereotipos ya que nuestro cerebro funciona haciendo atajos mentales para atribuir determinadas características a una persona según el grupo social al que pertenece (Craver, 1990; Maxwell D., 1992; Neumann, 1992; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Stamato, 1992).

Por ejemplo, por el mero hecho de ser mujer se tiende a generalizar que las mujeres son más emocionales, coquetas, empáticas y que se saben responsabilizar mejor que los hombres sobre el cuidado y la educación de los hijos. Asimismo, cuando las mujeres tienen éxito, éste se justifica por factores externos tales como la suerte y la ayuda (Craver, 1990; Maxwell D., 1992; Neumann, 1992; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Stamato, 1992).

Por contraposición el hombre es considerado generalmente más racional que la mujer, competitivo, valiente, fuerte, y por lo tanto más apto para los negocios y el mundo empresarial. Asimismo, cuando un hombre tiene éxito, éste es atribuido a factores intrínsecos como su personalidad (Craver, 1990; Maxwell D., 1992; Neumann, 1992; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Stamato, 1992).

De forma análoga, existen prejuicios y estereotipos para la mayoría de las características que puede presentar una persona.

Asimismo, en una mediación familiar podría resultar que la esposa fue madre soltera antes de casarse con su actual pareja, por lo que el mediador, en caso de ser

prejuicioso, podría pensar que únicamente se casó en busca de estatus y dinero, pues éste suele ser un prejuicio bastante extendido en casi todas las culturas.

Los mediadores tampoco escapan a la atribución de prejuicios y estereotipos. De hecho, a los mediadores varones se les suele percibir como más eficientes que sus colegas mujeres, a pesar de que existe evidencia científica que demuestra lo contrario (Benjamin, 2001; Craver, 1990; Keeney, 2004; Manchester Metropolitan University, 2013; Maxwell D., 1992; Meilán, et al., 2012; Neumann, 1992; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Stamato, 1992; Taylor, 1997).

En definitiva, los prejuicios y los estereotipos generan influencia en la resolución de conflictos (Benjamin, 2001; Craver, 1990; Izumi, 2010; Keeney, 2004; Manchester Metropolitan University, 2013; Meilán, et al., 2012; Neumann, 1992; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Stamato, 1992; Taylor, 1997) ya sea en el Sistema Adversarial de Impartición de Justicia o en el Sistema de Métodos Alternos.

Y es que es posible que la mujer se pudiera sentir más protegida por la Ley, de ahí que muchas mujeres prefieran disolver su matrimonio por la vía legal pues no podemos olvidar que la mujer es considerada por la sociedad como más vulnerable que el hombre. Sin embargo, no sucede lo mismo con el hombre, quien es más difícil que reconozca una situación de abuso físico o psicológico por parte de su esposa, ya que eso menoscabaría su hombría y también su credibilidad (Craver, 1990; Neumann, 1992; Stamato, 1992).

Por tanto, teniendo en cuenta estos aspectos, sería pertinente que existiera una coordinación eficaz entre el Sistema Tradicional de Justicia y los Métodos Alternos para conseguir resultados eficaces y más holísticos, ya que mientras que hay aspectos que

sólo el Sistema Tradicional de Justicia puede abordar -como es el maltrato-, éste únicamente se limita en aplicar la Ley.

Sin embargo, aunque en la mediación también se actúa bajo un marco legal, dada su metodología flexible y holística, hace además hincapié en los aspectos emocionales y relacionales de la persona, sobre todo con su sistema familiar, esto es, reconstruir relaciones familiares después de firmar el acuerdo de mediación, lo que contribuiría a aumentar el bienestar de las partes y de la familia al completo.

4.4. EL PODER DE LA PERSUASIÓN. LA IMPORTANCIA DE LA NARRATIVA

Durante la mediación, el mediador tiene que estar constantemente resolviendo el dilema entre cómo promover y controlar la autodeterminación de las partes (Association of the Bar of NY, 2003; Cyngler, 2015; Engel & Korf, 2005; Federal Court of Australia, 2007; Hedeem, 2003; Institute for Water Resources, 2003; Neiman, 2017; Newell & Shanks, 2014; Office of Employment Dispute Resolution, 2012; Press & Lurie, 2014; Supreme Court of India, 2013).

Y es que durante las sesiones conjuntas el mediador debe ajustar en grado muchos de los valores que interfieren en ella. Por ejemplo, entre otorgar o suprimir el derecho a la autodeterminación de las partes, se encuentra la autodeterminación con límites. Esos límites son el equilibrio de poder, los valores de la mediación, la ética del mediador y los límites negociadores que presente cada parte (American Bar Association, 2014; Engel & Korf, 2005; Federal Court of Australia, 2007; Fisas Armengol, 2013; Hedeem, 2003; Neiman, 2017; Newell & Shanks, 2014; Simon, 2015;

Office of Employment Dispute Resolution, 2012; Press & Lurie, 2014; Supreme Court of India, 2013; Wood, 2003).

Sin embargo, la única herramienta de la que dispone el mediador es su habilidad para hacer intervenciones comunicativas estratégicas (Feer, 1992; Manchester Metropolitan University, 2013; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Nolan-Haley, 2007; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991).

Estas intervenciones se pueden hacer bien bajo un modelo de gestión de la mediación o de una combinación de todos (Fisas Armengol, 2013; Hung, 2002; Institute for Water Resources, 2003; Krikorian, 2002; Meilán, et al., 2012; Press & Lurie, 2014). Nos estamos refiriendo concretamente al Modelo de Solución de Problemas de Harvard (Fisher, William, & Patton, 1991), al Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb (Cobb, 1991, 1994; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991) y al Modelo Transformativo de Bush y Folger (Baruch Bush & Folger, 2004).

Dependiendo de la etapa o de las necesidades de las partes, el mediador aplicará uno u otro modelo, si bien solamente un posicionamiento ecléctico aunando las fortalezas de los tres garantizaría un procedimiento de calidad.

No obstante, el modelo narrativo resulta ideal para las primeras etapas de la mediación, cuando lo que se persigue es hacer una exploración sobre los intereses y las necesidades reales de las partes (Federal Court of Australia, 2007; Hung, 2002; Krikorian, 2002; Lande & Herman, 2004; Newell & Shanks, 2014; Press & Lurie, 2014).

En esta etapa es muy importante la escucha activa, es decir, escuchar para comprender y no para responder (Hedeen, 2003; Institute for Water Resources, 2003; Krikorian, 2002; Lande & Herman, 2004; Newell & Shanks, 2014; Press & Lurie, 2014).

Además, el mediador necesita hacer una buena entrevista a las partes. Para ello, podrá utilizar varias sesiones de *caucus*, pues recordemos que es en las primeras sesiones cuando las emociones negativas están más exaltadas. La lógica emocional durante la mediación es ir neutralizando las emociones negativas, no hasta su desaparición, pero sí hasta un grado donde la persona pueda controlarla (Kelly & Kaminskiené, 2016; Krikorian, 2002; Meilán, et al., 2012; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Nolan-Haley J. M., 1999; Press & Lurie, 2014; Shapira, 2014).

En esta primera etapa, el mediador hará uso del *caucus* para realizar una o varias entrevistas en profundidad que le ayuden a comprender la historia personal de cada una de las partes así como los motivos que les han conducido hasta la mediación.

Sin embargo, el mediador debe gestionar toda esa información con el fin de preparar a las partes para una posterior sesión conjunta donde han de negociar sus intereses. Para ello, el mediador puede utilizar varios recursos y herramientas como la visualización anticipada de esa sesión conjunta, el *rol-playing* así como técnicas de regulación emocional (Kelly & Kaminskiené, 2016; Krikorian, 2002; Meilán, et al., 2012; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Press & Lurie, 2014; Shapira, 2014).

En esta fase del procedimiento, es cuando el mediador debería hacer un análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades –D.A.F.O., en sus siglas en español-

tanto de la persona como del problema, (Federal Court of Australia, 2007; Hung, 2002; Institute for Water Resources, 2003; Krikorian, 2002; Neiman, 2017; Newell & Shanks, 2014; Nolan-Haley, 2007; Press & Lurie, 2014).

Dicho en otras palabras, sería hacer una evaluación sobre el desarrollo las habilidades sociales que necesitan las partes para afrontar la mediación de forma eficiente, es decir, su nivel de empatía, de expresión verbal, de regulación emocional, su capacidad de escucha, su habilidad para negociar así como su motivación para resolver el conflicto (Federal Court of Australia, 2007; Hung, 2002; Krikorian, 2002; Neiman, 2017; Nolan-Haley, 2007; Press & Lurie, 2014).

En una segunda fase, el mediador tratará de construir una narrativa conjunta sobre la cual poder trabajar, esto es, un reencuadre de los hechos aceptado por ambas partes. Una táctica muy efectiva para ello es el parafraseo, ya que con su aplicación el mediador se garantiza haber comprendido lo que las partes quieren decir y así poder avanzar (Crawford, Dabney, Filner, & Maida, 2003; Feer, 1992; Fisas Armengol, 2013; Gerami, 2009; Hedeem, 2003; Institute for Water Resources, 2003; Keeney, 2004; Lande & Herman, 2004; Neiman, 2017; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Nolan-Haley, 2007; Press & Lurie, 2014; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991).

Esta táctica favorece también el fortalecimiento de la confianza en el mediador. Si las partes perciben que se trata de un profesional imparcial, atento, empático y que además intenta manejar la mediación desde una perspectiva democrática, entonces mostrarán su disposición en dejarse asesorar (Fisas Armengol, 2013; Gerami, 2009; Maxwell, 1992; Neumann, 1992; Mayer, 1987; Newell & Shanks, 2014; Nolan-Haley, 2007; Shaffer, 1988).

Por último, el mediador ha de diseñar un plan para la gestión de la mediación. En definitiva es él quien controla la agenda, los tiempos, los temas, y sobre todo la forma de actuar ante posibles imprevistos, como un desbordamiento emocional de las partes (Gerami, 2009; Hung, 2002; Institute for Water Resources, 2003; Maxwell, 1992; Meilán, et al., 2012; Neumann, 1992; Nolan-Haley, 2007; Shaffer, 1988).

4.4.1 La credibilidad del mediador en la persuasión. Diferencias con la manipulación

La estrategia comunicativa que más utilizan los mediadores es, por antonomasia, la persuasión (Dyck, 2000; Gerami, 2009; Hung, 2002; Meilán, et Al., 2012; Shaffer, 1988). Sin embargo, para que ésta tenga éxito es preciso que el mediador establezca un vínculo de confianza con las partes (Fisas Armengol, 2013; Gerami, 2009; Institute for Water Resources, 2003; Mayer, 1987; Shaffer, 1988; Taylor, 1997).

Si el mediador consigue que en dos o tres sesiones de *caucus* las partes le perciban como una persona comprometida con su problema, así como con los conocimientos necesarios hasta conducirles a un acuerdo, entonces el 50% del éxito de la gestión está garantizado (Briñol & Petty, 2009; Cialdini, 2001; Fisas Armengol, 2013; Institute for Water Resources, 2003; Izumi, 2010; Mayer, 1987; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Shaffer, 1988).

La persuasión en la mediación podría ser definida como la capacidad que tiene el mediador de ejercer influencia en las partes a través de un uso efectivo de la

comunicación verbal y no verbal, con el fin de incentivarlas a tomar las decisiones que crean que son las más convenientes para alcanzar un acuerdo de mediación satisfactorio (Cialdini, 2001; Izumi, 2010; Newell & Shanks, 2014; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Tormala & Petty, 2004; Wade, 2008).

Sin embargo, si se traspasan los límites de la persuasión, entonces estaremos hablando de manipulación. Se denomina manipulación a la capacidad que tiene un individuo de hacer un uso indebido de la información de que dispone para satisfacer su propio interés (Hoffeld Group, 2017; Izumi, 2010; Newell & Shanks, 2014; Taylor, 1997; Tormala & Petty, 2004). Por tanto, la diferencia fundamental entre ambas estriba en las intenciones de la persona que hace uso de una determinada información.

Es decir, si las partes solicitan asesoramiento al mediador, y éste en lugar de responder con información clara y objetiva lo hace de forma intencionada con datos imprecisos con datos imprecisos, parcializados y que favorecen su propio interés, entonces estaremos ante un caso evidente de manipulación.

La manipulación no se contempla en una buena praxis del mediador. De hecho, casi siempre aparece entremezclada en forma de chantaje o coacción y por asuntos de dinero, estatus y poder (Hoffeld Group, 2017; Newell & Shanks, 2014; Taylor, 1997; Tormala & Petty, 2004).

Y es que el mediador es un servidor público con una responsabilidad social. Su rol como gestor de la mediación está bien definido en la literatura, lo que significa que

puede asesorar a las partes siempre que ellas lo soliciten, pero nunca tomar decisiones en su nombre.

Además, el mediador supone para las partes una figura de autoridad. Desde el momento en que éstas solicitan los servicios de un mediador le están confiriendo un poder legítimo para que les ayude a resolver su problemática. Sin embargo, ese poder le puede ser revocado en cualquier momento (Cialdini, 2001; Izumi, 2010; Mayer, 1987; Newell & Shanks, 2014; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Shaffer, 1988; Wade, 2008).

Según Mayer (1987, p.78) existen 10 tipos de poder. El primero de ellos es la autoridad formal, es decir, el que ejerce un padre, el director de una escuela o un juez. En segundo lugar encontramos el poder que se deriva de las personas que son expertas en una materia. Y es que quien tiene información objetiva y verídica tiene poder.

Por otro lado, se encuentra el poder que emana de ostentar algunos cargos tal como ocurre con los políticos. En cuarto lugar, encontramos el poder que otorga poseer bienes y recursos, como por ejemplo, tener una casa, un coche o tener dinero. Pero no sólo las posesiones otorgan poder. Tener control sobre un procedimiento judicial o bien para interferir en los objetivos de una persona también se considera una forma de poder.

En otra vertiente, podemos señalar el poder que reviste a las personas que pertenecen a un determinado estatus o bien son un referente moral por los valores que profesan. Por último, Mayer hace referencia al poder que tiene una persona en función de sus cualidades, su forma de pensar o por la confianza que tiene en sí misma. El tipo de poder del que más goza el mediador es el conocimiento como experto en una materia.

4.4.2 Gestionando personalidades: el reto de la mediación

La ciencia de la mediación ofrece herramientas suficientes para hacer una gestión eficiente del conflicto, pues dispone de un cuerpo teórico, de una serie de principios y valores que rigen el procedimiento, así como estrategias y tácticas comunicativas tales como el *caucus* y el parafraseo. No obstante, la mediación carece de sentido sin la interacción entre las partes y el mediador.

Por tanto, dirigir y coordinar la dialéctica que presentan las partes es el desafío que enfrenta el mediador en cada uno de los casos que aborda. Aun así, para mantener la eficiencia de la mediación se hace necesario innovar en la gestión de personas. Las últimas tendencias que ofrece el ámbito de los recursos humanos se traducen en la gestión de personalidades (Feer, 1992; Institute for Water Resources, 2003; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Shaffer, 1988; Tormala & Petty, 2004; Wade, 2008).

Gestionar personalidades significa disponer de conocimientos de varias disciplinas como la Filosofía, la Sociología, la Psicología Social, la Educación y las Ciencias de la Comunicación -entre otras-, con el propósito de comprender cómo se relaciona el ser humano en sociedad y poder aplicar tales conocimientos a la resolución de conflictos.

Sabemos que resulta muy difícil llegar a conocer del todo a una persona. Es por ello que cuando observamos algunos rasgos en ellas, tendemos a hacer inferencias y atribuciones encuadrándolas en un tipo de personalidad que la Psicología se encarga

de definir. No es un método totalmente seguro y confiable, pero dado el tiempo tan limitado con el que cuentan los profesionales de la mediación, en la práctica se trata de un instrumento eficaz (Feer, 1992; Niven, Holman, & Totterdell, 2012; Rifkin, Millen, & Cobb, 1991; Shaffer, 1988; Wade, 2008).

Además, no existen tipos puros de personalidad, por lo que los mediadores han de ser cautos y flexibles a la hora de adjudicar a las partes una tipología u otra.

Sin embargo, conocer en la medida de lo posible la personalidad de las partes nos ayuda a trazar un Plan de Intervención Personalizado, esto es, específico y válido únicamente para el caso que se está abordando.

Nunca dos partes son iguales y tampoco presentan la misma problemática con las mismas características, por lo que se debería crear un Plan de Intervención diversificado para cada persona, es decir, adaptado según sus necesidades e intereses.

Además, para configurar un buen plan es preciso averiguar si las partes están recibiendo algún tipo de asesoramiento complementario por parte de un Psicólogo, Abogado o Consejero Matrimonial, ya que esto podría interferir en el éxito de nuestro Plan de Intervención. Un buen porcentaje para el éxito del Plan de Intervención, radica en la pericia del mediador para persuadir a las partes y gestionar los desequilibrios de poder. Una persuasión eficaz es aquella tan sutil e imperceptible que parece que no se está aplicando (Hoffeld Group, 2017; Tormala & Petty, 2004; Wade, 2008).

Una de las claves para ponerla en práctica radica en saber cómo preguntar, ya que hay preguntas y sugerencias que invitan a la persona a la reflexión y por tanto a tomar una determinada decisión.

Otra de las claves para que un caso de mediación finalice con éxito es cuidar el ambiente en el que se desarrolla la mediación, esto es, el mediador deberá tener en cuenta la luz de la habitación, la disposición del mobiliario, la temperatura, el color de las paredes, la hora del día a la que se va a celebrar la sesión, así como otros aspectos que contribuyen a afianzar la confianza de los clientes en el procedimiento (Coben & Love, 2010; Institute for Water Resources, 2003).

4.5 LA AUTODETERMINACIÓN Y EL BIENESTAR PERSONAL

El bienestar de las personas se manifiesta en una sensación de autorrealización y de plenitud con la vida (Chirkov, Ryan, Kim, & Kaplan, 2003; Csikszentmihalyi & Rathunde, 1993; Deci, 1975; Deci & Ryan, 1985, 1991; DeHaan & Ryan, 2014; Reis, Sheldon, Gable, Roscoe, & Ryan, 2000; Ryan, 1995), que según la Teoría de la Autodeterminación se alcanza mediante tres componentes: la autonomía, la competencia y la necesidad de interacción con los demás (Deci, 1975; Deci & Ryan, 1985, 1991; DeHaan & Ryan, 2014; Reis, Sheldon, Gable, Roscoe, & Ryan, 2000; Ryan, 1995).

4.5.1. La autonomía, la competencia y la necesidad de relación como componentes del bienestar de la persona

Cuando hablamos de autonomía, nos referimos a la capacidad que tienen las personas para pensar y actuar por sí mismas. Muy relacionada con esta noción, se encuentra el concepto de “causación personal” (DeCharms, 1968) el cual alude al potencial que

tiene la persona para hacer algo intencionadamente y producir un cambio. Además, en la autonomía no es tanto que la persona consiga su objetivo como que lo alcance por sus propios medios (Conzoa, Aasveb, Fuochic, & Mencarinib, 2016; Deci & Ryan, 2000; DeHaan & Ryan, 2014; Garcia Legazpe, 2008; Harter, 1978; Ryan R. M., 1995; White, 1963).

El segundo de los componentes de la Teoría de la Autodeterminación es el sentido de competencia. Se denomina competencia a la capacidad de interactuar de manera efectiva con el medio ambiente (Conzoa, Aasveb, Fuochic, & Mencarinib, 2016; Deci & Ryan, 2000; DeHaan & Ryan, 2014; Harter, 1978; Ryan R. M., 1995; White, 1963).

Normalmente, cuando decimos que una persona es competente en un área o tarea nos referimos a que tiene habilidad para hacerlo bien. De hecho la competencia sirve para mejorar las capacidades de las personas. O dicho de otro modo, es la instrumentación de cómo esas capacidades se ponen en práctica. La competencia puede hacer mejorar esa capacidad. El último componente es la inclinación que tenemos las personas a relacionarnos con los demás. Y es que las personas tenemos una gran necesidad vital, y es la de sentirnos parte de un grupo o varios. Es decir, necesitamos reconocernos en el otro, en nuestras similitudes y diferencias con los demás y eso va a ser lo que nos otorgue identidad (Baumeister & Leary, 1995; Conzoa, Aasveb, Fuochic, & Mencarinib, 2016; Deci & Ryan, 2000; DeHaan & Ryan, 2014; Ryan R. M., 1995). Sentir que no estamos solos, que estamos integrados e incluidos en grupos. Los grupos pueden ser de edad, nacionalidad, religión, categoría profesional o bien por aficiones: de guitarra, la poesía, el deporte o bailar. Esto nos une a la vez que nos distingue del resto.

Un aspecto importante en relación a la necesidad de interacción con nuestros semejantes es que la frecuencia de visitas o de interacción no incrementa el bienestar. La necesidad de pertenencia al grupo es un lazo invisible que une tanto a los que están dentro como a los que no. Estas personas comparten valores, grupos en función de la fisonomía, nuestro país, al género, año de nacimiento.

Sin embargo, la percepción de apoyo psicosocial es determinante en el bienestar (Baumeister & Leary, 1995; Dobler, West, & Montori, 2017). Esto significa que con independencia de la frecuencia de interacción que mantengan con ciertas personas, sentimos que estas nos quieren, nos apoyan y que somos personas importantes y significativas en sus vidas. Normalmente esto suele ocurrir con nuestra familia y nuestros amigos. Son personas con las que conectamos con las que empatizamos y sentimos que nos quieren, nos comprenden y nos aceptan. Sentir que tenemos una base de relaciones seguras, con un vínculo fuerte mejora nuestro bienestar (Baumeister & Leary, 1995; Csikszentmihalyi & Rathunde, 1993; Deci & Ryan, 2000; Dobler, West, & Montori, 2017; Ryan R. M., 1995).

Uno de los aspectos fundamentales del bienestar personal es la motivación intrínseca, es decir, la necesidad que tenemos las personas de explorar, crear, sentir, hacer (Chirkov, Ryan, Kim, & Kaplan, 2003; Csikszentmihalyi & Rathunde, 1993; Deci & Ryan, 1985, 1991; Ryan R., 1995, 2009; Ryan & Deci, 2000). Tanto la autonomía, la competencia como la necesidad de interacción están modeladas por la motivación intrínseca. De hecho, se modelan recíprocamente (Chirkov, Ryan, Kim, & Kaplan, 2003; DeHaan & Ryan, 2014; Ryan R., 2009; Ryan & Deci, 2000).

Por otro lado, existen estudios que correlacionan el sentido de libertad y de control de nuestras vidas con una mayor sensación de bienestar personal (Conzola, Aasveb, Fuochic, & Mencarinib, 2016; Diener, Oishi, & Lucas, 2003; Oishi & Diener, 2001). Las personas quieren ser creadoras de su destino y percibirse libres para ello, sin embargo existe un factor cultural es determinante en ello.

4.5.2. La influencia de la cultura en el bienestar de las personas

Se trata del factor cultural. *Grosso modo*, podríamos decir que la cultura es el conjunto de creencias y valores que distinguen una sociedad y que se transmiten de generación en generación (Conzola, Aasveb, Fuochic, & Mencarinib, 2016; Diener, Oishi, & Lucas, 2003; Oishi & Diener, 2001). Esta idea se traduce en que las personas no somos completamente libres para actuar a nuestro libre albedrío, sino que estamos constreñidos por un ambiente social que nos va a facilitar o estropear la satisfacción de nuestras necesidades psicológicas (Diener, Oishi, & Lucas, 2003; Oishi & Diener, 2001).

A pesar de que cada persona tiene su proceso de socialización particular, éste no deja de enmarcarse en los valores y normas definitorios de una sociedad.

De hecho, existe una diferencia fundamental cultural en cuanto a la sensación de libertad personal se refiere. Por ejemplo, mientras que en las culturas asiáticas las personas se sienten más felices obteniendo la aprobación de su familia y amigos cuando van a tomar una decisión, en las culturas occidentales éste no es un requisito imprescindible para ello (Oishi & Diener, 2001). No obstante, sí es una constante que

formar y mantener relaciones fuertes y estables que ya la necesidad de pertenencia es una motivación poderosa y fundamental.

Habitualmente, los valores y normas que distinguen una sociedad se ven reflejados en su sistema jurídico (Herrera Flores, 1992; Licht, 2008). Junto a la Ley, la costumbre sigue siendo la herramienta que usa una persona para calibrar si su decisión está bien o está mal.

Es por ello, que en las sociedades donde existen leyes muy restrictivas, los ciudadanos sienten una menor libertad para tomar decisiones para regir sus vidas. En definitiva, se trata de ciudadanos pasivos, más obedientes, se sienten coaccionados por las leyes y actúan bajo presión por miedo a las consecuencias.

Por ende, a menor libertad para decidir, menor sentimiento de bienestar y salud (Conzoa, Aasveb, Fuochic, & Mencarinib, 2016; Ryan R., 2009).

En relación a cada cultura, encontramos diferencias entre lo que es ser autónomo, lo que es ser independiente e individualista.

Partiendo de que todas las personas tenemos una necesidad de pertenencia, existen culturas en las que sus miembros necesitan la aprobación y el apoyo de sus seres más cercanos para sentirse bien. Para tomar una decisión, tienen muy en cuenta la opinión de los demás. Estamos hablando de las culturas colectivistas tales como las asiáticas.

No obstante, ninguna sociedad es plenamente colectivista o individualista sino que muestran tendencia hacia uno u otro extremo. Aun así, se dice que las sociedades occidentales son más individualistas que las asiáticas y que, por tanto, sus ciudadanos gozan de una mayor libertad, o dicho en otras palabras, la presión familiar y social no

la experimentan de forma tan acusada (Conzoa, Aasveb, Fuochic, & Mencarinib, 2016; Oishi & Diener, 2001; Ryan R., 2009).

En relación a esta idea, encontramos quienes quieren sentirse independientes para tomar decisiones pero la presión social es importante y unas personas lo sienten más que otras, por ende, la noción opuesta a la autonomía no es la dependencia, sino la heteronomía, es decir, que otra persona o institución tome la decisión por nosotros (Chirkov, Ryan, Kim, & Kaplan, 2003).

En definitiva, la autonomía y la independencia son percepciones subjetivas y varían de persona a persona. Además, todos nos encontramos en la dialéctica entre sentirnos libres y autónomos y por otro lado sentirnos conectados e integrados.

4.5.3. Trabajando por la Ciudadanización de la Justicia

Si bien durante todo el siglo XX el modelo político proliferante en las sociedades avanzadas ha sido la democracia representativa, con la expansión desde comienzos del siglo XXI del fenómeno de la Globalización ésta ha tenido que renovarse asumiendo nuevos retos (Beredicto & Morán, 2002; Bonomo, Mamberti, & Miller, 2010; Dayal, 2015).

Y es que las sociedades avanzadas de hoy día son mucho más complejas que las de antaño, pues en un mismo espacio se integran personas de distinta procedencia, cultura y religión (Beredicto & Morán, 2002; Bolívar, 2016; Bonomo, Mamberti, & Miller, 2010; Consejo Europeo de Ámsterdam, 1997) lo que dificulta la gobernabilidad de las mismas. Se hace necesario, pues, la reformulación del concepto de Democracia

Representativa, adaptándola a los nuevos tiempos y nuevas demandas (Beredicto & Morán, 2002; Blais & Achen, 2015; Consejo Europeo de Ámsterdam, 1997). El más importante de ellos es la Participación Ciudadana (Beredicto & Morán, 2002; Bonomo, Mamberti, & Miller, 2010; Consejo Europeo de Ámsterdam, 1997; Subirats, 2003) es decir, la capacidad para intervenir en los asuntos públicos como por ejemplo la resolución de conflictos.

Uno de los más importantes es la Justicia, pues paralelamente al Sistema Tradicional de Justicia se va a desarrollar un modelo complementario, capitaneado por la mediación, en el que las personas van a ser las protagonistas en resolver los asuntos que les conciernen (European Parliament, 2016; Lewicki, 2014; Lewis & McCrimmon, 2005).

Sin embargo, ¿Cómo podrían los gobiernos incentivar a los ciudadanos para que tomaran la conciencia sobre la importancia de responsabilizarse sobre sus propios actos? Y por otro lado, ¿Cómo acercar la Justicia a la Ciudadanía?

Existen dos vías que contribuyen a conseguir estos objetivos. Por una parte se encuentran las políticas públicas (Biesta, 2016; Bolívar, 2016; Subirats, 2003; UNESCO, 2016), que pueden fomentar que los individuos se involucren más. Una política de estímulos a la participación podría resultar eficaz para conseguir que la ciudadanía considerara la importancia que tiene involucrarse en los problemas que conciernen a la comunidad

Una de las políticas públicas más eficaces sería aquella que promoviera la ciudadanía activa a través de la educación (Biesta, 2016; Lewis & McCrimmon, 2005; Subirats, 2003; Viché González, 2015) pues sabemos de la importancia que tiene socialización primaria y secundaria en la formación de individuos con valores cívicos.

Dicho en otras palabras, es necesario que los Gobiernos empoderen a los ciudadanos (Biesta, 2016; Lewis & McCrimmon, 2005; Subirats, 2003; Viché González, 2015) que los escuche, y para ello se necesitan buenos canales de comunicación, directos y eficientes.

Por otro lado, hemos de mencionar la trascendencia que están adquiriendo las Políticas de Bienestar en las democracias avanzadas.

La “Teoría de la Autodeterminación” sostiene que la satisfacción de las necesidades innatas de autonomía, competencia y relación incrementa la motivación intrínseca de las personas y a la vez su bienestar (Chirkov, Ryan, Kim, & Kaplan, 2003; Csikszentmihalyi & Rathunde, 1993; Deci, 1975; Deci & Ryan, 1985, 1991; DeHaan & Ryan, 2014; Ryan, 1995; Ryan & Deci, 2000; UNESCO, 2016; Viché González, 2015).

Es por ello que una de las formas que tienen los Gobiernos de aumentar el bienestar de los ciudadanos es creando espacios educativos que fomenten el desarrollo de estos tres componentes (Chirkov, Ryan, Kim, & Kaplan, 2003; Csikszentmihalyi & Rathunde, 1993; Deci, 1975; Deci & Ryan, 1985, 1991; DeHaan & Ryan, 2014; Ryan, 1995; Ryan & Deci, 2000; UNESCO, 2016; Viché González, 2015).

Solo ciudadanos que se sientan competentes, autónomos y que saben resolver los conflictos para satisfacer saludablemente sus necesidades de relación pueden ejercer la participación ciudadana de forma eficaz.

CAPÍTULO V: LA SATISFACCIÓN DERIVADA DEL ACUERDO DE MEDIACIÓN

5.1. FINALIZANDO EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN: LA FIRMA DEL ACUERDO

Siguiendo a Gorjón Gómez y Steele Garza (2012, p.182) la etapa más importante en el procedimiento de mediación es la firma del acuerdo o convenio por las partes interesadas. De hecho, ésta es la finalidad y la razón de ser de la mediación.

No obstante, para que el acuerdo de mediación o convenio surta efecto, es necesario que refleje los requisitos que se explicitan en la Ley de Métodos Alternos del lugar donde se celebra la mediación, aunque en cualquier modo se exigirá que contenga las obligaciones de dar, así como de hacer y no hacer de cada una de las partes con respecto a la otra y en relación a terceros.

De no ser así, no se estaría cumpliendo con los derechos y obligaciones de los mediados, por lo que el acuerdo de mediación no tendría carácter vinculante.

En esta fase de la mediación, el mediador desempeña una función de gran importancia, y para ello necesita la suficiente habilidad para conocer cuáles son los objetivos así como los puntos de resistencia de cada una de las partes, o dicho de otro modo, los límites que determinan hasta qué punto las partes no están dispuestas a otorgar más concesiones.

Además, es importante que el acuerdo de mediación sea equilibrado, es decir, que en él se aprecien respuestas a las necesidades de las partes, a pesar de que es difícil que se logre alcanzar uno que refleje las aspiraciones de ambas en su totalidad (Baruch Busch & Folger, 1996).

Dicho en otras palabras, una vez que el mediador sienta que las partes se encuentran preparadas para continuar con la etapa de elaboración del acuerdo, es necesario que estos sopesen cada una de las opciones que se pueden plasmar en él. Y para esto, Moore (1995, p.350), alude al concepto de gama de acuerdos definida como “aquel campo de alternativas, cualquiera de las cuales sería aceptada por los litigantes antes de afrontar las consecuencias de la interrupción de las negociaciones”.

Además, añade que antes de firmar ese acuerdo, las partes deberían cerciorarse de que en las opciones escogidas se ven reflejados sus intereses y necesidades en mayor o menor grado, siendo lo más conveniente, en palabras de Martínez de Murguía (1999), que eligieran la mejor alternativa al acuerdo negociado. Y es que según Baruch Busch y Folger (p.40) la mediación es una herramienta eficaz y pertinente para negociar y defender nuestros intereses.

5.1.1. La importancia de aprender a negociar

Todas las personas hemos utilizado la negociación alguna vez en nuestra vida para intentar conseguir un objetivo. Cuando se llega a un acuerdo aceptado mutuamente por las partes, entonces se puede hablar de que existe una relación de poder equilibrada.

Es por ello importante, que el mediador sea lo suficientemente hábil y audaz como para detectar las distintas estrategias comunicacionales entre las partes con el fin de evitar que se produzcan desequilibrios de poder acentuados.

De hecho, las capacidades y aptitudes de éste resultan cruciales ya que aunque dichas estrategias se utilizan en múltiples ocasiones durante la fase de negociación, su éxito o fracaso depende de factores como el tipo de situación, la personalidad de las partes, su cultura, además de su educación y experiencia en la vida (Martínez de Murguía, 1999).

Por tanto, para evitar que diferencias sustanciales de poder entre las partes generen acuerdos desequilibrados, se necesita que el mediador intente generar un clima emocional donde pueda darse una igualdad de condiciones entre las partes para que éstas puedan negociar y acordar.

En adición, y siguiendo con Martínez de Murguía (1999, PP.141-145), el éxito de un acuerdo de mediación también depende de las expectativas que las partes tengan sobre ella.

El mediador a través de las distintas sesiones de mediación ha de ser capaz de reconstruir un clima de confianza entre las partes, ya que resulta el pilar fundamental para que éstas se comuniquen más abiertamente y sin recelos. Con ello no se pretende que en unas cuantas sesiones, las partes abandonen viejos patrones y hábitos comunicativos, aunque sí se puede conseguir mientras éstas estén incursas en el procedimiento.

El objetivo de la confianza no es que las partes construyan una relación amistosa sino que puedan dialogar sin insultos, reproches ni amenazas. De hecho, la confianza entre las partes depende en gran medida de la percepción que cada una tenga sobre su adversario y sobre el conflicto, por lo que constituyen factores decisivos en el éxito de la mediación (Redorta, 2005, p.145).

5.2 ESTRATEGIAS PARA EVITAR UN IMPASSE EN LA MEDIACIÓN

El cierre de la negociación es un momento de suma importancia ya que es proclive a que se produzca un **impasse** o punto muerto. Es por ello que existen una serie de técnicas que se han de poner en práctica para evitar o solventar cuando esto ocurra. Es competencia del mediador intervenir para deshacer dichos puntos muertos.

a) Convergencia por vía de Incrementos

La primera de ellas se denomina “Convergencia por vía de incrementos”.

Esta estrategia consiste en que las partes deben ir realizando concesiones graduales hasta que llegan a un compromiso satisfactorio, es decir, deben ir realizando ofrecimientos y concesiones aceptables para la otra parte, también llamadas ofertas, las cuales son definidas por Moore (1995, p.365) como “la posición que una parte expone como solución posible de una cuestión”, es decir, implica una concesión de qué una parte está dispuesta a otorgar a cambio de una contraoferta para equilibrar las pérdidas.

No hemos de olvidar que el movimiento mediador ha utilizado sus características de flexibilidad, informalismo y consenso para obtener mejores soluciones para toda clase de conflictos, con el fin de satisfacer los aspectos de las necesidades que las partes expresan tener.

Incluso dicha flexibilidad e informalismo han conseguido muchas veces reformular a través de la colaboración y la integración una disputa para que parezca un problema común (Baruch Busch & Folger, 1996, p.41).

b) Postergación del acuerdo

Según Zartman y Berman (1982), esta técnica consiste en que una de las partes primeramente hace unas demandas considerables y ofrece pocas concesiones para ver cómo reacciona la otra parte, y al final da un salto y ofrece un paquete de concesiones que satisfacen los reclamos de la susodicha.

c) Desarrollo de una fórmula consensual

Consiste en que los negociadores o las partes deben trabajar sobre un marco conceptual y sustancial común determinado por unos valores y principios que van a ser los que van a servir para dar estructura y coherencia a todo el procedimiento de mediación y sobre todo al acuerdo (Zartman & Berman, 1982).

Si se trabaja de esta forma, el acuerdo de mediación será fácil de elaborar pues primero compete configurar uno general, y posteriormente ir añadiendo los compromisos y los aspectos que satisfagan los intereses de cada una de las partes, bien por incremento, bien por modificación o eliminación.

De este modo habría congruencia entre principios y valores y todo lo que se establece dentro de ese marco de cláusulas. No obstante, para poder elaborar ese marco, es necesario que los negociadores confluyan en tres cuestiones: primero, tener una percepción o definición común del conflicto; segundo, una comprensión de cuáles son los intereses de la otra parte y, por último, un criterio aplicable de justicia.

d) Procedimientos dirigidos a la obtención de acuerdos

El cuarto, son los que Zartman y Berman (1982) denominan “procedimientos dirigidos a la obtención de acuerdos”. Muchas veces ocurre que las partes dilatan demasiado el tiempo en ponerse de acuerdo acerca de lo que quieren establecer en el documento.

Demasiadas y muy variopintas pueden ser las causas que pueden conducir a esa situación, como la renuencia psicológica de una de ellas a hacer determinadas concesiones o el temor a aceptar cierta cláusula por las repercusiones que pudiera generar en terceras personas que apoyan a una de las partes o a otros miembros de su familia.

Una de las estrategias que contempla esta técnica es establecer un proceso determinado por plazos temporales, de manera que en el momento en que se llegue a ese límite temporal se ha de pasar a la fase siguiente. Los mediadores han de motivar en todo momento a los negociadores a que establezcan un acuerdo y para ellos puede invitarles a que hagan acuerdos parciales o acuerdos provisionales.

Por otro lado, Bazerman y Neale, (1993, PP.139-154) ofrecen una serie de estrategias para favorecer, lo que en palabras de los susodichos, denominan “trueques” en acuerdos integrativos que favorezcan a ambas partes, evitando, por ende, la generación de un desequilibrio de poder entre las partes y una desconfianza y recelo mutuos que se estanquen en puntos muertos en la mediación.

Dichas estrategias son las siguientes:

1. Crear confianza y compartir información: se trata de una estrategia básica, que sólo el mediador es capaz de crear a través de diversas herramientas en las partes en conflicto.

Sin confianza, ninguna de ellas va a expresar información valiosa que pueda servir para conocer mejor los intereses de la misma, además de que supone los cimientos principales sobre los cuales se va a construir una comunicación positiva entre ellos.

2. Hacer muchas preguntas: a veces las partes consideran, bien por decisión propia o consejo ajeno, no hablar demasiado ni desvelar toda la información ya que piensan que ésta se puede volver contra ellos en un momento dado, sobre todo si se trata de datos confidenciales.

3. Ceder alguna información: cuando la confianza entre las partes en disputa es aún baja, es bastante posible que ninguna de ellas se muestre favorable a revelar información. Es por ello que el mediador debe en este caso, comunicar algunos aspectos que él ya sabe del tema –puesto que ha tenido con cada uno de los mediados el o los *caucus* pertinentes, por lo que lanzando alguna información es posible que se estimule en los mismos la necesidad de continuar compartiendo información necesaria para conseguir acuerdos satisfactorios para ambas partes.

4. Buscar arreglos posteriores al acuerdo: resulta muchas veces que las partes firman acuerdos que a priori se sospecha serán poco eficientes. El objetivo de este mecanismo consiste en poder solicitar la intervención y el asesoramiento a una tercera parte para que les ayude a encontrar un acuerdo más integrativo. Es decir, después del acuerdo inicial, una o ambas partes pueden requerir la evaluación del acuerdo de otra persona –puede ser el mediador- con el fin de conseguir un acuerdo mejor.

Sin embargo, esta posibilidad no está contemplada en la vigente Ley Mexicana de Métodos Alternos del Estado de Nuevo León, por lo que si una de las partes se niega a obtener el asesoramiento de un tercero después de la firma del acuerdo inicial, seguirá siendo ese acuerdo inicial el que siga rigiendo los derechos y las obligaciones en la relación entre las partes involucradas.

5. Utilización de las diferencias para crear acuerdos integrativos. A veces, otros muchos acuerdos fracasan porque las partes no han logrado dirimir realmente sus diferencias. Sin embargo, las diferencias, más que como barreras de la comunicación, deberían servir como oportunidades para crear puentes entre todos los implicados en el conflicto.

6. La obtención de recursos adicionales. La idea de buscar recursos adicionales sería una buena estrategia para conseguir un acuerdo integrativo; sin embargo, esto sólo sería posible cuando tales recursos existieran además de que los intereses de ambas partes no deberían ser excluyentes entre sí, donde dado el caso sería completamente improbable que la incorporación de dichos recursos se tradujera en una estrategia integrativa fructífera.

7. La búsqueda de una nueva solución que no se está considerando. Esta opción consiste en redefinir o reinterpretar el conflicto para que surjan alternativas creativas para su solución.

Sin embargo, aunque durante a lo largo del capítulo hemos reseñado diferentes estrategias y técnicas que aconsejan distintos autores para que el acuerdo de mediación sea un éxito, no hemos de olvidar que, en palabras de Calcaterra (2002, p.241), las habilidades del mediador resultan cruciales, sobre todo a la hora de detectar si las partes están lo suficientemente maduras para firmar el acuerdo de mediación así como la predisposición de las mismas para comprometerse a cumplir con lo pactado.

De hecho, Serrano (2008, p.54) argumenta que más que los conocimientos que pueda tener el mediador acerca del procedimiento y de las técnicas que se deben usar, los usuarios valoran más las habilidades que presenta para conducir una mediación tales como la empatía, la confianza, la comprensión que muestra hacia las partes, la conexión con sus problemas así como su capacidad para manejar las emociones de los mismos.

Además, argumenta que el éxito de la mediación no depende únicamente de las estrategias utilizadas durante el procedimiento de la mediación por parte del mediador, sino que éste ha de ser valorado atendiendo a diversos indicadores.

Primeramente señala que los criterios de evaluación acerca del éxito de la mediación se deben analizar teniendo en cuenta los resultados tanto a corto como a largo plazo.

Sobre los resultados a corto plazo se deberían contemplar como indicios de una buena mediación la oportunidad de los mediados para haber expresado sus sentimientos durante la mediación, la aceptación y el compromiso, esto es, la voluntad de cumplir los acuerdos alcanzados.

5.2.1 El tiempo: un factor decisivo en la mediación

El tiempo para establecer un acuerdo definitivo denota muchos aspectos. Por un lado, la motivación de las partes así como la inseguridad de las mismas. También puede ocurrir que ambas esperen que cada una de ellas conceda más de lo que se está concediendo.

Y es que el tiempo determina el resultado sustancial, incluso puede ocurrir que dicho *impasse* derive en un abandono del caso por parte de los negociadores, por eso es importante que los mediadores a la vez que exigentes con el tiempo también sean flexibles y adopten una postura u otra en función de las condiciones bajo las que se encuentran.

En definitiva, lo que queda claro es que el tiempo es un componente crítico dentro del procedimiento de la mediación ya que ayuda a determinar hasta qué punto el acuerdo está satisfaciendo los intereses de las partes (Moore, 1995, PP. 379-380).

Y es que algunos autores como Martínez de Murguía (1999) y Calcaterra (2002), se muestran favorables a establecer límites de tiempo para cada una de las fases de la mediación con el fin de que ésta no se haga interminable, ya que el tiempo que tardan las partes para decidirse a firmar el acuerdo puede ser un gran indicador de que algo no marcha bien, pues la mediación no es terapia psicológica y podría ocurrir que alguna o ambas partes necesitaran sanar primero algunas cuestiones personales antes de someterse al procedimiento de mediación.

El único profesional capaz de detectar si el procedimiento no avanza bien por cuestiones personales de las partes bien por defectos del mismo procedimiento es el mediador.

Por ello, como profesional sensible y competente debe informar honestamente a las partes de su criterio, a la vez de que debe informarles de que existen otros procedimientos para dirimir sus conflictos como puede ser la conciliación, el arbitraje e incluso el proceso judicial, si así lo considerara.

5.3 LA SATISFACCIÓN DERIVADA DEL ACUERDO DE MEDIACIÓN: DEFINICIÓN

Según Lucía García García (2003), para que un acuerdo de mediación tenga garantías de éxito es necesario que cumpla con una serie de requisitos. Por un lado han de ser

satisfactorios, viables, válidos, duraderos en el tiempo, aceptables por las partes además de que éstas vean que en él se reflejan sus necesidades e intereses. Por último, es necesario que contemple los términos en que se pueden llevar a cabo una relación posterior al acuerdo (citado en Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012, PP. 51-53).

Dicho en otras palabras, uno de los factores que van a determinar si el acuerdo de mediación va a ser ejecutado por las partes es la satisfacción que se deriva del mismo. Podríamos definir dicha satisfacción como el grado de conformidad que manifiestan las partes en relación al acuerdo de mediación.

Y para ello, las partes van a tener en cuenta, por un lado, la medida en que sus necesidades e intereses se ven reflejados en él. Sin embargo, en la satisfacción intervienen más factores como por ejemplo su viabilidad, es decir, si las partes consideran que todos los acuerdos parciales plasmados en el acuerdo global se van a poder materializar en la práctica. También va a influir el grado de confianza que las partes se inspiran recíprocamente en relación al compromiso que manifiesta cada una para su cumplimiento.

No hemos de olvidar que en la mediación familiar existen vínculos relacionales muy estrechos, donde la mayoría de las veces existen hijos menores de edad, lo que significa que va a tener que existir una relación posterior al acuerdo entre ambos cónyuges. Esto es un aspecto muy importante a tener en cuenta. Y es que un buen acuerdo de mediación ha de estar orientado a medio plazo, debiendo ser éste revisable periódicamente para adaptarlo a los posibles cambios que hayan podido surgir de una nueva dinámica relacional.

Por tanto, la satisfacción está íntimamente relacionada con la aceptación del acuerdo, es decir, en la dialéctica de dar y recibir, las partes van a valorar en el acuerdo cuánto tienen que dar en relación a lo que van a recibir, y no sólo eso, sino si la forma en que han de materializar dicho acuerdo va a satisfacer realmente una determinada necesidad.

Por eso es fundamental que las partes, antes de firmar, comprendan todo el contenido del acuerdo así como la forma en que han de ponerlo en práctica.

Es por ello, que estos autores apuestan por aplicar un modelo de solución de problemas orientado en la lógica de la satisfacción. Es decir, Baruch Busch y Folger consideran que el conflicto es percibido como un obstáculo para la satisfacción de los intereses de las partes, por tanto, esa incompatibilidad al menos provisionalmente, hace que no puedan satisfacer sus necesidades y es por ello que surge el conflicto.

Por tanto, cada una de las alternativas posibles generará un nivel de satisfacción diferente para cada parte. La mejor solución sigue apostando por construir una gama de acuerdos y una resolución cooperativa de los problemas, donde se pueda ver un compromiso real en la negociación basado en los intereses.

La norma parece estar en las soluciones que a la larga son más satisfactorias para todas las partes intereses, esto es, donde se optimizan los beneficios conjuntos derivados del intercambio (Baruch Busch & Folger, 1996, p.341; Slaikeu, 1996).

No obstante, una vez que se ha elegido la opción definitiva, se pueden modificar los contenidos, eliminar otros, así como hacer combinaciones con propuestas que se hicieron anteriormente. Por tanto, no solamente existe una sola opción a elegir, sino

que se puede optar por toda una gama de alternativas que funcionan en la práctica como la ley económica de la oferta y la demanda, esto es, hasta dónde una parte solicita derechos y hasta dónde la otra está dispuesta a concederlos.

Por otro lado, la percepción de eficacia del proceso de mediación desde un punto de vista funcional, es decir, el funcionamiento del servicio, la rapidez y la economía, entre algunos parámetros y, por último, el cumplimiento de lo pactado, sin lo cual todos los anteriores indicadores no tendrían ningún sentido.

Sin embargo, Serrano (2008, p.54) considera que para hablar de forma precisa sobre la satisfacción en la mediación, habría que distinguir por una parte, la satisfacción con el procedimiento y, por otra, la satisfacción con los resultados. Aunque arguye que habitualmente, si una mediación concluye bien, es porque el procedimiento de la mediación se ha efectuado de forma correcta.

Por tanto, conocer por separado la satisfacción con respecto al procedimiento y por otro lado, sobre los resultados, ayudaría por una parte a la mejora de la intervención del mediador y por otra, detectar cuáles son las prioridades de los mediados acerca de unos temas sobre otros. En definitiva, cuáles son las cuestiones que en mayor grado contribuyen a generar en las partes un sentimiento de mayor satisfacción y cuáles son aquellas que son susceptibles de ser incumplidas en más ocasiones.

En relación al largo plazo, la evaluación de la satisfacción se debe basar en el cumplimiento de los acuerdos.

Martínez de Murguía (1999) ofrece una recomendación para alcanzar acuerdos de mediación satisfactorios, es que se deben considerar y especificar de forma detallada

cada uno de los requerimientos que debe llevar a cabo cada parte para que cumplan con lo estipulado en el acuerdo de mediación.

Resulta evidente que un acuerdo de mediación es más susceptible de no ser acatado cuanto más complejo es, y en ello intervienen factores como el número de personas a las que afecta dicho acuerdo, el número de cuestiones que han de llevar a cabo cada una de las partes, la tensión y la desconfianza mutua, así como una interpretación errónea de lo que se dispone en cada apartado.

Es por ello que se recomienda que la redacción de cada una de las cuestiones sea detallada minuciosamente, operativa, que se describa de una forma sencilla, realista y susceptible de ser puesta en práctica por la persona.

Por su parte, Calcaterra (2002, PP.242-243) alude a plantear el conflicto como un tema conjunto, es decir, como un problema que atañe a todas las partes incursas en él, además de utilizar la incertidumbre así como las contradicciones entre las partes para crear dudas. En esta parte, el mediador juega un papel fundamental ya que con sus habilidades puede cambiar la percepción que ambas partes tienen sobre el conflicto.

Por último, aconseja que las partes se centren en el futuro, es decir, es cierto que si las partes han recurrido a la mediación es para solventar un problema que existe desde un tiempo pasado, sin embargo, es importante que el mediador ayude a establecer objetivos futuros, puesto que de esta forma, las relaciones interpersonales podrían mejorar.

Por otro lado, otra de las técnicas importantes que ofrece Martínez de Murguía (1999) para motivar el acuerdo de mediación, es que el mediador hable con las partes sobre el valor de las relaciones interpersonales futuras, sobre todo si se trata de relaciones donde la interacción futura se hace inevitable, sobre todo cuando se tienen hijos en común, en el caso de la mediación familiar o como en los negocios y las empresas.

Es por ello que esta autora considera indispensable hacer énfasis durante el proceso de la mediación sobre los costos y los beneficios de no llegar a un acuerdo.

Desde otra perspectiva, Redorta (2005, p.71) arguye que para que se pueda alcanzar un acuerdo de mediación exitoso es necesario que el mediador intente equilibrar las relaciones entre las partes.

Redorta (2005, PP.72-83) entiende por relaciones desequilibradas “aquellas en las que se atribuye más poder a una parte en detrimento de otra” como sucede en la vida cotidiana entre un padre y un hijo o entre un profesor con sus alumnos. Sin embargo, declara que dentro del área equilibrio o desequilibrio entre las partes, existe una gran cantidad de posibilidades de tonos agrisados.

Otra perspectiva para hablar acerca de los indicadores que pueden medir la satisfacción, la ofrecen Munduate Jaca y Barón Duque.

Según estos autores la satisfacción con los resultados y la de las partes depende:

1. Del grado en que el resultado complazca los intereses del planteamiento inicial de la demanda de las partes
2. De la equidad tanto de la resolución como del procedimiento

3. De la oportunidad que han tenido las partes durante el procedimiento para expresar sus opiniones y demandas
4. De la libertad para aceptar o rechazar el acuerdo final
5. Del grado de participación en la propuesta del acuerdo de mediación y, por último, de la percepción de que el mediador ha actuado con neutralidad

Por contraposición, resulta interesante cómo Williams (1997), reflexionando sobre lo que Baruch Busch y Folger exponen en su libro “La promesa de la Mediación” (1996), concluye que es posible utilizar dos perspectivas o enfoques para ayudar a los mediados.

Por una parte, a través de la satisfacción de los intereses y por otra a través de la transformación de las personas.

Esto correspondería con los modelos de mediación Lineal o Modelo de Harvard, en el primer caso, y el Modelo Transformativo, en el segundo. Sin embargo, aunque a priori pudieran parecer que son incompatibles, en la práctica pueden ser complementarios.

En realidad, no sería ético que un mediador preguntara a los mediados qué enfoques o modelo de mediación les gustaría que se les aplicase, sobre todo porque ellos no tienen conocimientos teóricos sobre la misma. Esto compete al mediador, de si observa que los mediados son prácticos y únicamente buscan resolver el problema o por el contrario pretenden aprender habilidades sociales así como técnicas de *empowerment* para poder solucionar problemas por ellos mismos en el futuro.

Sin embargo, el autor concluye que ambos enfoques deben darse dentro del procedimiento de la mediación, ya que aunque el principal objetivo sea encontrar una

solución al problema a través de la elaboración de un acuerdo de mediación, no es menos cierto que durante las sesiones que dura el procedimiento, los mediados aprenden habilidades sobre control emocional, comunicación asertiva, empatía, así como otras competencias que les pueden servir en un futuro para dirimir controversias de forma autónoma.

Aun así, lo más importante es que el acuerdo de mediación sea susceptible de poder ser ejecutado por las partes, además de que prevea dificultades y situaciones futuras, con la finalidad de que puedan regresar a la mediación para realizar las modificaciones pertinentes (Castanedo Abay, 2001; García García, 2003; Rozenblum de Horowitz, 2006).

5.3.1. La ejecutoriedad del acuerdo de mediación

El grado de ejecutoriedad del acuerdo también está íntimamente ligado a la satisfacción derivada del acuerdo de mediación, de hecho es un gran determinante en el bienestar futuro o felicidad de las partes.

Y es que una vez que el acuerdo está firmado y elevado a escritura pública por cualquier autoridad competente, resta que se ponga en práctica la parte más difícil: su ejecutoriedad.

Sin embargo, antes de concluir la negociación sobre qué cláusulas se van a firmar, Hindle (1998, p.52) recomienda que el mediador se asegure de que todas las partes interpretan las cláusulas del mismo modo, al igual que saben cómo ponerlas en

práctica. Por ello, resulta pertinente, reconsiderar todos los acuerdos parciales que se han ido elaborando a lo largo del transcurso de las sesiones.

De la misma forma, es importante que el mediador recuerde a las partes que han aceptado todas y cada una de las cláusulas de forma libre, sin sentimientos ni tácticas negociadoras que hayan influido en su decisión.

Por consiguiente, Hindle (1998, p.53) aconseja que para concluir una negociación de forma efectiva es necesario que las partes hagan concesiones que sean aceptables para ambas, es decir, que se propongan y acepten condiciones que contribuyan a cerrar el pacto sin que se produzca un desequilibrio de poder.

Por otro lado, también es importante que el mediador colabore en que las partes acepten posiciones, es decir, que les haga encontrar un punto de encuentro entre las dos posturas negociadoras. En caso de resistencia o punto muerto por una de las partes, alentar a la otra a que haga otro tipo de concesiones equivalentes, así como presentar alicientes y motivaciones nuevas.

Por último, alguna o ambas partes podría solicitar un *impasse* con la finalidad de que éstas maduren temporalmente si están seguros de lo que van a firmar o si por el contrario desean solicitar o hacer alguna modificación de las cláusulas.

Pero, ¿Y si a pesar de todas las estrategias y técnicas que se han expuesto en este capítulo las partes no consiguen llegar a un acuerdo de mediación, sería posible llevar a cabo otra mediación?

En palabras de Gorjón Gómez y Sánchez García (2015, PP.105-106), sí sería posible, ya que no existe ningún impedimento legal ni ético para regresar a un nuevo procedimiento de mediación.

Sin embargo, arguyen que una vez que la mediación ha fracasado, lo más recomendable sería optar por otro método alternativo, incluso optar por el sistema judicial si la naturaleza del problema así lo requiriera y las partes estuvieran de acuerdo con ello. De hecho, una mediación se puede transformar en una conciliación, aunque siempre y cuando una de las partes lo solicite y la otra acepte, o bien a solicitud de las dos.

No obstante, el mediador ha de ser siempre fiel a su principio de intervención mínima y aconsejar a las partes únicamente en casos extremos, pues en conformidad con la filosofía de los Métodos Alternos es preferible siempre la autocomposición a la heterocomposición, más propia del sistema judicial convencional. De todos modos, no siempre las mediaciones concluyen de forma exitosa.

Existen ocasiones en que las partes conculcan el código ético o dicho de otro modo el contrato de mediación al que se comprometieron cumplir al comienzo del procedimiento, o bien pueden abandonar injustificadamente el apoyo resolutivo de problemas, bien por una o ambas partes, por lo que en dichos casos se daría por concluida la mediación. En otros casos, afortunadamente la mediación finaliza de forma oficial una vez que las partes firman el acuerdo de mediación y éste es elevado a escritura pública (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2015, p.110).

5.4 SISTEMAS DE CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO

Por su parte, Baruch Busch y Folger (1996, P.396) también ofrecen algunos consejos para que un acuerdo de mediación sea cumplido.

En primer lugar señalan que debe haber un consenso sobre los criterios que se van a usar a la hora de supervisar si el acuerdo de mediación se está llevando a cabo de forma eficaz.

5.4.1. La pos-mediación

Y es que, como ya hemos señalado, el procedimiento de mediación no finaliza cuando las partes han alcanzado un acuerdo, sino que este procedimiento se dilata en el tiempo hasta fases posteriores, como es la pos-mediación (Matz, 1996, p.71) o bien la solicitud de una o de ambas partes de la reanudación de la mediación con el fin de profundizar en aspectos que durante el procedimiento no fueron contemplados, de manera que se podría llegar a un nuevo acuerdo de mediación.

Según Marinés Suares (2002, p.275), el recurso de la pos-mediación fue creado para hacer un seguimiento acerca del proceso de cumplimiento del acuerdo de mediación por parte de los mediadores. Además, afirma que es especialmente importante aplicarlo en los primeros momentos del establecimiento de la nueva relación entre las partes, pues los primeros meses son de adaptación a la nueva vida que el acuerdo de mediación elaborado por ellos mismos les impone.

Además, esta autora sostiene que la pos-mediación es la única forma de verificar su operatividad, además de que se debería hacer en todos los casos, es decir, en aquellos en los que se ha llegado a un acuerdo y en los que no, ya que a veces ha ocurrido que en mediaciones en las que no se ha llegado a un acuerdo de manera oficial, lo vivido y experimentado durante el procedimiento de la mediación cambió la relación interpersonal entre las partes y sus allegados, y amistosamente negociaron solas.

Continuando con Marinés Suares, lo ideal es que el seguimiento del cumplimiento del acuerdo de mediación se haga dos veces: una a los tres meses y la segunda al año de firmarse el documento. Además, añade que el seguimiento se puede realizar tanto por teléfono –que suele ser la forma más usual, rápida y útil- y también de forma presencial, aunque esta modalidad es algo más complicada.

Gracias a este monitoreo, los mediadores pueden verificar si se está cumpliendo el acuerdo de forma total o parcialmente o incluso si no se está cumpliendo. En este caso, el mediador puede ofrecer a las partes que les informen cuáles son los motivos por los cuales no se está cumpliendo lo pactado, pudiendo invitarles de nuevo a reanudar la mediación para realizar estudiar las causas de manera más detallada y poder reajustar el acuerdo a los nuevos intereses.

5.4.2. La re-mediación

Del mismo modo, Gorjón Gómez, Steele Garza (2012, p.182) y Urquidi (1999, p.97) coinciden en la necesidad de llevar a cabo una evaluación y monitoreo después de la firma del acuerdo de mediación.

Además, arguyen sobre el interés de plasmar en dicho acuerdo el recurso de la re-mediación, esto es, que en caso de que surja alguna controversia y dificultad en la puesta en práctica del acuerdo de mediación, las partes deberán recurrir de nuevo a la mediación para reajustar el acuerdo o crear otro nuevo.

Según Gorjón Gómez y Sánchez García, (2015, PP. 19-20), la figura de la re-mediación es especialmente interesante en aquellos acuerdos que son de tracto sucesivo, es decir, en aquellos que no se extinguen de forma inmediata como los de autorrealización (Martínez de Murguía, 1999, PP. 394) como el pago de una indemnización o de una multa, sino en aquellos que se extienden en el tiempo como sucede con la pensión alimenticia de unos hijos, así como con el cuidado de unos hijos hacia unos padres dependientes.

Sin embargo, al recurso a la mediación se le pueden atribuir dos causas: una positiva y otra negativa. La negativa es que si se hace uso de la re-mediación es que no se está cumpliendo el acuerdo en su totalidad, y si esto ocurre es porque no se están aplicando las herramientas suficientes para garantizar la seguridad jurídica.

La interpretación positiva, es que gracias a este recurso, las partes en conflicto pueden modificar o anular el acuerdo de mediación y constituir uno nuevo que se ajuste verdaderamente a las circunstancias que probablemente han cambiado desde que se firmó el primer acuerdo, y así estar en acorde con la realidad de los sujetos (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2015, PP.19-20).

Sin embargo Calcaterra (2002, p.241) sostiene que no todos los procedimientos de mediación deben culminar en acuerdo (Calcaterra, 2002; García García, 2003), ya que puede haber ocasiones en que el mediador observe que existen claramente entre las

partes intereses que son irreconciliables o incluso que el contrato de mediación que firmaron las partes al comienzo del procedimiento no se está llevando a cabo bien porque existan faltas de asistencia injustificadas, bien porque no se estén cumpliendo con las normas necesarias de respeto hacia la otra parte.

Por su parte, Gorjón Gómez y Sánchez García (2015, P.110) también reconocen que no siempre es posible llegar a un acuerdo de mediación, sin embargo, sí que se pueden detectar efectos positivos derivados de la participación en el procedimiento de mediación, tales como el restablecimiento de la comunicación entre las partes, el desarrollo de la empatía, la exteriorización y el manejo de emociones, la recuperación de la confianza personal, así como el conocimiento de procedimientos diferentes para dirimir conflictos.

5.5 EL ACUERDO DE MEDIACIÓN COMO UN CONTRATO JURÍDICO

Atendiendo a Sánchez García (2015) no existe un consenso claro sobre cuál es la naturaleza jurídica de los acuerdos de mediación. De hecho, alude que así lo deja entrever el Libro Verde sobre las Modalidades Alternativas de Solución de Conflictos en el ámbito del Derecho Civil y Mercantil (2002), en el cual no se puede apreciar una cercanía conceptual entre lo que son los acuerdos de mediación y las transacciones.

Además, Sánchez García señala que existen diferencias sustanciales entre lo que significa una transacción comercial y lo que es un contrato de transacción, definiendo la primera como “la consecución de un negocio enmarcada bajo cualquier esquema de trato, por ejemplo, la compraventa”.

La Ley 6/2005, de Métodos Alternos de Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León, en su artículo 2º fracción 8, define el concepto de transacción como: “un contrato por el cual las partes haciéndose recíprocas concesiones, terminan un conflicto presente o previenen uno futuro, ratificado ante servidor público competente o fedatario público y tendrá el carácter de cosa juzgada o en su caso de sentencia ejecutoriada”.

Asimismo, el Código Civil Federal lo tipifica en su Título Decimosexto, denominado “De las Transacciones”, concretamente en el artículo 2944 como “un contrato por el cual las partes haciéndose recíprocas concesiones, terminan una controversia presente o previenen una futura” (Cámara de Diputados del H.Congreso de la Unión, 1928).

Del mismo modo, si examinamos la definición que el mismo Código Civil ofrece sobre el concepto de contrato averiguamos que en el artículo 1792, encontramos que en el Capítulo I del Título Primero de su Libro Cuarto, lo contempla como “el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones” (Cámara de Diputados del H.Congreso de la Unión, 1928).

Sin embargo, atendiendo a Pothier (1993, p.12), un contrato es una especie de convención o pacto, o lo que es lo mismo, “el consentimiento entre dos o más personas para formar entre ellas algún compromiso o para resolver uno existente o modificarlo”, por tanto “la especie de convención que tiene por objeto formar algún compromiso es lo que se llama contrato”.

De igual modo añade que según los principios del Derecho Romano, las dos partes -o sólo una de ellas- deben no sólo prometerse, sino también obligarse con el fin de que

el cumplimiento del contrato pueda ser exigible ante la Ley a cumplir con la causa de dar, hacer o no hacer tal cosa.

En la misma línea, Rojina Villegas (2008, p.7), conceptualiza la noción de contrato como “un acuerdo de voluntades para crear o transmitir derechos y obligaciones”, considerando también que el contrato es una especie dentro del género de los convenios. Vemos que del mismo modo que Pothier, concibe el convenio como “un acuerdo de voluntades para crear, transmitir, modificar o extinguir obligaciones y derechos reales o personales”.

Sin embargo, Rojina Villegas sostiene que aunque al convenio siempre se le ha asociado una función positiva y otra negativa, desde el punto de vista jurídico, el contrato es al que se le atribuye la función positiva, creando o transmitiendo derechos y obligaciones y al convenio la negativa, cuando es para modificarlos o extinguirlos.

Siguiendo a Bonnecase (1995, p.627), la obligación jurídica es definida en el artículo 1316 de su libro “Tratado Elemental de Derecho Civil como “una relación de derecho por virtud de la cual la actividad económica o meramente social de una persona, es puesta a disposición de otra, en la forma positiva de una prestación por proporcionarse, o en la forma negativa de una abstención por observarse”, o dicho de otro modo como “una relación de derecho por virtud de la cual una persona, el acreedor, tiene el derecho de exigir de otra, el deudor, el cumplimiento de una prestación determinada, positiva o negativa” (Bonnecase, 1995, p.628).

Por tanto, atendiendo a este autor se puede inferir que los contratos son una de las fuentes de las obligaciones, junto con el cuasicontrato, el delito, el cuasidelito y la Ley (Bonnecase, 1995; Pothier, 1993).

De hecho, Garrone, López, Recca, Garrone Rojo y Garrone Rojo (2005), el término acuerdo es sinónimo de contrato, pacto, convenio o tratado, entre otros. Además, afirman que los contratos tienen fuerza de ley para todos aquellos que lo hayan firmado y que no pueden revocarse a no ser que exista un consentimiento mutuo para ello o porque conculquen algún principio o derecho contemplado en la Ley.

En esta misma línea Planiol y Ripert (1980, p.927) debaten sobre el principio de fuerza obligatoria que tienen los contratos para aquellos que lo han celebrado, y ello con independencia de los efectos que puedan generar en cada una de las partes suscribientes, por lo que han de ejecutarse de buena fe.

Por consiguiente, los contratos son equiparables a las leyes con la diferencia de que las leyes son permanentes y generales y los contratos son limitados en el tiempo.

Sin embargo, para que las obligaciones contempladas en un contrato desplieguen sus efectos es necesario (Pothier, 1993, p.11):

1. Que exista una causa donde nazca la obligación
2. Personas que estén dispuestas a celebrar dicho contrato
3. Que alguna cosa haya sido objeto del mismo

Además, según Pérez Fernández del Castillo (1993), los contratos tienen la facultad de poder ser autorregulados gracias a la autonomía de la voluntad de las partes. Sin embargo, las cláusulas han de estar sujetas siempre por el principio de equidad y cumplir un mínimo ético.

Atendiendo a Rojina Villegas (2008, p.9), los contratos se pueden clasificar de muchas maneras:

a) Bilaterales o unilaterales

Primeramente, los contratos se pueden clasificar en bilaterales o unilaterales. Los primeros hacen referencia al acuerdo de voluntades entre dos partes que originan derechos y obligaciones recíprocas. En contraposición, el contrato unilateral es, de la misma manera, un acuerdo de voluntades pero que produce obligaciones únicamente para una parte y derechos para la otra.

b) Onerosos o gratuitos

En segundo lugar, los contratos pueden ser onerosos o gratuitos.

Se dice que un contrato es oneroso aquel que impone beneficios y gravámenes entre ambas partes. Sin embargo es gratuito cuando los beneficios o provechos sólo corresponden a una de las partes.

No obstante, conviene hacer una aclaración, ya que según Rojina Villegas, hay ocasiones en que suele asociarse al contrato bilateral como un contrato oneroso y al unilateral como gratuito. Sin embargo, esta relación no es exacta, tal y como lo demuestra, según el autor, la figura del comodato.

Por lo general, se sostiene que los contratos gratuitos se celebran teniendo en cuenta a la persona en tanto que los onerosos se celebran únicamente por motivos económicos o patrimoniales y, por tanto, no consideran en absoluto las condiciones

personales. En cambio, en los contratos gratuitos, solamente una de las partes obtiene beneficio en detrimento de la otra.

c) Instantáneos o de tracto sucesivo

Por otro lado, otra de las clasificaciones que se pueden hacer de los contratos es clasificarlos en instantáneos o de tracto sucesivo.

Los contratos instantáneos son aquellos que se consuman con el pago o la entrega de un derecho o de un bien a la otra parte. Los de tracto sucesivo son aquellos que se dilatan en el tiempo por tratarse de obligaciones especiales como por ejemplo la obligación de prestar la pensión alimenticia a un hijo, o de cuidar a un familiar con discapacidad, así como el derecho de visita a los hijos del padre que no tiene la custodia de los hijos, por citar algunos ejemplos.

Otras clasificaciones que hace el autor sobre los contratos es sobre si son conmutativos o aleatorios, reales y consensuales así como principales o accesorios (Rojina Villegas, 2008).

Por tanto, de todas estas definiciones, se puede colegir que el acuerdo de mediación tiene un origen contractual, además de que el componente clave de los contratos son las obligaciones (Pothier, 1993).

5.5.1 La naturaleza jurídica de los acuerdos de mediación

Según Bonnecase (1995, PP.11-12), los contratos son una de las variedades de los actos jurídicos, los cuales su regulación ocupan la mayoría de las páginas del Código

Civil. Además, de ellos se derivan la mayor fuente de obligaciones jurídicas y, por tanto, constituyen a su vez el germen del concepto de responsabilidad jurídica.

Se hace pertinente aclarar a las partes que el no cumplimiento total o parcial del contrato puede acarrear consecuencias jurídicas negativas para los mismos.

Planiol y Ripert (1980, PP.169-170), definen los actos jurídicos como “los actos realizados únicamente con objeto de producir uno o varios efectos de derecho. Y se les llama jurídicos en razón de la naturaleza de sus efectos”. Además, añaden que todos los actos jurídicos comparten reglas comunes, como por ejemplo, las formas, las condiciones y los efectos que de ellos se desprenden.

5.5.2 Requisitos para formalizar un contrato: consentimiento y eficacia jurídica

Continuando con Planiol y Ripert (1980) el primero de los requisitos necesarios para que se pueda constituir un contrato, es que exista “un determinado número de voluntades que concurran en el acto”, esto significa que para que se pueda elaborar un contrato vinculante, lo primero que se necesita es la libre voluntad de dos personas-en el caso de los contratos, o más –cuando nos referimos a convenios- que estén dispuestas a querer formar parte del mismo.

Según Zuloaga (2000, p.1), la voluntad o el consentimiento de las partes es uno de los elementos más importantes para que se pueda elaborar el contrato. La voluntad es definida por Zuloaga como “el elemento generador de la existencia de los contratos”.

Además, añade (PP.7-8), que “los contratos consensuales se perfeccionan por el consentimiento, el cual se refiere a “la unión de dos declaraciones de voluntad, la

oferta y su aceptación, es decir, una proposición que se acepta gracias a la coincidente presencia de las voluntades de quienes las emiten, que en general son, en forma recíproca y sucesiva". Por tanto, la conjunción de voluntades contribuye a interrelacionar a las personas a través de una expresión externa que se denomina contrato.

Zuloaga sostiene que no puede existir una completa voluntad sin que primero exista en la persona un sentimiento de volición, acto primero y fundamental cuyo fin principal es la celebración del contrato. La segunda de las fases es denominada "frucción", la cual, al igual que la volición va encaminada a que el contrato pueda materializarse formalmente.

Por consiguiente, la voluntad en el ámbito jurídico, va dirigida a la producción de actos jurídicos, de manera que determina la acción de las personas hacia la constitución de dicho bien.

Otra de las definiciones que da Zuloaga (2000, p.8) acerca de la voluntad es la siguiente: "movimiento o cambio interior, psicológico, que determina a la acción, es decir, es el libre querer interno de logran un fin determinado por medio de la acción".

Sin embargo, aunque la voluntad es imprescindible como primer elemento para constitución del contrato, sin la exteriorización de ésta, no se podría continuar con el proceso de formalización.

Por tanto, se hace necesario que las distintas partes o participantes que vayan a formar parte de un contrato expresen abiertamente dicha voluntad, la cual se puede manifestar de distintas formas, incluso con el silencio. Aun así, para que no existan

ambigüedades sobre la intencionalidad de las partes, lo ideal es que ésta se haga de forma explícita y clara.

En el mismo sentido, Planiol y Ripert (1980) determinan que el consentimiento indica coincidencia de voluntades que van a concurrir a la formación del actor jurídico, aunque también puede ocurrir que una única persona, obrando ella sola, constituya un acto jurídico, denominándose entonces, obra de voluntad única, como ocurre por ejemplo con los testamentos, la oferta de vender o comprar, entre algunos ejemplos.

Una vez que haya consentimiento y se ha comprobado que éste ha sido otorgado libremente, los contratos se aceptan como válidos ya sea que se celebren de forma verbal o por escritura pública o privada, así como entre personas presentes o ausentes y ya sea por las partes interesadas o bien por medio de representantes o mandatarios, con la excepción de si la Ley exige alguna formalidad o procedimiento especial para su constitución (Garrone, López, Recca, Garrone Rojo, & Garrone Rojo, 2005).

Otro de los requisitos que Planiol y Ripert (1980, PP.171-172) reseñan como necesarios para que los contratos sean vinculantes es que el consentimiento de las partes tenga eficacia jurídica, es decir, que no exista vicio en el consentimiento. Sin embargo, estos autores hacen una importante distinción entre lo que significa ausencia total de voluntad y vicio del consentimiento. En el segundo caso, el contrato no desplegará ningún efecto jurídico.

Una de las causas constituyentes de vicio de la voluntad sería “la falta de razón en el autor del acto”, es decir que una persona puede no estar en las condiciones tanto físicas o mentales para formalizar un contrato.

Algunas de las causas que señalan los autores son la infancia, es decir, que la persona no tenga un desarrollo evolutivo adulto para tomar decisiones jurídicas vinculantes. También se puede hablar de que existe vicio en el consentimiento cuando una de las partes presenta alguna causa fisiológica discapacitante, ya sea temporal o permanente –como la embriaguez o la locura-.

Galindo Garfias (1979, PP.228-235) también comparte la idea de que la voluntad es un elemento esencial en el acto jurídico además de que añade que ésta se ha de manifestar de manera no sólo libre sino también consciente. Asimismo señala que el consentimiento no es emitido de forma consciente cuando la persona padece error, ni libre cuando la expresa bajo coacción o amenaza.

Además, aduce que el error puede ser involuntario o provocado. Sin embargo cuando es involuntario se habla exclusivamente de error, pero cuando es provocado a través de violencia o intimidación se denomina dolo.

Por otro lado arguye que dos de las manifestaciones más comunes de dolo son la violencia y la lesión. Se considera violencia o intimidación a “toda coacción ejercida sobre la voluntad de una persona, ya sea por fuerza material o por medio de amenazas para determinarla a consentir un actor jurídico”. La violencia suele producir en la contraparte del futuro contrato un temor bajo el cual acepta el negocio jurídico.

Por otro lado, la lesión es entendida jurídicamente como “una desproporción entre lo que se da y lo que se recibe a cambio”. Por tanto, sólo se puede detectar en los contratos bilaterales.

Además, el artículo 17 del Código Civil sostiene que la existencia de lesión “da derecho a exigir la rescisión del contrato o a la reducción equitativa de la obligación”.

Además, Galindo Garfias (1979, p.235) sostiene que aparte de los vicios de la voluntad que invalidan el acto jurídico a través de la acción de nulidad, pueden existir otras causas que sean susceptibles de invalidación de contrato, como por ejemplo que exista una discrepancia entre la voluntad de un sujeto y su declaración, es decir, que un sujeto declare una cosa distinta a lo que quería o también porque una vez explicitada la declaración, en realidad quien la verbaliza no quiere nada, sino que está simulando.

Sin embargo, el Derecho presume, a no ser que exista una prueba que lo demuestre, que la voluntad del sujeto coincide con su declaración.

Continuando con Planiol y Ripert (1980) acerca de los requisitos necesarios para que se pueda formalizar un contrato y que además sea vinculante, hemos de reseñar que también hablar del “error destructor de la voluntad”, lo que significa que aunque la voluntad haya sido considerada legalmente eficaz, si la naturaleza del acto jurídico y la identidad de la cosa objeto del acto no lo son, el contrato se declara inválido.

5.5.3 La validez de los contratos jurídicos

Garrone, López, Recca, Garrone Rojo y Garrone Rojo (2005) sostienen que para que un contrato sea válido es necesario primeramente el consentimiento de las partes, en

segundo lugar que dichas partes tengan capacidad para contratar, en tercer lugar que exista una cosa cierta que forme la materia sustancial de la obligación y, por último, que dicha materia constituya una causa lícita.

Y es que según Pothier (1993, p.32) todo compromiso plasmado en un contrato ha de tener una causa honesta. Por tanto, cuando un compromiso no tiene causa, o dicho de otro modo, cuando la causa por la cual la parte firma el contrato es falsa, dicho compromiso se declara nulo, por lo que ha de eliminarse del contrato. Del mismo modo, se considera inválida cualquier causa que vaya contra la justicia, la buena fe, así como las buenas costumbres y, por tanto, si no se elimina o modifica dicha cláusula también se declara nulo el contrato que la contiene.

Por tanto, para que los contratos sean vinculantes es requisito sine qua non que estos sean jurídicamente válidos.

Siguiendo a Ghersi (1998, p.19), para que un contrato sea válido es necesario que sus cláusulas hayan sido creadas de acuerdo de un procedimiento y aprobadas por un órgano competente.

Del mismo modo, Muñoz (1960, p.500), para que un contrato sea válido se necesita “que esté conformado por todos sus elementos genéricos y específicos – consentimiento no viciado- así como por sus presupuestos, los cuales no deben ser ilícitos”. Los elementos del contrato más importantes son las cláusulas que lo componen pero sobre todo las partes del contrato, que son “los sujetos de derecho que el Ordenamiento Jurídico reconoce como tales y los habilita otorgándoles competencia para legislar”(Ghersi, 1998, p.20).

Además siguiendo con Planiol y Ripert (1980) los actos jurídicos no exigen para su constitución de formalidades contempladas por Ley, por eso se les llama actos jurídicos consensuales y no solemnes, porque compete a las partes que van a constituir el contrato elaborar las cláusulas del mismo según su voluntad.

De hecho, de la validez de los contratos se deriva su eficacia, la cual según Ghersi (1998, p.17) “se relaciona con condicionamientos que el ordenamiento jurídico requiere para que la distribución de derechos y obligaciones emanadas del contrato, sea conforme a una situación de equidad y justicia”.

Por su parte, Muñoz (1960) señala que un contrato es eficaz cuando además de ser válido puede producir sus efectos normales, calificados generalmente como directos o interpartes, además de reflejos, es decir, que pueden ser eficaces con respecto a terceros, aunque este matiz únicamente se produzca cuando los contratos no sean interpartes, es decir, que solo generan efectos entre las partes suscribientes pero no a favor ni en contra de terceras personas.

De hecho, es importante señalar que Planiol y Ripert (1980, PP.183-186) hablan acerca del “efecto relativo de los actos jurídicos”, es decir, que en principio, estos actos sólo pueden vincular y crear efectos sobre quienes los realizan y no sobre terceros o personas extrañas a dicho acto.

Aunque para definir exactamente a qué se refiere esta relatividad es necesario diferenciar en primer lugar quiénes son las partes que han suscrito el contrato y quiénes son los terceros.

Por tanto, para determinar quiénes son los terceros en los contratos interpartes se hace necesario tomar en cuenta la noción de representación y la de causahabiente.

A veces, un acto jurídico puede ser celebrado por una persona diferente de la interesada. Esa sustitución de una persona por otra se puede deber a dos causas: una porque la persona interesada se encuentra imposibilitada en ese momento para estar presencialmente en el lugar donde debe realizarse el acto –debido a enfermedad, a que se encuentra de viaje o quizá porque esté preso-, y otra cuando éste esté imposibilitado para ser consciente del acto que va a realizar, como puede ocurrir con los locos, los ancianos o los niños, cuyas facultades mentales no se pueden equiparar a las de un adulto capaz.

En este caso se habla de que la celebración de los actos jurídicos pueden ejecutarse a través de la representación de una de las partes del contrato.

Otra de las situaciones que se contemplan es la de los causahabientes de las partes. Según Planiol y Ripert (1980, PP.186-188), el término causahabiente supone la idea de que “quien sin haber concurrido en el acto de celebración del contrato, ya sea por sí mismo o por medio de un representante sucede a una de las partes o al autor del acto”. Dicho en otras palabras, es la persona que adquiere o recibe la transmisión de alguna cosa por parte del autor, y como éste, adquiere también los efectos del acto jurídico.

5.6 LOS ACUERDOS DE MEDIACIÓN Y SU EQUIPARACIÓN CON LAS SENTENCIAS JUDICIALES

Llegados a este punto no parece descabellado preguntarse si los acuerdos de mediación están equiparados a las sentencias judiciales.

Siguiendo a Gorjón Gómez y Sánchez García (2015, PP.62-63), aunque tanto los procesos judiciales como el procedimiento de la mediación tienen como finalidad la solución de conflictos, mantienen una gran diferencia en cuanto a su naturaleza jurídica, pues mientras el proceso judicial es un método heterocompositivo, el procedimiento de la mediación es autocompositivo. Sin embargo, es posible equipararlos desde el momento en que el acuerdo de mediación adquiere el rango de cosa juzgada.

Según Chiovenda (1949, PP.193-194), un acto jurídico alcanza el grado de cosa juzgada cuando adquiere la eficacia equivalente a sentencia del juez.

Gorjón y Sánchez afirman (2015, PP.108-109) que para que un acuerdo de mediación pueda tener la misma fuerza jurídica o de Ley que tienen las sentencias judiciales es necesario que la legislación de lugar en el que se celebra el acto contemple dicha posibilidad, ya que hay legislaciones que no contienen esa opción en su ordenamiento jurídico, otras que la regulan a través del control de dicho acuerdo por autoridades judiciales y otras que simplemente con la firma de las partes del acuerdo ya alcanzan dicho rango.

En el caso mexicano, la mayoría de las legislaciones recogen en su Ordenamiento Jurídico la posibilidad de someter al acuerdo de mediación a autoridades judiciales como un Notario, o bien al Director del Centro de Métodos Alternos así como al

Síndico del lugar e incluso agentes de la Procuraduría General del Estado, en este caso, el Estado de Nuevo León.

Desde ese momento, el acuerdo de mediación tiene fuerza de Ley, y su ejecución ha de llevarse a cabo, incluso forzosamente si la situación lo requiere, aunque tratándose de Métodos Alternos siempre existe la posibilidad de llevar a cabo una re-mediación para investigar las causas que motivaron su cumplimiento.

Sin embargo, como sostiene Chiovenda (1949, p.194), aunque el acuerdo de mediación, que en definitiva es un contrato, haya adquirido fuerza de Ley, a diferencia de ésta no debe mantenerse indefinidamente en el futuro como norma inmutable, sino que debe ajustarse a los límites temporales de la relación decidida.

CAPITULO VI: EL IMPACTO DE LA AUTOESTIMA DE LAS PARTES EN LA MEDIACIÓN

6.1. APROXIMACIÓN A LA NOCIÓN DE AUTOESTIMA

Branden, (2013, p.11) afirma que “la autoestima es la salud de la mente”. En los tiempos que corren donde los cambios tanto a nivel personal como social acontecen de manera tan rápida no es extraño afirmar que nuestro concepto de identidad, valía y competencia se resientan ante un cambio de trabajo o de rol en la familia (Naranjo Pereira, 2007; Orth & Robins, 2014), resultando por ello fundamental crear en nuestra persona la estabilidad que no podemos encontrar en las circunstancias externas (Naranjo Pereira, 2007).

Para Branden (2013, PP.21-22), la autoestima es mucho más que un simple sentimiento de valía personal, pues se podría considerar un derecho humano de nacimiento. Según esta autora la autoestima podría definirse como “la confianza en nuestra capacidad de pensar, de enfrentarnos a los desafíos básicos de la vida”. En la práctica, existe una retroalimentación permanente entre nuestras acciones del día a día y nuestra autoestima, ya que esta última influye en nuestra manera de actuar y viceversa (Moreno & Marrero, 2015; Orth & Robins, 2014).

Y es que si se tiene una autoestima alta, será más probable que la persona se enfrente a las vicisitudes de la vida con un sentido elevado de competencia. En cambio, si es baja, es posible que renuncie a enfrentarse y por lo tanto a huir y a convertirse en víctima de sus propias circunstancias (Baumeister, Campbell, Krueger, & Vohs, 2003).

Además, cuando las personas se enfrentan a los desafíos de la vida, la autoestima sale reforzada (Baumeister, et al., 2003) por lo que no sólo nos permitirá sentirnos mejor sino también vivir mejor, ya que existe una correlación positiva entre una elevada autoestima y un mayor ingenio y creatividad para resolver los problemas de la vida (Branden, 2011, PP.23-25; Moreno & Marrero, 2015; Orth & Robins, 2014).

Un buen desarrollo del sentido de valía personal y de autonomía están directamente relacionados con la amabilidad, la generosidad, la cooperación social así como con un espíritu de ayuda mutua (Naranjo Pereira, 2007; Orth & Robins, 2014).

Y es que la formación de la identidad y el sentido de valía tienen una especial importancia en la infancia y en la adolescencia, por lo que resulta muy importante

hacer hincapié en que tanto familia como educadores trabajen por conseguir una autoestima saludable en sus educandos (Mogonea & Mogonea, 2014).

Algunos autores han confirmado la correlación entre una buena autoestima en adolescentes y un menor riesgo de consumo de sustancias psicotrópicas, lo que se traduce en una mejor salud (Extremera & Fernández-Berrocal, 2003; Uba, Nor Yaacob, Talib, & Mofrad, 2013, p.216).

Sin embargo, una autoestima elevada no exime de padecer episodios de ansiedad y depresión ante las dificultades de la vida, pero sí garantiza afrontarlas de manera más rápida que aquellos que no poseen un buen autoconcepto.

Cuando hablamos de autoestima nos estamos refiriendo a un concepto psicológico que está sujeto a fluctuaciones debido a distintos factores. Por ello, Branden añade (p.46) que también es “la disposición a considerarse competente para hacer frente a los desafíos básicos de la vida y sentirse merecedor de la felicidad”.

Encontramos un concepto más estable de autoestima y otro más coyuntural. Es decir, la evaluación general que hacemos de nosotros mismos puede ser más o menos estable en el tiempo, sin embargo, diversas circunstancias pueden hacer que en un determinado momento nos evaluemos mejor o peor (Abdel-Khalek, 2016; Roa García, 2013).

La autoestima es la satisfacción que se tiene sobre sí mismo, sentirse bien conforme uno es y con las atribuciones que se reconoce, sin embargo si tiene una autoestima alta

se atribuye tener más cualidades positivas que negativas (Abdel-Khalek, 2016; Cast & Burke, 2005).

Existe un concepto íntimamente ligado a la autoestima. Se trata del locus de control (Montes-Hidalgo & Tomás-Sábado, 2016; Oros, 2016). Esto es, que cuanto más pensemos que nuestro destino está en nuestras manos, con más fuerza nos sentiremos para abordar los avatares de la vida (Abdel-Khalek, 2016; Cast & Burke, 2005).

6.1.1. Componentes de la autoestima

La autoestima está formada por factores tanto internos como externos al individuo (Navarro, Tomás, & Oliver, 2006). Son denominados internos los que derivan de la genética de la persona. Los factores externos son los que componen el entorno de la persona, es decir, las experiencias que se han tenido con los padres, con los educadores, así como con todas aquellas personas que han sido significativas para el individuo, es decir, las ideas, valores y creencias que se adquieren durante la socialización del niño (Navarro, Tomás, & Oliver, 2006).

En palabras de Branden (2011, PP.45 y ss.), la autoestima tiene dos componentes relacionados entre sí. Por un lado, el sentimiento de eficacia personal, esto es, la percepción de control que tiene la persona sobre su vida misma, sobre su capacidad de comunicación con los demás y expresar sus necesidades, sus carencias, sus puntos de vista y opiniones, por lo que en resumen, se podría afirmar que es el centro vital de la

persona, es decir, que la persona no se siente ni espectadora ni víctima ante sus propias circunstancias, sino que se muestra con determinación para actuar.

En segundo lugar, encontramos el respeto. Éste se relaciona con la consideración que deben tener las personas con respecto a sí mismas, como por ejemplo, que son merecedoras de amor por parte de los demás, que tienen el mismo derecho que el resto de personas a ser felices, a que no tener temor a reconocer sus propias opiniones y a reafirmarse en ellas. Si uno de los dos pilares no existen en la autoestima de la persona o no están equilibrados, se podría decir que ésta presenta una autoestima deficiente.

En general, las personas que tienen una alta autoestima presentan mejores herramientas y una actitud más adaptativa hacia los cambios y hacia los desafíos de la vida (DeMarree, Petty, & Strunk, 2010).

6.1.1.1. Autoconcepto

El término autoconcepto está muy ligado al de autoestima. Sin embargo, existen matices entre ellos.

Mientras que el autoconcepto se refiere a la percepción que tiene una persona sobre sí misma, la autoestima alude a la valoración que esa persona hace de esas características. Es decir, si una persona se define con atribuciones positivas es más probable que esté más a gusto consigo mismo, que si ocurre al contrario. Y es que las nociones de autoconcepto y autoestima son complementarias.

El autoconcepto o cómo nos percibimos a nosotros mismos se desarrolla fundamentalmente en la infancia y en la adolescencia. Las relaciones que tengamos con nuestros padres o cuidadores principales van a resultar determinantes. También las relaciones que establezcamos en la escuela con nuestro grupo de iguales (Cazalla-Luna & Molero, 2013; Roa García, 2013). El autoconcepto es crucial en la identidad y la personalidad de un individuo.

No obstante, el autoconcepto no es una noción unidimensional, sino que puede ser construido atendiendo a varias parcelas o dimensiones. Las más comunes son la física, social y académica. Habitualmente, todos otorgamos a una de esas tres dimensiones más importancia que al resto, aunque esto también depende del momento vital en que se encuentre la persona.

En definitiva, resulta muy importante que las personas desarrollemos un buen autoconcepto, ya que es una garantía de seguridad ante las distintas adversidades que presenta la vida. Además, el autoconcepto está directamente relacionado con el bienestar.

En resumen, mientras que el autoconcepto es un constructo cognitivo, de percepción, la autoestima es un constructo emocional, esto es, de valoración de nuestro concepto de "yo".

6.1.1.2. El sentido de competencia

El sentido de competencia es un concepto que está íntimamente ligado al de autoconcepto. Y es que si tenemos una buena percepción sobre nosotros mismos, y

además estamos satisfechos con ello, entonces tendremos la suficiente confianza como para poder desempeñar y desarrollar tareas.

Cuando hablamos de que alguien es competente en un determinado ámbito o asunto, estamos queriendo decir que tiene las capacidades y habilidades necesarias para llevarlo a cabo

Por lo general, las personas tenemos aptitudes diferentes. Si esas aptitudes se trabajan, se convierten en capacidades. Y si esas capacidades se entrenan, se pueden convertir en habilidades. Como vemos, se trata de un proceso de poner en práctica la teoría. En definitiva, las capacidades y las habilidades son los dos componentes de las competencias.

Sin embargo, hemos de decir que el sentido de competencia es un concepto completamente subjetivo, que está formado por dos partes. Por una, encontramos “el sentido” y por otro el de “competencia”. “El sentido” se refiere al grado de confianza que siente una persona para poder desempeñar una función o tarea. Lo que significa que una persona puede resultar para otra totalmente competente para alcanzar un objetivo, y en cambio la persona en cuestión no interpretarlo así. Ahí actúa la noción de autoestima.

Este concepto está íntimamente relacionado con la seguridad en uno mismo y la autoconfianza, y ellos a su vez correlacionan con el miedo.

6.1.2. Las distorsiones cognitivas y la autoestima

Sin embargo, en la autoestima influyen sobremanera todos nuestros pensamientos y creencias, adquiridos fundamentalmente en la infancia, aunque a lo largo de la vida muchos de ellos pueden ser modificados y sustituidos por otros más adaptativos (DeMarree, Petty, & Strunk, 2010).

Siguiendo a Roca Villanueva (2003, p.44) las actitudes “son creencias con contenido emocional que nos predisponen a actuar de forma congruente con ellas”.

A colación de esta definición, nuestros pensamientos y creencias están fuertemente influenciados por la percepción que tenemos sobre nosotros mismos, sobre los demás y sobre nuestro entorno, los cuales, a su vez, están determinados por nuestros recuerdos que contribuyen a mantener la reacción emocional correspondiente, ya sea inseguridad, miedo y agresividad, entre otros (Gecas, 1982).

Esto produce que la persona entre en un círculo vicioso donde emociones autodestructivas conlleven nuevos pensamientos negativos que generen otras emociones aún más negativas (Londoño Arredondo & Zapata Echavarría, 2007).

Es por ello que existen creencias que son beneficiosas para conseguir nuestros objetivos y metas en la vida, y otras que son muy perjudiciales para nuestra salud y nuestra interacción con los demás.

Muchos psicólogos hablan de distorsiones cognitivas en las personas, que son creencias o pensamientos que éstas tienen sobre la realidad pero en un sentido poco realista (Londoño Arredondo & Zapata Echavarría, 2007).

Estas distorsiones cognitivas hacen muchísimo sufrir a la persona de forma innecesaria ya que lo que ellos están experimentando no se corresponde con una realidad socialmente aceptada (Londoño Arredondo & Zapata Echavarría, 2007).

Las distorsiones cognitivas más comunes son:

a) Exigencias

Las exigencias consisten en ideas preconcebidas que la persona mantiene en su cerebro en relación a cómo debería ser él mismo y el mundo que le rodea.

En realidad se trata de ideas irracionales, ya que las personas exigentes suelen acompañar su discurso y por tanto su forma de ver la vida, con expresiones absolutistas tales como “siempre”, “nunca”, “absolutamente”, “todo” o “nada”, de manera que se muestran poco flexibles ante el rango de posibilidades y resultados que puede ofrecer la vida ante cualquier circunstancia.

b) Minimización

La minimización está íntimamente relacionada con la inhibición. Este tipo de personas suelen restar importancia a acontecimientos importantes de la vida, o bien se muestran como personas a las que no dan importancia a sus opiniones o preferencias de vida. En conclusión, está relacionada con la ansiedad social que puede producirle a la persona defender sus derechos o bien intervenir en un conflicto para solucionarlo.

Cuando perciben que son ellos los responsables del fracaso de alguna situación tienden a inhibirse, sin embargo, cuando piensan que es consecuencia de los actos de los demás tienden a manifestarse agresivos.

c) Catastrofismo

Como consecuencia de las exigencias, pueden aparecer los catastrofismos, que son igualmente ideas irracionales en respuesta a alguna situación vital, como por ejemplo que alguien nos haga alguna crítica y pensemos que realmente nos odia. Por ello, cuando las cosas no salen como este tipo de personas esperan, tienden a interpretarlas como auténticas catástrofes de la vida.

6.2. LA AUTOESTIMA EN LA FORMACIÓN DE LA IDENTIDAD PERSONAL

Las personas que tienen una buena autoestima presentan una actitud positiva y optimista ante la vida, además de que tienen una identidad clara y determinada. Al conocer ellos mismos cuáles son los valores que los definen, saben identificarse perfectamente. Poseen un marco de referencia sobre el cual interpretan todos los sucesos que acaecen en la vida, además de que tienen un mejor rendimiento y motivación en sus vidas (DeMarree, Petty, & Strunk, 2010; Roa García, 2013).

Además de factores genéticos, los factores relacionales son fundamentales. Es por ello necesario que los padres inculquen a sus hijos una buena autoestima. De hecho, va a ser en la adolescencia donde se pueda ver la evolución de las personas así como su comportamiento, determinando si estos gozan de una buena autoestima o no (Abdel-Khalek, 2016; Navarro, Tomás, & Oliver, 2006; Roa García, 2013).

Sherie Newman habla de la importancia de la autoestima desarrollada sobre todo en la edad de la infancia que es cuando la personalidad se está reafirmando.

Por ello, da una serie de consejos sobre los factores que pueden construir una buena autoestima en el niño.

El primero de ellos es que los padres deben escuchar y reconocer los sentimientos de su hijo. Y no sólo los padres, también los niños. Estos deben aprender a identificar y a ponerles nombre al estado de ánimo que continuamente están sintiendo y para ello tanto padres como profesores deben colaborar (Extremera & Fernández-Berrocal, 2003; Roca Villanueva, 2003).

En segundo lugar, los padres deben crear situaciones en sus hijos que ayuden a que estos tengan éxito. Para ello, se necesita que estos perciban que pueden contar con la ayuda de sus padres, que tienen incentivos para perseguir el éxito y que además, no encuentran ningún obstáculo para conseguirlo (Mogonea & Mogonea, 2014; Roa García, 2013).

En tercer lugar, los progenitores han de propiciar que sus hijos sientan que tienen el control de sus vidas. Esto no significa un control absoluto y total sobre todos los aspectos que influyen en la situación, pero sí que sientan que son los responsables últimos de los resultados de cualquier cosa que acontezca en sus vidas (Roa García, 2013).

La autora continua sugiriendo que los hijos deben sentirse en todo momento amados y queridos, además de inculcarles que tengan una visión positiva hacia sí mismos.

Esto no quiere decir hacerles creer que son perfectos y que no son dignos de cometer ningún error, sino que son personas y como tales tienen libertad y derecho de cometer errores, así como deben ser impulsados para que desarrollen actividades nuevas en su vida, sin el miedo a que puedan equivocarse. Deben, además, tener un elevado sentido de la humanidad con el fin de que se involucren en actividades que conlleven la conducta proactiva y la cooperación (Moreno & Marrero, 2015).

Por último, hacerles creer que son personas únicas e irrepetibles y que cualquier comparación con el prójimo sólo les llevará a un fracaso personal, pues dos situaciones iguales en dos personas distintas nunca tendrán el mismo resultado (Mogonea & Mogonea, 2014).

En Estados Unidos desde los años noventa se llevan implementando programas que combinan el aprendizaje académico con el emocional y el social (Jones & Bouffard, 2012). Los resultados más inmediatos fueron una disminución en el índice de embarazos no deseados, también menor índice de conductas antisociales por parte de los jóvenes, menor fracaso escolar, menor consumo de sustancias como alcohol y tabaco, así como un mejor manejo de los estresores de la vida, con lo que se obtiene como resultado una mayor satisfacción vital y bienestar tanto en la parcela individual, social y familiar de la persona (Jones & Bouffard, 2012).

6.2.1. Las fortalezas humanas en la autoestima

En 1999, un grupo de investigadores entre los que destacan Mihaly Csikszentmihalyi, Ed Diener, Martin Seligman, y principalmente, Christopher Peterson, iniciaron el trabajo de crear una lista de fortalezas humanas que permitiera profundizar en el desarrollo de una psicología centrada en los rasgos positivos.

Park, Peterson y Seligman continuaron este trabajo, proponiendo una taxonomía final formada por veinticuatro fortalezas humanas (Park, Peterson, & Seligman, 2004).

Las fortalezas humanas serían los ingredientes psicológicos que definen las virtudes de las personas y son (Park, Peterson, & Seligman, 2004, p.606):

1. Apreciación de la belleza y la excelencia

2. Valentía

3. Ciudadanía
4. Creatividad
5. Curiosidad
6. Equidad
7. Perdón y misericordia
8. Gratitud
9. Esperanza
10. Sentido del Humor
11. Integridad
12. Buen juicio
13. Amabilidad
14. Liderazgo
15. Amor
16. Amor por aprender
17. Modestia y humildad
18. Persistencia
19. Perspectiva
20. Prudencia

21. Autorregulación

22. Inteligencia social

23. Espiritualidad

24. Buen ánimo

La identificación de la identidad viene por el reconocimiento que una persona hace de sí misma sobre una o varias fortalezas.

6.3. LAS HABILIDADES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA AUTOESTIMA

Siguiendo a Roca Villanueva (2003, p.9) las habilidades sociales son “un conjunto de hábitos -a nivel de conductas, de pensamientos y emociones-, que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales, sentirnos bien y obtener lo que queremos”.

Otra definición que ofrece la autora es “la capacidad de relacionarnos con los demás en forma tal que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo.

Además, las habilidades sociales nos ayudan a desarrollar estrategias para hacer frente a los problemas y aumentar nuestra satisfacción en cuanto a nuestra relación con los demás se refiere, pues las relaciones interpersonales están íntimamente relacionadas

con nuestro bienestar y con nuestra calidad de vida (Atilgan, 2013; Segrin, Hanzal, Donnerstein, Taylor, & Domschke, 2007).

Asimismo, las relaciones interpersonales también pueden convertirse en una de las causas principales de emociones como el estrés, la frustración y la ira, que pueden contribuir a sentirnos rechazados e infravalorados por los demás, lo que puede desembocar que la persona desarrolle un cuadro psicossomático como ansiedad o depresión.

Y es que en los últimos años, los factores emocionales han adquirido una importancia crucial, por lo que conociendo cuáles son sus componentes o elementos podemos regular y controlar tanto nuestras emociones como las ajenas pudiendo mejorar las relaciones interpersonales (Izquierdo, 2000).

Urra (2010, p.2), afirma que la persona necesita desarrollar una serie de fortalezas humanas mediante las cuales pueda afrontar con solvencia cada una de las vicisitudes que acontecen en su vida. Las fortalezas humanas son “estrategias de afrontamiento exitosas ante los avatares del proceso vital”.

Continuando con Urra (2010, p.9) una de las fortalezas que debe desarrollar el ser humano es la inteligencia emocional. Popularizada por Daniel Goleman en 1995 con su *best-seller* “La Inteligencia Emocional”, propugna que para el desarrollo personal del individuo es necesario que se fortalezca en cuanto a las frustraciones que le presenta la vida, que consolide su motivación en cuanto a los objetivos que realmente quiere conseguir, que confíe en los demás, que aprenda a regular sus emociones, que

aprenda a empatizar y que persevere en lo que realmente le va a convertir en una buena persona.

Las habilidades sociales son fundamentales a la hora de mediar, no sólo para las partes, sino también para el mediador. Sin embargo, creemos que la asertividad, la empatía y la resiliencia son las más destacadas.

6.3.1. Asertividad

Según Roca Villanueva (2003, p.13 y ss.) una de las habilidades más importantes en las personas es la asertividad, definida como “una actitud de autoafirmación y defensa de nuestros derechos personales”. Es decir, que las personas sepamos identificar de forma adecuada y sin herir los sentimientos de los demás, cuáles son nuestras emociones, así como nuestras necesidades y opiniones, pero siempre y cuando mantengamos una comunicación interpersonal honesta.

Además, Roca Villanueva añade que está compuesta por tres elementos. Por una parte encontramos la autoafirmación, que se refiere al derecho que tienen todas las personas para expresar de manera legítima sus opiniones.

En segundo lugar, nos encontramos con la expresión de sentimientos positivos, esto es, saber manifestar emociones positivas y también saber recibirlas.

En tercer y último lugar, la expresión de sentimientos negativos. Consiste en saber dar a conocer a terceros emociones negativas así como también aprender a aceptarlas y manejarlas.

En conclusión, las personas asertivas suelen tener una actitud positiva ante sí mismos y hacia los demás, por lo que no sienten ningún reparo para comunicarse con cualquier tipo de persona, ya sea amigo, familiar, jefe o un extraño (Naranjo Pereira, 2007).

No obstante, conviene matizar que la asertividad es una habilidad social que fluctúa en grado dependiendo de la situación. Hay ocasiones en que la persona se muestra más asertiva y otras en las que no. Sin embargo, es cierto que las personas que muestran un elevado grado de asertividad presentan una mayor satisfacción con ellas mismas y con los demás (García Rojas, 2010).

En el lado opuesto y extremo de la asertividad se encuentra la inhibición y la agresividad. Las personas inhibidas (Roca Villanueva, 2003, p.15 y ss.) dejan de ser auténticas para intentar complacer lo que ellas creen que los demás esperan de ellas. Es, por tanto, típico en ellas manifestarse como personas sumisas, inseguras, que tratan de dar demasiadas explicaciones por lo que hacen, suelen ser demasiado dependientes de las personas, además de ser pasivos y no gustarles afrontar los conflictos.

En cuanto a la agresividad, ésta es definida como “el acto de no respetar los derechos, los sentimientos e intereses de los demás e incluye conductas que ofenden, atacan o agreden a los demás” (Roca Villanueva, 2003, p.18). Las personas agresivas se caracterizan por expresar la seguridad que tienen en sí mismos de forma inadecuada

de manera que pueden llevar a provocar un daño físico o moral a los demás, ya que la agresividad se puede mostrar tanto de forma física como verbal.

Además de esto, las personas agresivas suelen utilizar un tono amenazador en sus declaraciones y la mayoría de las veces afrontan los conflictos como un combate, esto es, en términos de ganador-perdedor. Les cuesta mucho ceder en sus decisiones, ya que no respetan ni los derechos ni los sentimientos de los demás, además de que casi siempre presentan sentimientos de ira y enojo que son fácilmente detectables tanto en el tono de voz, así como en sus ademanes y gestos, pues recordemos que la comunicación no verbal es mucho más expresiva y contundente que la verbal.

Por ende, y resumiendo lo anterior, podemos decir que la asertividad se ha convertido en los últimos años en una habilidad social muy valorada en la sociedad, sobre todo en el ámbito laboral, donde unas buenas y sanas relaciones laborales favorecen un incremento de la productividad. Por tanto, se necesita que tanto padres como profesores implementen en los círculos de relación de sus hijos estrategias o programas que les ayuden a entrenar en asertividad.

6.3.2. Resiliencia

La resiliencia es la capacidad que tienen las personas para sobreponerse a las adversidades (Becona, 2006). A lo largo de la vida, las personas tenemos que enfrentarnos a una serie de retos o desafíos. Algunas veces son elegidos por nosotros y otras por el destino.

Las personas con una autoestima elevada suelen sobreponerse más rápidamente a los cambios. Dicho en otras palabras, la resiliencia es la mayor o menor facilidad que muestra una persona para adaptarse a los cambios.

Al igual que casi todas las habilidades, la resiliencia tiene un componente genético y otro educacional. La experiencia en las primeras etapas de la vida vuelven a resultar cruciales en el desarrollo de esta capacidad (Piña López, 2015). A su vez, la resiliencia está ligada a la flexibilidad y a la aceptación.

No obstante, las personas no somos igual de resilientes ante todas las dificultades, por lo que podemos decir que es muy subjetiva. Por ejemplo, una persona puede ser bastante resiliente después de fallecer un ser querido y en cambio no serlo tanto ante una situación de separación o divorcio. Depende de las actitudes y los valores de las personas.

En la mediación, la resiliencia tiene un papel fundamental, sobre todo en la mediación familiar donde los vínculos relacionales son más estrechos e intensos.

Cuando una de las partes se resiste a aceptar el cambio, es difícil continuar con la mediación. En esta circunstancia, el mediador debe evaluar el grado de resiliencia que muestra cada parte ante el cambio que les ha sobrevenido, con el fin de establecer un plan de intervención adecuado.

Por otro lado, hemos de decir que la resiliencia es un buen indicador de salud mental y es por ello que Melillo y Suárez Ojeda (2001) consideran ocho factores protectores para fomentar o mantener la resiliencia. Estos son (citado en Urra, 2010, PP. 10-11):

1. Introspección: significa que la persona ha de hacerse preguntas a sí misma y por tanto ser honesta en sus respuestas.
2. Independencia: consiste en que el individuo debe ser capaz de establecer límites tanto consigo mismo como con el medio en el que se desarrolla, es decir, debe de saber establecer una distancia física y emocional con los problemas, pero sin caer en el aislamiento social.
3. Capacidad de relacionarse con los demás: consiste en desarrollar la habilidad de establecer lazos de afecto e intimidad con otras personas.
4. Iniciativa: significa que la persona debería exigirse progresivamente más y ponerse a prueba ante tareas más exigentes.
5. Humor: se refiere a convertir en cómico lo realmente desastroso.
6. Creatividad: es la capacidad que tiene el ser humano de crear orden, belleza así como finalidad en el caos y el desorden.
7. Moralidad: este factor es muy importante, sobre todo a partir de los diez años y consiste en conseguir que la persona desee honestamente el bienestar a toda la humanidad así como desarrollar los valores que van a regir el resto de su vida.

8. Autoestima consistente: supone el centro de gravedad de los demás componentes y es el resultado de los cuidados necesarios que los niños y los adolescentes reciben por parte de un progenitor o adulto significativo para el menor.

En definitiva, una persona altamente resiliente presenta una fácil resolución de los problemas, un buen temperamento, mucho sentido del humor –el sentido del humor es capaz de aminorar el estrés que se siente ante los acontecimientos traumáticos a todos los niveles: físico, mental, emocional y relacional-.

También presentan un elevado sentido de la vida, acompañado de fe, de esperanza, de optimismo, así como de mucha autorregulación emocional. Aun así los factores protectores más importantes son el amor, el apoyo y la seguridad que los niños perciben a través de sus padres.

Además, invertir en la resiliencia sería mucho más barato y seguramente se lograra a mediano plazo la reducción de algunos efectos adversos como la delincuencia, la prostitución, la violencia, drogadicción (Ángeles, R. & Morales, J. 1995).

6.3.3. Empatía

La empatía es hoy día una de las habilidades sociales más valoradas. Consiste en tener la capacidad para ponerse en la situación del otro, esto es, llegar a comprender por qué en determinadas circunstancias una persona piensa o actúa del modo en que lo hace (Fernández-Pinto & López-Pérez, 2008).

La empatía está relacionada con la sensibilidad de las personas. Hay personas que sólo sabiendo identificar la comunicación no verbal son capaces de expresar y comprender cómo se siente la otra persona.

Sin embargo, la empatía va mucho más allá de una mera identificación de sentimientos. Incluye no juzgar a la persona por su comportamiento o conducta.

La empatía está íntimamente ligada con la escucha activa. Aquellas personas que atienden no sólo a la comunicación verbal sino también a la no verbal y la comprenden, pueden decir que son en cierto grado empáticas (Goldstein & Winner, 2012).

Las personas empáticas suelen mostrar un compromiso con causas sociales de diversa índole tales como la discriminación a homosexuales, la pobreza mundial, las guerras o la defensa de los animales.

La empatía es una habilidad que se puede entrenar a través de la cooperación o del trabajo en equipo. La interacción con personas diferentes ya sea en cultura, religión, color de piel o clase social, por mencionar algunos rasgos, contribuye a fomentar la empatía, que está a su vez relacionada con la tolerancia a la diferencia.

En la mediación, la empatía tiene un gran valor, pues la comprensión de la conducta de la otra persona es fundamental para que el procedimiento pueda fluir. El mediador puede utilizar diversas técnicas para que las partes fomenten la empatía hacia la otra parte. La gestión de sus emociones resulta crucial, pues si los mediados se encuentran en una fase donde predomina el enojo y la ira, es probable que muestren menos

empatía que en una fase donde se encuentran en un grado de transición entre la ira y la serenidad.

6.2. LA AUTOESTIMA Y EMPOWERMENT EN LA MEDIACIÓN. EL MODELO TRANSFORMATIVO

Siguiendo a Halem (2014) el *empowerment* tiene una traducción al español poco adecuada. Su traducción literal sería la de *empoderamiento*, aunque otros autores apuestan por traducirlo como potenciación. Esto es, dotar de fortalezas y habilidades a las personas a través del procedimiento de la mediación con el fin de adquirir una mayor confianza, una mejor y adecuada forma de expresar los sentimientos y las opiniones, así como una mayor comprensión de los motivos que arguye la otra parte.

Por tanto, el mediador tiene un rol fundamental en este proceso de fortalecimiento y potenciación de las habilidades, aunque hemos de matizar que éstas no se adquieren de manera instantánea sino gradualmente. Por tanto, esta autora destaca la importancia de la potenciación en habilidades de los mediados para consolidar su autoestima.

Según Zumeta, la mediación transformativa tiene objetivos diferentes con respecto a los otros dos modelos de mediación, ya que más que llegar a un acuerdo mediatorio, lo que se persigue una reinterpretación del conflicto o del problema que ha llevado a las partes a someterse a dicho procedimiento.

Bush y Folger (1996) desarrollaron cuáles eran los principios sobre los cuales se asentaba este modelo y básicamente se puede decir que son dos categorías las que lo

definen: la potenciación y el reconocimiento, esto es, la adquisición de habilidades sociales para hacer frente al problema y por otro lado la comprensión o el desarrollo de la empatía para comprender por qué la persona tiene el comportamiento que disgusta a la otra parte.

La mediación transformativa, al igual que el resto de modelos, tiene sus defensores y sus detractores.

Mientras que los defensores apuestan por un crecimiento personal de la persona y un desarrollo madurativo a través del cual éstas son capaces de responsabilizarse de sus propias decisiones, los detractores critican la cantidad de sesiones que se necesitan para llegar a un acuerdo, teniendo en cuenta que la finalidad principal de este modelo no es llegar precisamente al acuerdo. Sin embargo, los partidarios sostienen que han de ser los mediados quienes decidan si quieren llegar a un acuerdo, y no el mediador.

Este modelo también ha sido criticado por ser demasiado idealista y poco útil para asuntos de negocios o temas judiciales. Sin embargo, Bush y Folger siempre han defendido la supremacía de este modelo sobre el resto defendiendo su flexibilidad y capacidad de adaptación.

No obstante, para ser ecuánimes es necesario precisar que hoy día ningún mediador utiliza únicamente un solo modelo de mediación sino que hace una combinación de todos ellos –fundamentalmente de los tres más conocidos- y los aplica en función de la fase del procedimiento en que se encuentren.

O'Reardon (2011) afirma que el *empowerment* es un concepto muy especial ya que es clave en la vida humana por el aspecto cognitivo que presenta. Reconoce que gracias a él, las personas que se encuentran en un procedimiento de mediación son capaces de evaluar sus creencias, sus pensamientos y decidir cuáles están funcionando y cuáles no, de manera que se pueden mostrar más proclives a sustituirlos por aquellos más adaptativos.

Por otro lado, sostiene que la potenciación tiene un componente lingüístico fuertemente conectado con el cognitivo, pues las personas somos capaces de experimentar nuevas realidades y poner nombre a nuevas experiencias y objetos.

Por último, hemos de reseñar que la potenciación tiene un componente emocional. Es decir, gracias a ella, las personas pueden identificar mejor sus sentimientos y poner nombre a lo que están experimentando en ese momento. Esto hace que sus experiencias sean mucho más ricas, además de que desarrollan un vocabulario emocional.

6.3 LA AUTOESTIMA Y SU RELACIÓN CON LA FELICIDAD

Extremera y Fernández-Berrocal (2003) estudiaron la identificación así como la regulación y expresión afectiva de las emociones en un grupo de adolescentes y demostraron que a mayor inteligencia emocional, los sujetos mostraban mayor resistencia a la presión de grupo, además de que mostraban una mayor autoestima y un menor consumo de alcohol y tabaco.

Como ya sabemos, nuestro nivel de autoestima tiene importantes consecuencias en cada uno de los ámbitos de nuestra vida, esto es, en el laboral, en el amistoso, en el

amoroso, en el familiar así como en el personal, ya que en conjunto van a determinar el nivel de felicidad personal que una persona alcance (Branden, 2011, p.23).

Siguiendo con esta autora, el concepto de autoestima no se puede entender sin la valoración que cada persona tiene de sí misma, es decir, según su percepción acerca de sus rasgos físicos y psicológicos, sus valores personales y sus responsabilidades.

La autoestima saludable aumenta la conducta adaptativa puesto que es un mecanismo de supervivencia sobre todo en la actualidad, una época en la que la autoestima es una necesidad económica importante para adaptarnos a un mundo cada vez más complejo y competitivo (Neff, Kirkpatrick, & Rude, 2007).

Por su parte, Yamawaki, Peterson Nelson y Omori (2011), llevaron a cabo un estudio en jóvenes adultos acerca de la correlación entre la autoestima y el bienestar subjetivo. En Japón, la satisfacción con la vida está directamente relacionada con la posición social así como las calificaciones en los estudios, sobre todo en la etapa universitaria. Tanto es así, que muchos estudiantes han padecido episodios de fuerte estrés y depresión debido a la frustración que sienten de no conseguir sus expectativas llegando, muchos de ellos, incluso al suicidio.

Una alta autoestima correlaciona con una buena salud mental y por ende, con un mayor bienestar subjetivo (Extremera & Fernández-Berrocal, 2003; Jang & Jeon, 2015).

CAPITULO VII: LA LIBERACIÓN DE EMOCIONES NEGATIVAS DURANTE EL PROCEDIMIENTO DE LA MEDIACIÓN

7.1. EL PROCESO EMOCIONAL DE LOS MEDIADOS DURANTE LA MEDIACIÓN

7.1.1. El miedo

Según Lieberman (2006, p.46) el procedimiento de la mediación se traduce en un proceso emocional de la persona donde ésta va atravesando distintas fases o estadios hasta derivar en la emoción que les permite a ambas partes llegar a un acuerdo de mediación.

Además, afirma que es por ello que los mediadores deben conocer bien el proceso emocional y saber cómo gestionar cada una de ellas con las partes ya que de esa gestión va a depender el éxito o no de la mediación.

Una de las emociones más comunes en las partes antes de empezar con el procedimiento mediatorio es la ansiedad. Ésta se puede detectar de múltiples formas en el lenguaje no verbal de las partes, tal como sudor en las manos o tener el cuerpo en tensión, por ejemplo.

También pueden presentar un gesto serio y preocupado, pues saben que ponerse delante de la contraparte para dirimir un conflicto no es fácil ya que la situación podría no ya no resolverse, sino empeorar. De hecho, cada una de ellas suele mostrar un fuerte convencimiento hacia el punto de vista que sostiene y pensar que es ella quien tiene la razón frente a la contraparte mostrando signos de reticencia para cambiar de postura u opinión.

Por tanto, antes de comenzar con la mediación, es importante que el mediador les pregunte si ambos conocen el procedimiento. Casi siempre, al menos uno de ellos, afirma que no, por lo que resulta pertinente explicar a ambos en qué consiste, con el fin de que se calme un poco la tensión entre los mismos. De hecho, una de las frases o herramientas que se utilizan al principio del procedimiento de la mediación es que si bien ésta pudiera parecer estresante, no tiene nada que ver con lo verdaderamente estresante que resultaría estar yendo una o dos semanas a un juicio público.

Después de esto habría que aprovechar unos diez o quince minutos para exponerles que el procedimiento de la mediación no es obligatorio, ni siquiera llegar a un acuerdo, que se trata de un espacio donde a cada una de las partes se le da la oportunidad para expresar sus intereses y sus objetivos con el fin de que pueda llegar a un acuerdo con la otra.

Este apartado en realidad es el conocido como el “Discurso de Apertura de la Mediación” (Gorjón Gómez & Steele Garza, 2012), fase imprescindible tanto para los mediadores como para los mediados, en los que los primeros tratan de explicar cuáles son los principios y las normas que van regir en todo momento el procedimiento de la mediación, así como qué actos o comportamientos por parte de las partes anularían el procedimiento por tratarse de comportamientos inadmisibles y que van en contra de los principios de la misma.

No obstante, resulta interesante señalar que según Lieberman (2006, p.46), numerosos mediadores y mediados han comentado que gracias a este discurso han podido rebajar los niveles de miedo e inseguridad que presentaban justo antes de entrar a la sala de mediación, ya que supone un espacio, donde las partes pueden

constatar que lejos de tratarse de un juicio donde las emociones negativas están mucho más activas en los sujetos, la mediación es un procedimiento mucho más íntimo, privado, donde cada una de las partes puede mostrarse tal y como es y expresar sus emociones como las siente, sin sentir una presión extra de unos abogados, de un juez e incluso de un público que está juzgando todas y cada una de las palabras y gestos que hacen.

7.1.2. La ira y el enojo

La ira o el enojo es una de las emociones negativas más importantes, que presentan los mediados durante el procedimiento de mediación. De hecho, Lieberman (2006, p.48) afirma, que también es una de las más peligrosas y que por ello el mediador necesita de varias habilidades para saber gestionarlas (Smilovitz, 2008).

Es evidente que si las partes han decidido acudir a una mediación es porque existe un conflicto. En palabras de Redorta (2006), el conflicto puede ser de muchos tipos: de intereses, de poder, de autoestima, de recursos o de información, entre otros.

De hecho, muchas veces unos coinciden con otros, por lo que es habitual encontrarse un conflicto que puede desmembrarse en varios tipos de conflictos que juntos conforma uno de mayor magnitud.

Por tanto, cada una de las partes acudirá a la mediación pensando que la versión que tiene sobre el mismo así como la postura que mantiene acompañada de rabia, odio o rencor, está justificada en todo caso por todo aquello que alega. Por ende, la otra parte también piensa lo mismo de su contrario, por lo que también se va a mostrar

reticente a priori a cambiar de opinión sobre sus pretensiones y objetivos sobre la mediación.

Lieberman arguye que (2006, p.49) mientras un conflicto no se solucione, o al menos se intente solucionar, las personas lo van a estar recordando y reviviendo una y otra vez en su interior, lo que se traduciría en un mayor enojo e ira hacia la otra persona, favoreciendo la escalada del conflicto.

De hecho, un nivel exacerbado de ira y enojo impide la buena marcha de la mediación, por lo que en muchas ocasiones el mediador se ve obligado o bien a hacer un *caucus* con cada una de las partes o en el peor de los casos a emplazarlos a otra sesión.

Por tanto, lo que queda claro es que mientras la ira esté presente en niveles muy elevados por una o ambas partes en la mediación y ello se haga notar en la forma de comunicarse entre las partes, va a resultar imposible que éstas lleguen a la concordia o a un mínimo acuerdo.

Las emociones transforman a las personas, y en momentos tan estresantes como tener delante de uno a la persona que le produjo tanto dolor, puede hacer que se digan o se desarrollen conductas sobre las cuales el mediador tenga que tomar una determinación.

Por ello, el mediador, antes de permitir que la mediación se estropee, es preciso que aplique todas aquellas habilidades que considere necesarias. Una de las contribuciones por parte del mediador que más ayudan a aplacar la ira, es reconocer que sentir esta emoción es completamente normal en situaciones como las que se están viviendo y que cualquier ser humano la sentiría en su lugar y, que para eso están en un

procedimiento de mediación, para intentar que esa emoción no les lastime más, ya que las emociones negativas no son buenas ni para nuestra salud física ni mental (Fredrickson, 2003).

De hecho, uno de los consejos que da Lieberman, es que se utilice en este caso el pronombre “nosotros”, ya que ayuda a nivelar los roles del mediador y las partes y a sentirse todos ellos como integrantes de un grupo o una comunidad que juntas quieren llegar a un acuerdo.

Además de utilizar el “nosotros”, también impulsa a que las partes reconozcan que están sintiendo esa emoción tan incómoda, por lo que se hace preciso, si el mediador lo considera pertinente, que se avance hacia la siguiente fase, pues serviría también como estrategia para que los mediados no estén estancados en la ira.

7.1.3. Ansiedad o nerviosismo

Resulta importante que los mediados sean muy conscientes que hablar o actuar bajo la ira y el enojo no suele traer resultados positivos a las relaciones interpersonales. Por ello a pesar de que se les reconoce que es normal que tengan sentimientos como los que están demostrando, se les insta a que la dejen aparcada y que comiencen a dialogar con la otra parte para exponerle los motivos y las causas de su enfado o dicho en otras palabras, del conflicto que produjo que sus relaciones se anularan.

Éste es uno de los momentos clave en la mediación, pues también es bastante normal que las partes no hayan intentado dialogar por sí mismas acerca del problema o, si lo han intentado, los resultados no han sido fructíferos.

En esta fase se puede detectar la adrenalina o el nerviosismo que cada una de las partes tiene al tener que expresar los motivos de su enojo así como escuchar a la persona o personas que le han generado un daño o perjuicio. La ansiedad, como también suele ser llamada a la adrenalina, se hace patente sobre todo cuando las partes no encuentran las palabras adecuadas para hacerle comprender a la otra parte cuáles son sus sentimientos y el estado de ánimo que le embarga por el comportamiento de la otra parte.

Todas las personas tenemos una escala de valores. Estos valores pueden oscilar desde la verdad, la honestidad, la honradez, la sinceridad, la autenticidad, entre otros. Del mismo modo, también tenemos una escala de estima para con las personas. Hay personas a las que apreciamos más y les tenemos un mayor grado de afecto y otras a las que no tanto. Normalmente, suelen ser la familia y los amigos las personas a las que más se estima. En el caso de la familia, suelen ser los del núcleo familiar en primer grado tales como los padres, los hijos, pero también la pareja. En el caso de los amigos, son aquellos considerados como más íntimos los que nos hacen sentir peores emociones cuando surgen conflictos con ellos.

Se hace importante para el mediador saber el grado de parentesco que une a las personas que están en la mediación. Incluso si es comunitaria, también es importante, pues dos vecinos pueden vivir uno al lado del otro toda una vida y convertirse en grandes amigos, por los que los sentimientos de decepción pueden ser igual de intensos que aquellos que tienen delante a un familiar.

En definitiva, en nuestra opinión, el nivel de afecto que se tenga por la otra parte en conflicto, va a determinar la intensidad de las emociones tanto negativas como positivas que van a sentir ambas partes.

Y es que la ansiedad activa nuestro sistema nervioso y lo predispone a la acción, sin embargo, al igual que la ira y el miedo, en niveles elevados bloquea a la persona impidiéndole que sus funciones cognitivas no trabajen con la nitidez suficiente como para que la mediación marche de manera eficiente.

Un aspecto a comentar es la función que los abogados desarrollan dentro de la mediación. Sería oportuno recordarles que ellos están para apoyar a sus asesorados y al proceso en general, no para litigar, puesto que no están en un juicio, por lo que en muchos casos se hace necesario invitar a los abogados a que dejen solos a sus clientes con la finalidad de que se muestren auténticos con ellos y sus sentimientos y no tengan que obedecer a las pretensiones de los abogados, que quieren lo mejor para sus clientes, pero muchas veces pueden entorpecer el proceso de mediación.

La mediación tiene la virtud de ofrecer a la persona un espacio de autenticidad y de encuentro íntimo –controlado por el mediador- con la otra parte en conflicto, lo que permite que los problemas sean resueltos desde la madurez y la responsabilidad y el compromiso que supone firmar un acuerdo de mediación o bien decir sí o no a las propuestas de cambio que sugiera la otra parte.

Por ello, cuando el mediador detecte que los abogados están contribuyendo a que la ansiedad y el estrés de las partes se incremente, lo ideal sería que estos se

mantuvieran fuera de la sesión de mediación o bien que cambiaran su estrategia “adversarial” de conseguir un “ganador” y un “perdedor” y que trabajaran juntos.

Otras de las estrategias que propone Lieberman para rebajar el nivel de tensión (2006, p.49), es cambiar de tema. El mediador ha de tener la suficiente perspicacia para saber redirigir la mediación hacia otros temas también importantes para las partes.

7.1.4. Toma de conciencia o conocimiento

La “toma de conciencia” claramente no supone una emoción, ni negativa ni positiva. Sin embargo, es un punto clave de la mediación donde las emociones empiezan a transformarse, si no en positivas, por lo menos en menos negativas. Y es por ello que Lieberman lo incluyó en su artículo sobre el proceso emocional por el que mayoritariamente atraviesan todas las personas que se someten a un procedimiento de mediación.

Una vez que los mediados pueden liberar de forma controlada sus emociones negativas, llega un momento en el que es preciso “empezar” la fase central de la mediación, o dicho con otras palabras, el proceso mediante el cual las partes comienzan a dialogar sobre sus intereses y necesidades.

7.1.5. La importancia de las prácticas restaurativas en la mediación familiar

Hacer un inciso para hablar de la justicia restaurativa aplicada en ámbitos no penales. La Justicia Restaurativa nació en el ámbito penal y es ahí donde la mayoría de expertos,

hablan de aplicarla. En México, con el Nuevo Sistema Penal Acusatorio puesto en vigor en 2016, se contempla la Justicia Restaurativa como una filosofía aplicable a todas aquellas personas que han cometido un delito y desean reparar el daño a la víctima.

En algunos casos, como en los delitos menores, la acción penal se extingue a través de un acuerdo reparatorio acordado con la víctima. Sin embargo, en delitos mayores la Justicia Restaurativa se aplica como un proceso paralelo al juicio penal y la finalidad que tiene es, por una parte, que el delincuente tome conciencia sobre el daño causado a la víctima, lo reconozca y se sienta responsable moralmente con la causa. Y por otra, restaurarle ese daño.

Sin embargo, fuera del ámbito penal la Justicia Restaurativa también está presente de forma inconsciente. Y es que las partes, cuando comienzan a expresar los motivos del enojo, de su dolor o de su decepción, entre otros sentimientos, se empieza a generar un proceso restaurativo en las partes o lo que es lo mismo un restablecimiento del equilibrio de poder entre las partes como diría Redorta (2004).

Y es que las dos partes suelen ser “culpables” y “víctimas” al mismo tiempo, y es por lo que muchos mediadores sostienen que es en los comienzos del diálogo cuando éstas expresan sus reclamos y su dolor hacia la otra persona. Es en este momento, al igual que ocurre con la Justicia Restaurativa en el ámbito penal, donde la persona quiere saber, necesita respuestas para comprender el comportamiento del otro.

Además, el mediador debería animar a las partes a que respondieran a todas las cuestiones que se les hacen, ya que sólo a través de ese diálogo controlado, los

mediados pueden cambiar su postura, e incluso si no perdonar, por lo menos comprender y empatizar con la otra parte.

Es en este momento cuando las partes empiezan a cambiar su percepción sobre el conflicto así como su postura ante el mismo. Incluso sería probable que alguna de las partes reconociera la emoción que le condujo a comportarse de determinada manera, pudiendo llegar en algunos casos a pedir disculpas o perdón.

El restablecimiento del equilibrio de poder es tan importante que, hasta que las partes no sientan reconocidas su dolor y su pena por tal comportamiento, la mediación no va a seguir avanzando. Por tanto, resulta crucial que el mediador, como facilitador y coordinador del diálogo, intente que no quede ninguna pregunta por hacer al otro, así como ninguna emoción negativa por expresar de modo que ambos tomen conciencia del daño que han producido gracias a la información que han proporcionado.

Una vez que ambas partes acepten su responsabilidad y reconozcan el daño de la otra, es cuando se produce una transformación en ellos, sobre todo en su consideración al otro, pues no hemos de olvidar que para muchos de los mediados la primera vez que se sientan frente a frente para platicar sobre lo ocurrido es en la mediación.

A partir de este momento, es cuando el mediador, cerciorado de que las partes se sienten comprendidas recíprocamente, si no en todos los aspectos del conflicto sí en su mayoría, cuando se puede avanzar a la siguiente fase, denominada por Lieberman (2006, p.50) "Acuerdo y reconciliación".

7.1.6. Acuerdo y reconciliación: la reparación para llegar al acuerdo

Para Lieberman (2006) ésta es la última de las fases del proceso mediatorio. Y es que una vez que las partes han reelaborado su discurso acerca de lo acontecido entre las partes, se puede hablar de que el conflicto se ha transformado y las partes también han cambiado (Baruch Busch & Folger, 1996; Cobb, 1993).

Sin embargo, es necesario que éstas muestren su disposición a seguir avanzando hasta llegar a un acuerdo de mediación. Y el mediador puede detectar si las partes muestran esa motivación para continuar tanto en su comunicación verbal como no verbal.

En este momento puede resultar completamente habitual que las partes sientan emociones ambivalentes, es decir, una combinación entre emociones positivas y negativas. No obstante, queda una fase muy ardua que es la de negociación.

La situación ideal sería que las partes se reconciliaran y reanudaran su relación anterior, sin embargo, hemos de entender que en ámbitos como el familiar donde el afecto es muy elevado los procesos de perdón y, en su caso, reconciliación, son mucho más lentos y, además, hay que tener en cuenta de que se trata de dos o más personas y que cada una de ellas necesita un tiempo determinado para poder volver a hablar o a relacionarse con la otra parte.

No obstante, la fase negociadora también se sitúa en el centro del proceso mediatorio, pues de las premisas que cada uno proponga y el otro acepte, se va a derivar el acuerdo de mediación.

Siguiendo con Lieberman, (2006, p.50) “el progreso fomenta el progreso”, esto quiere decir que si una de las partes es capaz de mover su postura inicial y aceptar una de las

propuestas de la otra parte, la probabilidad de que esto suceda de forma recíproca se incrementa.

Por tanto, la habilidad del mediador para intentar que las partes se vayan lanzando propuestas, no deja de asimilarse a una fase de restauración del daño.

Y es que pedir un cambio de conducta a la otra parte y que ésta se comprometa a cumplirla, no deja de ser una “reparación” del engranaje microsocioal.

Si una conducta disfuncional se corrige el resultado siempre va a ser positivo. Y ese cambio se puede materializar en el acuerdo de mediación. Por ejemplo, que el padre de familia se comprometa en el acuerdo a pagar la pensión alimenticia de sus hijos también podría ser asimilado como una reparación del daño a la esposa o mujer que quizá no tiene un salario porque no trabaja fuera del hogar.

Aun así, aunque lo que se persigue es que en el acuerdo de mediación ambas partes estén completamente de acuerdo con lo estipulado, esto raramente ocurre así.

Parecer ser que a mayor vínculo emocional entre las personas que están en la mediación, más dificultad para construir un acuerdo de mediación satisfactorio para ambas partes. No obstante, el acuerdo de mediación no siempre hace milagros. Hay situaciones que favorecen que con el tiempo, las partes se reconcilien y, otras, que simplemente se pueda restablecer el funcionamiento del grupo sin tener por ello, que reanudar la relación. Y es que hay muchos puntos medios entre una línea demarcada entre dos extremos: la relación nula con la otra parte, y la vuelta a una reconciliación completa.

7.2. LA COMPETENCIA EMOCIONAL, ¿UN ELEMENTO CLAVE EN LA MEDIACIÓN?

Según Bisquerra (2002, p.69) el concepto de competencia se puede definir como “el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia”. Además, añade que las personas que dominan una competencia son capaces de producir una gran cantidad de acciones no programadas, pues las competencias integran tanto lo que la persona sabe, lo que sabe ser así como lo que sabe hacer.

Siguiendo a Saarni (2000) la competencia emocional es la capacidad que tienen las personas para expresar de forma adecuada sus emociones, lo que él denomina “transacciones sociales”.

Sin embargo, Bunk (1994) sostiene que una persona puede desarrollar varios tipos de competencias, las cuales se pueden clasificar en técnicas, metodológicas, sociales y participativas (citado en Bisquerra, 2002, p.70).

No obstante, aunque el concepto de competencia ha estado siempre ligado al ámbito profesional, en los últimos años se está haciendo hincapié en el desarrollo de habilidades personales y sociales para una buena gestión de la vida misma.

Asimismo se considera primordial que la persona desarrolle primero algunas habilidades o destrezas fundamentales para la vida para que con ellas pueda entablar buenas relaciones interpersonales, y por tanto, sociales y de trabajo.

Hoy en día, ya es habitual que muchas empresas en una entrevista de trabajo consideren más valiosas las competencias psico-socio-emocionales que un currículo prometedor. Y es que cultivar el autocontrol, el estrés, la autocrítica, la autoconfianza así como la asertividad, por mencionar algunas habilidades, resulta fundamental para poder integrarse en un grupo y participar de forma activa en él.

Saber comunicarse con todos y cada uno de los miembros del grupo a través de un discurso adecuado y adaptado a la situación concreta así como el interés por la formación continua a lo largo de la vida supone dos valores en alza para las empresas que quieren posicionarse competitivamente en el mercado mundial.

No obstante, la competencia emocional de cada persona depende de muchos factores. Uno de ellos son los principios morales que ésta tenga. Éstos se adquieren durante la primera y segunda socialización del niño. El resto del proceso de socialización que durará toda la vida, vendrá marcado sobre todo por estas dos instituciones, sin embargo, en la era del conocimiento, los medios de comunicación, sobre todo las redes sociales y, en general, internet juegan un papel crucial en la identidad de la persona.

Por tanto, la educación emocional o la regulación de las emociones por parte de cada individuo, ha de estar en consonancia con los valores que imperan en la cultura donde se desenvuelve.

En definitiva, mientras que un país o un lugar determinado expresa la tristeza a través del llanto y éste puede resultar socialmente bien visto, en otro lugar puede no ser así. Por tanto, la regulación emocional diverge según el espacio y el tiempo, o dicho con

otras palabras, cada persona actúa según su código moral a la hora de expresar las emociones y sentirse autoeficaz por haberlas regulado.

7.3. APRENDIENDO A GESTIONAR LAS EMOCIONES

Atendiendo a Biquerra (2002), para que una persona pueda gestionar bien sus emociones es necesario que primero se la enseñe a saber reconocerlas y denominarlas por su nombre. O dicho con otras palabras, que la persona tome conciencia acerca de cómo se siente en cada momento. La toma de conciencia está íntimamente ligada con la percepción de las mismas. Además, es posible que la persona no solamente pueda estar sintiendo una emoción sino que lo más habitual es que se encuentre con una combinación de varias.

En relación a la percepción, resulta crucial que la persona desarrolle la habilidad para detectar las emociones que están sintiendo los demás, y para ello, nos podemos ayudar tanto de la situación que estamos viviendo con la persona así como de sus expresiones verbales y no verbales. En definitiva, no sólo es importante saber manejar nuestras emociones sino también saber detectar las de los demás, ya que nuestro estado de ánimo suele estar influido por factores ambientales, entre ellos, la interacción con una o varias personas.

Según Bisquerra y Alzina (2007) existe una interacción entre la emoción, la cognición, y el comportamiento. Las cogniciones o creencias de la persona influyen sobre las emociones de éstas y a su vez la predisponen a la conducta.

Es por esto que padres y tutores han de enseñar a los niños desde bien pequeños a saber autocontrolarse emocionalmente, sobre todo en relación a las emociones negativas tales como la ira o la impulsividad, con las que existe una correlación casi directa con la agresividad así como con conductas antisociales.

Desarrollar la tolerancia a la frustración es otro de los cometidos más importantes de padres, profesores y de la comunidad educativa en general para con sus hijos, con la finalidad de que aprendan a gestionar el estrés o la ansiedad, por ejemplo. Del mismo modo, también resulta pertinente enseñar habilidades para controlar la intensidad así como la duración de los estados emocionales negativos.

Por tanto, una de las competencias más importantes que deben aprender todas las personas en el siglo XXI es la gestión de problemas tanto con uno mismo como con los demás.

En el caso que a nosotros nos compete es en relación con los demás, ya que una de las premisas fundamentales para que se pueda poner en práctica una mediación, es que al menos haya dos personas en conflicto. Por otro lado, las personas deben saber identificar y por tanto reconocer que existe un problema, al mismo tiempo que identificar las emociones que acompañan dicho problema.

Debemos mencionar la importancia que tiene el aprendizaje y la consolidación de una buena autoestima que incluya el desarrollo de habilidades que estén en consonancia con la conducta prosocial, puesto que la persona no sólo se desarrolla consigo misma sino sobre todo con los demás y para ello primero debe de tener una autoestima y un empowerment adecuado. Aprender a escucharse y a escuchar al otro, a aceptarse y a

aceptar, a respetarse y a respetar, a aprender a pedir disculpas al otro cuando sea pertinente, a mostrar una actitud a favor del diálogo asertivo y respetuoso.

No obstante, para que todas estas buenas intenciones puedan resultar eficaces y no quedar únicamente en una declaración de buenas intenciones, se necesita que exista un auténtico sentido de compromiso y responsabilidad con la causa. Se pueden construir individuos y comunidades más felices y mejores pero para ello se necesita invertir una cantidad de recursos considerable de tiempo y dinero para obtener personas competentes ante la vida, con un elevado sentido de su valía personal y altamente motivados en su desarrollo personal así como social.

7.4. LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES Y EL BIENESTAR SUBJETIVO

Saarni (2000, p.80) “argumenta que el bienestar subjetivo se relaciona con la competencia emocional en el sentido de que la autoeficacia emocional facilita el bienestar subjetivo, ya que supone aceptar la propia experiencia emocional como justificada y valiosa”. Un buen manejo de las habilidades personales y sociales correlaciona con niveles elevados de bienestar subjetivo o felicidad (Cuadra & Florenzano, 2003).

La adquisición de habilidades sociales para regular el enojo, la ira o el miedo son fundamentales a la hora de relacionarnos con los demás. De estas tres emociones, o mejor dicho, una combinación de las tres puede resultar bastante peligrosa. El miedo tiene la misión de luchar por la supervivencia de las personas en el medio (Adolphs, 2013), por lo que es una emoción necesaria. La clave está en saber cómo reaccionar

ante las situaciones de miedo de manera que nos defendamos pero sin llegar a herir a los demás.

Es por ello que la mediación nos ofrece herramientas efectivas para regular las emociones negativas de los mediados con el fin de evitar una escalada del conflicto y que éste se estanque y desemboque una explosión de agresividad física o verbal.

Este hecho justifica que desde los centros educativos se promuevan los cursos y los talleres para la gestión emocional.

Sin embargo, la adquisición de competencias es mucho más difícil de interiorizar y de poner en práctica que los conocimientos teóricos.

Tener un buen dominio de las competencias sociales supone haber tenido la posibilidad de haberlas puesto en práctica en diversas situaciones, si bien a lo largo de la vida las estamos practicando y perfeccionando.

CAPÍTULO VIII: LA IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES POSITIVAS EN LA MEDIACIÓN

8.1. UNA APROXIMACIÓN A LAS EMOCIONES POSITIVAS

Desde que la Psicología fue reconocida como una ciencia, los estudiosos de esta materia se han centrado únicamente en la investigación de enfermedades y aspectos negativos de la persona, como por ejemplo psicopatologías o rasgos psicológicos que dificultaban su desarrollo y su calidad de vida.

Del mismo modo ocurría con las emociones, pues sólo prestaban atención a las negativas, alegando que tenían una función adaptativa y de supervivencia (Fredrickson, 2003).

De hecho, Fredrickson (2003) alega que fisiológicamente es muy fácil reconocer los signos no verbales de las emociones negativas.

Por tanto, es notable el desequilibrio que existe en el estudio de las emociones, ya que no existen únicamente emociones negativas, sino también las positivas. Sin embargo, éstas son mucho más difíciles de estudiar a pesar de que presentan muchos más beneficios en la persona y, por ende, en la comunidad.

Fue a partir de la década de 1930, cuando diversos estudios llevados a cabo por Martin Seligman demostraron que las enfermedades mentales tenían tratamiento ya fuera a través de psicofármacos o bien mediante un tratamiento psicológico, cuando se empezó a tomar conciencia sobre la supuesta importancia de las emociones positivas.

De entre las primeras conclusiones que se extrajeron es que las emociones positivas eran mucho más difíciles de detectar de forma no verbal que las negativas, y ello a nivel universal. Otro de los aspectos interesantes era que, al menos en el idioma inglés, existía un vocablo para denominar a una emoción positiva por cada tres o cuatro negativas (Fredrickson B. L., 1998).

Asimismo, Fredrickson continuó estudiando las emociones positivas con la finalidad de establecer conclusiones de la misma validez que los estudios que se realizaron con las negativas. Para ello, lo primero que se planteó fue estudiar por qué era bueno sentirse bien.

Tras varias investigaciones, llegó a la conclusión de que las emociones positivas eran más difíciles de detectar en la persona ya que existía a nivel transcultural los mismos rasgos faciales para casi todo el rango de emociones positivas.

Además, descubrió que las emociones positivas también tenían una función adaptativa y de supervivencia en las personas, con la diferencia de que las emociones positivas no generaban una acción de respuesta inmediata sino pasado un lapso de tiempo, ya que entre la percepción de amenaza de las personas y la reacción mediaba un cambio cognitivo en ellas que hacía que pudieran reaccionar de formas diferentes.

O dicho con otras palabras, aquellas personas que mostraban mayores registros de emociones positivas, tales como la alegría, la serenidad o la curiosidad, demostraban una mejor capacidad de respuesta ante las amenazas contra la supervivencia, en cuanto ayudan a desarrollar patrones de pensamiento y comportamiento más adaptativos.

Por ejemplo, descubrió que los sujetos que experimentan mucha alegría tienden a desarrollar una mayor creatividad a la hora de resolver los problemas. Asimismo, las personas muy curiosas, tienen una mayor destreza para explorar aspectos nuevos de su ambiente y su naturaleza así como para aprender.

Por último, otra de las emociones positivas más comunes, la serenidad, ayuda a que las personas tomen más consciencia de las circunstancias presentes que están viviendo.

En definitiva, podemos decir que cuantas más emociones positivas experimente una persona a lo largo del tiempo, mayores recursos a nivel físico, intelectual y social dispondrá para abordar los problemas de la vida, y por tanto sentir un mayor bienestar social, mejor salud y, por tanto, mayor calidad de vida.

Y lo que es más, los resultados de los experimentos puestos en práctica arrojan resultados muy positivos en cuanto a la cohesión social de la comunidad en la que viven.

Sin embargo, hemos de tener en cuenta que el manejo de emociones tanto positivas como negativas difiere en función de múltiples factores tales como la cultura, la edad, el nivel de educación y el sexo, entre otros (Fredrickson B. L., 1998).

Además, Barbara Fredrickson hace alusión a la forma en que habla sobre las emociones, es decir, clasificándolas en grupos o en familias.

Se hace necesario, pues, concretar una definición de lo que son las emociones. Para Fredrickson (2001, p.218), las emociones pueden identificarse como “la reacción o

respuesta que una persona desarrolla de forma consciente o inconsciente ante un estímulo del entorno”. Además, se caracterizan por ser de corta intensidad, y dependen del significado que la persona otorgue al estímulo percibido. Se pueden detectar a través de cambios fisiológicos en la persona, tales como rasgos faciales o corporales.

No obstante, cada persona experimenta las emociones de una forma diferente, por lo que se tratan de experiencias subjetivas donde éstas forman parte de las mismas como un componente más. En concreto, las emociones positivas son aquellas en las que predomina el placer o el bienestar en la persona (Lucas, Diener & Larsen, 2003).

8.2. TEORÍA DE LA ESPIRAL DE LAS EMOCIONES DE BARBARA FREDRICKSON

Tras varios años de investigación, Fredrickson junto a otros investigadores (1998, 2001, 2003; Fredrickson & Branigan, 2005) descubrieron que la experimentación frecuente de emociones positivas, además de beneficiar a las personas favoreciendo su desarrollo en habilidades sociales y personales, también fomentaban la experimentación de nuevas emociones positivas.

Dicho en otras palabras, si una persona era tendente a sentir emociones positivas en su día a día, con el tiempo iría desarrollando mayores repertorios de pensamiento y, por tanto, de acción, es decir, formas más flexibles de resolver los problemas.

Por otro lado, los beneficios colaterales que generan las emociones positivas podrían utilizarse bajo estados emocionales negativos y transformarlos a su vez en positivos,

contribuyendo así a desarrollar la resiliencia y a ampliar las redes sociales de las personas a través de la cooperación, la amistad y la conducta prosocial.

Por tanto, en el ámbito de la mediación es de crucial importancia que las partes experimenten emociones positivas, pues solamente bajo un estado de ánimo eufórico, placentero o de bienestar, las partes son más proclives a alcanzar un acuerdo de mediación.

Es competencia del mediador saber en qué momento sería oportuno empezar a introducir las emociones positivas en el procedimiento de la mediación. Es una circunstancia complicada, pues la buena intención de éste pudiera ser malinterpretada por una o ambas partes, llegando a pensar que éste está eludiendo el principio de imparcialidad.

Resumiendo, podríamos señalar que existe una correlación positiva entre las emociones positivas y la transformación y desarrollo de la persona, haciéndola más empática, creativa, mejor integrada socialmente y con un mejor conocimiento de las relaciones sociales. Y lo más importante es que dichos recursos se irían incrementando en forma de espiral.

8.3. LA ESCALA DE AFECTO POSITIVO Y NEGATIVO DE BARBARA FREDRICKSON

Si preguntamos a cualquier psicólogo o estudioso de las emociones, nos dirá que existen muchas emociones, tanto positivas como negativas, y que a veces la diferenciación entre una y otra es aparentemente insignificante.

Es por ello que Watson, Clark y Tellegen (1988) crearon una escala de afecto positivo y negativo, cuyas siglas en inglés se corresponden con PANAS, a fin de establecer un modelo universal mediante el que poder medir el nivel de emocionalidad de una persona en un momento dado.

Sin embargo, esta escala debe de adaptarse según el tipo de población a la que se quiere aplicar, ya que el lenguaje y la comprensión de los ítems varían entre culturas. Como ejemplo de ello, encontramos el estudio de Moriondo, De Palma, Medrano y Murillo (2012), que aplicaron dicha escala en una muestra de adultos en la ciudad de Córdoba, Argentina.

La Escala PANAS consiste en una lista de 20 emociones -10 positivas y 10 negativas- en las que la persona encuestada ha de puntuar utilizando la escala Likert, significando el 1=Nada o casi nada, 2=Un poco, 3=Bastante, 4=Mucho y 5= Muchísimo.

El orden en el que aparecen las emociones en dicha escala es el siguiente:

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. Interesado | 3. Estimulado |
| 2. Tenso | 4. Disgustado |

5. Motivado

6. Culpable

7. Asustado

8. Hostil

9. Entusiasmado

10. Orgullosa

11. Irritable

12. Alerta

13. Avergonzado

14. Inspirado

15. Nervioso

16. Decidido

17. Atento

18. Miedoso

19. Activo

20. Aterrorizado

Para medir y analizar esta escala, se han de sumar, por una parte, las puntuaciones que corresponden con las emociones positivas, y por otro lado las puntuaciones de las emociones negativas. En una comparación de ambos resultados podremos saber si el nivel afectivo de una persona es más cercano al positivo o al negativo y en qué nivel de intensidad.

Una de las emociones a las que más presta atención Fredrickson (1998) es al placer o la alegría, muchas veces confundida con la felicidad. Asociadas a esta emoción se encuentran la diversión, el asombro o curiosidad así como el orgullo. Las personas que experimentan con asiduidad esta emoción desarrollan importantes habilidades socio-afectivas y de comunicación con los demás.

La segunda de las emociones de las que habla es el “interés”, también sustituible por el término curiosidad o motivación. Fredrickson (1998; 2001; 2003) sostiene que el interés es la emoción positiva que más experimentan las personas, ya que tiene una connotación de querer innovar, aprender, aumentar los conocimientos así como de querer involucrarse en alguna causa. Esta emoción tiene como efectos secundarios el crecimiento personal, el esfuerzo por la creatividad y el desarrollo de la inteligencia emocional.

En tercer lugar, menciona la emoción de la “serenidad”, que puede resultar sinónima de tranquilidad, paz interior o sensación de alivio. También se podría entender como un placer sin euforia. Los efectos que genera esta emoción así como los de su grupo familiar, serían los de activar el nivel de consciencia en el presente y disfrutar de las circunstancias del momento.

En tercer lugar, la emoción a la que Fredrickson presta más atención es al “amor”. No obstante, hay que matizar que hay muchos tipos de amor. Existe el amor romántico, el paternal, el amor entre amigos o entre conocidos, entre otros. Es importante distinguir el contexto en el que se desarrolla cada tipo de amor.

Sin embargo, todos ellos tienen las mismas consecuencias y es un mayor y profundo conocimiento del otro acompañado de un conocimiento de nosotros mismos en esa relación. Por lo tanto, los efectos serán los de un fortalecimiento del vínculo así como la intensificación de los lazos de unión entre las personas.

En conclusión, las emociones positivas son beneficiosas para las personas no sólo en el momento en que las experimentan sino por la gran cantidad de recursos y habilidades psicosocioemocionales que las ayudan a desenvolverse mejor ante las vicisitudes de la vida (Fredrickson B. L., 1998; Garland, Fredrickson, Kring, Johnson, Meyer, & Penn, 2010).

López-Gómez, Hervás y Vázquez (2015) adaptaron la escala PANAS al español. Y es que es importante considerar la necesidad de adaptar el lenguaje de la escala a las necesidades y el nivel de entendimiento de la población a la que va a aplicar el cuestionario. Sin embargo, esa traducción ha de ser siempre rigurosa con el fin de no tergiversar el significado original de cada emoción.

Figura 2. La Escala PANAS traducida al español

	Nada o Muy ligeramente	Poco Un poco	Moderadamente	Bastante	mucho
1. Interesado/a por las cosas					
2. Angustiado/a					
3. Ilusionado/a o emocionado/a					
4. Afectado/a					
5. Fuerte					
6. Culpable					
7. Asustado/a					
8. Agresivo/a					
9. Entusiasmado/a					
10. Satisfecho/a consigo					
11. Irritable					
12. Despierto/a					
13. Avergonzado/a					
14. Inspirado/a					
15. Nervioso/a					
16. Decidido/a					
17. Concentrado/a					
18. Agitado/a					
19. Activo/a					
20. Miedoso/a					

Fuente: tomado de López-Gómez, Hervás y Vázquez, 2015, p.548

Si atendemos cada una de las emociones positivas de la escala, observamos que todas son necesarias para gestionar un buen procedimiento de mediación.

Las emociones positivas tienen la función de neutralizar la intensidad de las negativas, si bien emociones de distinto signo pueden convivir juntas. Sin embargo, el estado emocional predominante será el resultante de la neutralización de las emociones negativas con las positivas.

Resulta, por ello, importante, que el mediador promueva desde el comienzo de la mediación la emoción de la esperanza. Sin esperanza no se pueden conseguir ni logros

ni objetivos, y si los mediados aceptaron someterse a un procedimiento de mediación es porque, indirectamente están demostrando que tienen esperanza no sólo en el procedimiento sino también en paliar el conflicto con la contraparte, ya sea en ámbito de consumo, escolar, familiar, penal o comunitaria.

Otra de las emociones que se contemplan en la escala es el interés. Podríamos decir que si las partes que se someten al procedimiento asisten de forma puntual a las citaciones del mismo es porque realmente existe un interés en ello.

Sin embargo, también es cometido del mediador que éste reconozca los avances de ambas partes en cuanto a comunicación y puesta en conocimiento de las necesidades y los intereses que persiguen, con el fin de que no abandonen la causa.

Esta situación nos conduciría a que éstos se sintieran orgullosos, siendo el orgullo otra de las emociones positivas que contempla la escala. Sentirse orgullo por los avances que uno mismo ha experimentado ayuda a que ésta se sienta motivada y al mismo tiempo intente inspirarse –una nueva emoción positiva- para ser más creativa y aportar ideas equilibradas para la resolución de los problemas que les atañen.

Además, recordemos que las emociones positivas favorecen un pensamiento creativo y flexible por lo que serviría de comodín para que no tuvieran excusas a la hora de no saber o querer aportar soluciones diferentes.

Por otro lado, el mediador también debe promover la sinceridad de las partes, es decir, cuando una de ellas pregunte a la otra sobre los motivos que le condujeron a comportarse de una u otra forma, o por qué cometió determinado error, es necesario

que la parte que reciba la información muestre su gratitud –otra emoción positiva más de la escala PANAS- hacia ese comportamiento, lo que genera que aumente la confianza entre ambas partes. Restaurar el daño cometido a través de distintas vías, ya sea la devolución del dinero robado, o bien una infidelidad, o la humillación delante de una clase, resulta fundamental para que las partes cohesionen e integren sus objetivos.

Y lo que es más, el mediador debe conseguir que el procedimiento parezca innovador o divertido –la diversión también aparece en la escala PANAS- con el fin de no generar hastío o aburrimiento en las partes. Promover la creatividad y hacerles creer que la tienen, resulta imprescindible para evitar un posible abandono del procedimiento o punto muerto.

Si todas estas emociones están presentes durante el procedimiento mediatorio, resultaría imposible cuestionar si los mediados se encuentran ya en la última fase de la mediación, donde se les puede notar que se encuentran serenos y al mismo tiempo alegres –la serenidad y la alegría conforman las dos últimas emociones positivas que conforman el PANAS-, y por lo tanto, preparados para firmar el acuerdo de mediación.

8.4. LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y LAS EMOCIONES

La Programación Neurolingüística –a partir de ahora, PNL-, es un conjunto de modelos, habilidades y técnicas que sirven para conocer cómo un individuo procesa la información que recibe del ambiente con el fin de provocar un cambio en su comportamiento (Jaruffe Romero & Pomares Jacquin, 2011).

Dicho en otras palabras, la PNL es una herramienta de educación que toma como premisa la utilización del lenguaje -Comunicación Verbal y Comunicación no Verbal- para generar un cambio en la persona (Martínez-Gómez & Agudiez, 2012).

Y es que los teóricos de este modelo sostienen que la forma en que percibimos el mundo construye estructuras neuronales en nuestra mente generando hábitos y tendencias de conducta.

Los creadores de la PNL, John Grinder y Richard Bandler, intentaron en la década de 1970, dar respuesta a la hipótesis de por qué algunos terapeutas tenían más éxito que otros en sus intervenciones con pacientes. La respuesta estaba en un conocimiento profundo de la comunicación (Rizo García, 2006).

Las personas percibimos la realidad a través de nuestros cinco sentidos. La información que recibimos es procesada en el cerebro utilizando como recursos nuestra propia química cerebral así como valores, creencias y demás presupuestos culturales.

Atendiendo al paradigma constructivista tenemos una visión de la realidad diferente al resto de las personas. Por eso hablamos de una realidad subjetiva. Es por ello, que se puede modelar el significado que otorgamos a la información que recibimos.

Sin embargo, es preciso averiguar cuál es la forma predominante de adquisición de información. Desde la PNL se habla de personas que son visuales, es decir, utilizan la vista como sentido predominante a la hora de procesar la información. No obstante,

esto no significa que no utilicen otros sentidos para recibir información, únicamente que es su canal preferente (Romero Rodríguez, 2016).

Las personas calificadas como “visuales” desde el punto de vista de la PNL, suelen ser personas a las que les gusta el cine, el teatro o los paisajes, por ejemplo. Tienden a hablar a una velocidad mayor a la habitual, además de hacerlo en un tono elevado y muestran una respiración rápida y superficial.

Por otro lado, las personas “auditivas” tienen su canal preferente en el sentido del oído. Suelen ser personas a las que les gusta interactuar con los demás, la música, por mencionar algunos rasgos. Además, suelen tener un timbre de voz mediano y una respiración más profunda que las personas visuales.

Por último, se encuentran las personas denominadas “kinestésicas”. Sus canales preferentes para adquirir información son el gusto, el olfato y el tacto. Tienden a ser personas que no tienen demasiado filtro lingüístico, ya que atienden sobre todo a percepciones y sensaciones. Predominan las personas que muestran un tono grave en la voz, además de un ritmo lento y pausado en su comunicación verbal.

Aun así, hemos de matizar que la percepción de la información es siempre contextual (Martínez-Gómez & Agudiez, 2012). es decir, dependiendo de las características de los elementos del entorno, utilizaremos más un sentido que otro. Por ejemplo, la presencia física de un edificio sólo puede ser detectada por los ojos, salvo las personas con diversidad funcional que utilizan otros recursos para comunicarse.

Grinder y Bandler aludieron a la metáfora de la programación computacional para explicar el funcionamiento de la PNL. Añadieron, además, los postulados que sostienen su fundamentación, y es que al igual que una computadora, nuestra mente también está programada con creencias, valores, experiencias.

Los postulados de la PNL son los siguientes:

1. El mapa no es el territorio

Significa que las personas tenemos una percepción sesgada de la realidad.

Ninguno disponemos de una información perfecta y completa sobre la realidad que nos rodea.

2. Los recursos están dentro de la persona

Las personas tenemos capacidades, aptitudes y habilidades. Todos podemos conseguir objetivos si sabemos cómo. Si no tenemos alguno de los recursos que se necesitan, lo podemos aprender y entrenar.

3. Cualquier comportamiento tiene sentido, es útil y tiene intenciones positivas

Todas las personas necesitamos estar en equilibrio con el ambiente. Esto significa que hemos de hacer cambios para adaptarnos a él. Aquéllas que presentan una mayor variedad de posibilidades para actuar, son las que muestran una mayor capacidad para el cambio.

4. Las personas siempre tienen un valor positivo

Existe una diferencia entre el individuo y su comportamiento. Son dignos y susceptibles de modificar los comportamientos, mas no la esencia de la persona.

5. No se puede no comunicar

Las personas somos comunicación, tanto por acción como por omisión. El elemento que más transmite es el comportamiento. Sin embargo, el nivel de comunicación más importante es el inconsciente, que suele coincidir con la comunicación no verbal.

Únicamente podemos conocer a otra persona si nos relacionamos con ella. Es importante ser flexible para conectar con la comunicación.

6. La forma en que se percibe una relación determina el significado que se le da

El comportamiento se cambia para que esté en consonancia con el contexto. Las personas dotamos de significado a una relación en función de la reacción que nos provoque.

7. El cuerpo y el espíritu se retroalimentan recíprocamente

Esto significa que nuestro ser ha de estar siempre en equilibrio. Los pensamientos influyen en la conducta y ésta a su vez en nuestros pensamientos, por lo que existe una interacción constante entre ambos.

La PNL es una herramienta de intervención de plena actualidad completamente necesaria en el acervo cultural del mediador.

Y es que los mediadores han de ser muy perspicaces a la hora de saber dirigir una conversación conforme a objetivos. Para ello es necesario saber cómo detectar las necesidades de las partes. La expresión verbal es la forma que tenemos las personas de manifestarnos. De hecho, es la más usual en las interacciones humanas. Sin embargo, existe una gran diferencia entre la “estructura superficial” de las expresiones y su “estructura profunda”, la cual va más allá de lo que dice el interlocutor, esto es, trata de comprender lo que quiere decir aunque no lo manifieste con palabras.

Nuestra red neuronal es limitada, por lo que nos expresamos utilizando mapas, modelos, inferencias. No obstante, lo que expresamos con palabras es únicamente un escaso 10% de la comunicación. La comunicación no verbal, constituye casi su totalidad, representando más del 90% del total (Rincón Aponte, 2010).

Es por ello que los mediadores, sobre todo en las entrevistas iniciales, han de saber aplicar las tres técnicas de la “gramática transformacional” que ofrece la PNL.

Y es que obtener una información precisa de lo que les ocurre contribuye al a facilitación del trabajo creando un Plan de Intervención personalizado.

La primera de ellas consiste en corregir las “generalizaciones”. Uno de los hábitos más extendidos entre las personas, consiste en hacer generalizaciones sobre lo que

expresamos, es decir, a enfocar lo que decimos sobre la totalidad de las personas. Asimismo, utilizamos expresiones como “todo el mundo”, “siempre” “nadie”, “nunca”, por mencionar algunas de ellas, dando pie a una información ineficaz e imprecisa.

8.5. LA IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES POSITIVAS EN EL MEDIADOR

Las emociones del mediador influyen en su percepción sobre la problemática de las partes. Éstas se dejan ver tanto en su comunicación verbal como no verbal con las partes. Y es que la empatía y la confianza son las habilidades que las partes valoran en los mediadores, por encima de factores como el género, la cultura o su grupo étnico (UNICEF, 2016).

Además, la expresión de emociones negativas por parte del mediador durante el proceso de mediación podría, por una parte, hacer sentir a los mediados que éste empatiza con sus problemas. Sin embargo, la expresión de emociones positivas ha demostrado que genera una actitud de cooperación en los receptores de la mediación tratando de llegar a una solución de “ganar-ganar” para ambas partes.

Por otra parte, el mediador necesita ser un buen previsor ante lo que puede ocurrir durante la mediación, y sobre todo, no debe sentirse culpable ni responsable de los problemas que presenten los mediados.

8.6. LAS EMOCIONES POSITIVAS Y SU VINCULACIÓN CON LA FELICIDAD

Lucas, Diener y Larsen (2003) sostienen que la experiencia frecuente de emociones positivas como la alegría, la serenidad, la simpatía, la gratitud y la satisfacción están recibiendo cada vez mayor atención debido a su potencial efecto positivo sobre la salud, ya que favorecen el funcionamiento físico y psicosocial de las personas en diferentes etapas evolutivas.

Además, en una de las investigaciones de Fredrickson (2000) se descubrió que las emociones positivas pueden optimizar la salud, el bienestar subjetivo y la capacidad de recuperación psicológica. Una posible explicación de este mecanismo es que las emociones positivas deshacen los efectos fisiológicos que provocan las emociones negativas (Fredrickson, 1998, 2003).

Y es que si consideramos la salud como algo más que la ausencia de enfermedad, sería lógico pensar en la utilidad de las emociones positivas para prevenir enfermedades así como para reducir la intensidad y duración de las mismas.

Por otra parte, el bienestar subjetivo hace posible asignar un papel protagonista a las emociones positivas en el logro de estados subjetivos de bienestar (Fredrickson, 2001; Fredrickson & Joiner, 2002).

A su vez, Cohn, Fredrickson, Brown, Mikels y Conway (2009) arguyen que la felicidad es un concepto que se nutre de otras nociones como son la satisfacción con la vida, las emociones positivas y los recursos o habilidades que tenga la persona para afrontar los problemas de la vida. En un estudio realizado en 2009, demostraron que las emociones positivas influyen en la satisfacción con la vida y en el desarrollo de la

resiliencia, concluyendo que las personas son más felices cuando desarrollan habilidades para vivir bien.

Del mismo modo, Diener y Chan (2011), demuestran cómo un alto nivel de bienestar subjetivo viene determinado por la satisfacción con la vida, el optimismo, la ausencia de emociones negativas y la presencia de emociones positivas.

CAPÍTULO IX: APLICACIÓN DEL MODELO DE INVESTIGACIÓN

Dado que esta investigación tiene un alcance descriptivo con tintes exploratorios, la parte exploratoria se desarrolló mediante la metodología cualitativa, utilizada en la primera fase de investigación, y la parte descriptiva a través de la metodología cuantitativa.

9.1. DELIMITACIÓN DE LA MUESTRA: POBLACIÓN OBJETIVO

La finalidad última de este proyecto es demostrar que el acuerdo de mediación genera felicidad en los mediados que lo firman.

Las relaciones interpersonales más significativas que solemos tener son las que mantenemos con nuestros familiares (Echevarría Monsalve, Bohórquez Pérez, Moreno Rodríguez, Ortíz Gómez, & Rodríguez Bustamante, 2015; Oliva, 2006) esto es, las personas con las que solemos desarrollar un vínculo más intenso.

La familia es uno de los valores primordiales de las sociedades, sobre todo en México (Capulín, Reynaldo, Díaz Otero, & Román Reyes, 2016; Ceballos Sebastian, 2011).

De hecho, la mayor parte de las solicitudes de mediación corresponden al ámbito de la familia.

Tabla 1. Evolución de solicitudes Mediación entre 2012-2016

Tipo de Mediación	2012	2013	2014	2015	2016
Administrativa	0	0	0	3	3
Civil	307	399	443	562	321
Familiar	1530	1587	1609	1583	970
Adolescentes	5	0	2	7	16
Laboral	3	10	5	7	10
Mercantil	181	221	135	156	197
Penal	218	363	760	1457	1040
Comunitaria	141	181	110	91	65

Fuente: tomado Web Poder Judicial del Estado de Nuevo León, 2018

Por ello, consideramos que la perspectiva idónea para estudiar la felicidad derivada del acuerdo de mediación sea desde la óptica de la mediación familiar.

En definitiva, nuestra población objeto de estudio serán aquellas personas que hayan firmado un acuerdo de mediación familiar y que además, éste se encuentre vigente.

9.2. COMPROBACIÓN CUALITATIVA

Con el fin de obtener una visión holística y más completa del objetivo a estudiar, optamos, siguiendo con el “Modelo de los Intangibles de la Mediación” (Gorjón Gómez F. J., 2014a; Gorjón Gómez F. J., 2014b) por entrevistar a dos expertos profesionistas en mediación.

Mediante un Muestreo No Probabilístico Intencional, se seleccionaron a dos mediadoras del “Centro de Litigación y Mediación” de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

El objetivo de la entrevista era conocer, desde un punto de vista experto, la evolución emocional que experimentaban los mediados desde antes de someterse al procedimiento de mediación hasta la etapa en que se firma el acuerdo.

Para tal fin se procedió a la construcción de una entrevista semi-estructurada. Para ello, diseccionamos nuestras cinco variables de estudio –Autodeterminación, Autoestima, Liberación de Emociones Negativas, Satisfacción derivada del Acuerdo de Mediación y Emociones Positivas-, en cuatro potenciales respuestas.

A partir de dicho análisis se elaboraron 17 preguntas, clasificadas en 3 bloques.

El primero de ellos, formado por 4 cuestiones, se correspondía con el apartado de “Contextualización”. En él se pretendía poner en antecedente al profesionalista en antecedente sobre cómo habían llegado hasta el centro donde trabajaban, así como la opinión que tenían acerca de las ventajas que presentaban los MASC. También se les preguntó por los tipos de mediación predominantes en el centro y su opinión los bre los motivos por los que las personas acudían a un servicio de mediación, en concreto, al “Centro de Litigación y Mediación” de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

En el segundo bloque de la entrevista, formado por 8 preguntas y denominado “Parte Central de la Entrevista”, se trató de averiguar la opinión que tenían las entrevistadas acerca de las emociones por las que atravesaban los mediados a lo largo de todo del procedimiento de mediación.

Por último, se diseñó un tercer bloque de preguntas, “Preguntas Post-Mediación y de Opinión Personal”, formado por 5 preguntas en las que se trató de conocer la opinión de los mediadores sobre las emociones positivas que manifestaban los mediados conforme iba avanzando la mediación, además de 2 preguntas acerca de lo que opinaban sobre la culturización de la mediación.

En una segunda etapa, se procedió a contactar con las mediadoras del centro, las cuales accedieron gustosamente a la invitación.

Se concretó la cita para una fecha y hora determinadas.

En ambos casos se tuvo la opción de grabar las declaraciones. Ambas entrevistas se desarrollaron en un ambiente distendido y amable. No hubo ninguna dificultad técnica.

9.2.1. Análisis de resultados y conclusiones

Una vez que se llevaron a cabo las entrevistas se procedió a su transcripción y posterior análisis.

Con la ayuda de la “Categorización” y “Codificación” de las variables –Ver Anexo 1-, se pudieron extraer las conclusiones siguientes, no sin antes destacar que se solicitó la ayuda de una persona autóctona de México a fin de evitar confusiones en la interpretación de la información debido a las diferencias de lenguaje y vocabulario que existe entre el español de México y el español de España.

En la primera pregunta de la entrevista se hizo alusión a la forma en que las mediadoras empezaron a trabajar en el “Centro de Litigación y Mediación” de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Consideramos que la respuesta no aporta datos significativos para las conclusiones de las entrevistas.

Con la segunda pregunta, se pretendió conocer la opinión de las mediadoras sobre las ventajas que a su juicio consideraban que existe en los MASC con respecto al Sistema Tradicional de Impartición de Justicia.

Nos contestaron que pensaban que era un servicio cercano a los usuarios, de bajo o ningún costo y flexible en cuanto a fechas y horarios de las sesiones. También la confidencialidad del procedimiento. Además, destacaron que las sesiones se orientaban a las necesidades de los mediados, ya que consideraban que eran los auténticos protagonistas.

Con respecto a la tercera pregunta, sobre cuál era el tipo de mediación que más se solicitaba en el centro, ambas coincidieron en que era la problemática familiar.

En la cuarta pregunta se les solicitó su opinión sobre los motivos que podían traer a las personas a un servicio de mediación. Las respuestas de éstas coincidieron en que las personas que acudían al servicio lo hacían fundamentalmente por una cuestión de economía y rapidez en el procedimiento.

También argumentaron, que la mayoría de las personas que acudían lo hacían porque otra persona –un familiar, un amigo o un desconocido-, se lo había recomendado. Otros, porque habían recibido la invitación del centro y decidieron acudir. Además, señalaron que había personas que habían utilizado este servicio para más de una causa pendiente.

La quinta pregunta, ya perteneciente a la “Parte Central de la Entrevista”, se les preguntó sobre qué procedimiento se seguía en el centro desde que acudía una persona para solicitar un servicio de mediación. Nos informaron que primeramente acudía una persona al centro pidiendo asesoramiento. Una vez que se le explicaba el funcionamiento de la mediación, decidían o no continuar con las siguientes etapas. La

persona, normalmente una mujer, se entrevistaba con una de las mediadoras y les explicaba el problema por el que estaban atravesando. Entonces se procedía desde el centro a efectuar la invitación a la otra parte, en el caso de la mediación familiar al esposo, mediante correo postal o bien por teléfono o correo electrónico. Si aceptaban la invitación, se les citaba a una fecha y hora en el centro a partir de la cual se iniciaban las sesiones de mediación.

Nos informaron que consiste en la reunión de ambas partes bajo la guía y conducción de un mediador en las que ambas podían dialogar sobre la problemática que las mantenía distanciadas. Éstas, si no abandonaban prematuramente, iban asistiendo a reuniones periódicas en las que se iban solventando los problemas y alcanzando pequeños acuerdos.

Finalmente, y al cabo de varias sesiones, llegarían a un acuerdo conjunto que decidirían firmar para posteriormente elevarlo a Escritura Pública para que pudiera desplegar sus efectos.

En la sexta pregunta, se les solicita su opinión sobre los sentimientos y emociones que observa en las partes al comienzo de la mediación. Las dos expertas coincidieron en tres emociones: miedo, enojo e ira, además de inseguridad ante el procedimiento.

Miedo, por cuanto desconocen el procedimiento y no saben realmente a lo que se van a enfrentar. Tampoco a las reacciones que pudiera haber en la otra parte. Nos informan que se trata de un miedo generalizado, ya que desconocen las consecuencias que pueden tener sus declaraciones, por lo que se sienten inseguras y desconcertadas.

En cuanto a la problemática en concreto, señalan que es el enojo la emoción que predomina y es algo que se siente en el ambiente. De hecho, los primeros 20 minutos de cada reunión los emplean en aplacar las emociones que traen, si no sería imposible conducir la mediación. Ese enojo es todavía más palpable cuando las partes se sientan una enfrente de la otra y tiene que mirarse a la cara. En cuanto a la incertidumbre reseñada, informan que las partes, sobre todo la que no ha solicitado el servicio, se muestra más a la defensiva, porque no sabe si se le va a juzgar su conducta o a ella misma.

Además, añaden, que en un momento dado de la mediación, la situación entre ambos empeora. Esto ocurre normalmente en las primeras 4 sesiones de mediación, que es cuando sienten más resentimiento hacia la otra persona. La ira, que es otra emoción bastante importante, la manifiestan con reproches y reclamos hacia la otra persona.

Afirman que en un momento dado, es preferible aplazar la sesión si el caucus que realizan con cada una de las partes no surte el efecto calmante suficiente.

Otro de los aspectos que destacan es el pesimismo con el que una o ambas partes enfrentan la mediación, sobre todo en las primeras sesiones, ya que piensan que la situación va a quedar peor de lo que estaba. Y es cierto que la parte más complicada está en las primeras sesiones, cuando la exposición de los hechos y los recuerdos despiertan muchas emociones.

En la pregunta 7, se les pregunta por su percepción en cuanto a la evolución de las emociones iniciales que sienten los mediados al llegar a la mediación. También se les solicitó su opinión sobre si se podía llegar a desencadenar violencia física o verbal.

Con respecto a esta pregunta nos reiteraron que la violencia física o verbal se podía encontrar sobre todo en las primeras sesiones de mediación. Si bien en el Discurso de Apertura de la Mediación, se les explicaba claramente que durante las sesiones no se podía manifestar violencia de ningún tipo, había ocasiones en las que los insultos y maldiciones se podían escuchar. Sin embargo, esto es inadmisibles, y es aquí cuando ellas sienten que deben actuar de forma seria y contundente.

Por otro lado, señalan que violencia física apenas han presenciado, si bien es cierto que ha existido algún caso de forma puntual. La violencia verbal es más común de ver, sobre todo en forma de insulto o maldición. También han podido presenciar alguna amenaza o chantaje, pero lo han detectado prematuramente y han intervenido para resolverlo.

En cuanto a la evolución de las emociones destacan que ya desde la segunda o tercera sesión las partes van conociendo el funcionamiento del procedimiento, y se les nota más relajadas. Cuando están más relajados todo fluye mejor.

Hay veces que no saben cómo expresar sus necesidades o sus reacciones y se muestran un poco exagerados por cuanto les dice la otra parte. Pero si hay algo evidente, es que cuando empiezan a confiar en el mediador y en sus intenciones, se calman y se les puede ver siendo ellos mismos.

Con la pregunta 8, pretendíamos conocer si las mediadoras perciben que las partes se muestran libres para expresar sus opiniones e intereses, además de si observan un compromiso real de las partes para resolver el conflicto. Nos informan que cada caso es diferente, hay algunos en los que se necesita un mayor número de sesiones que en otros. Sin embargo, más allá de la tipología de los conflictos está la disposición de las

partes para querer llegar a un acuerdo. Lo más común es observar que siempre hay una parte que está más interesada que la otra en querer llegar a un acuerdo y normalmente coincide con la persona que ha solicitado el procedimiento.

Hay sesiones en las que las mediadoras sienten que se está avanzando y otras en las que parece que se ha retrocedido un poquito. La evolución no es siempre lineal.

También señalan que siempre hay una parte que se muestra más insegura y que presenta una actitud más reacia. Y claro que también se observa que hay veces, o mejor dicho asuntos, en los que a las partes se les puede observar con miedo, con cautela, con incertidumbre, en cuanto a las consecuencias o represalias que su postura les puede acarrear.

Otro aspecto a destacar es que las mediadoras también detectan cuándo las partes traen “un guión” ya preparado desde casa. Es decir, cuándo familiares o amigos han aconsejado a la persona sobre lo que puede o tiene que decir y lo que no. Y por supuesto, si tienen que aceptar o no la propuesta de la otra parte. Nos informan que esta situación es muy difícil de gestionar, por cuando se muestran reacios a cambiar de opinión. Se empecinan en lo que les ha dicho el familiar o el amigo y ahí se quedan bloqueados.

En la pregunta 9, nos intentamos informar sobre las herramientas que suelen utilizar para calmar los ánimos de las partes. También, por cuáles resultan más infalibles. Las dos mediadoras nos reiteran de nuevo que cada caso es diferente, por lo que no existe una herramienta que funcione con todo el mundo. Lo que se intenta en cualquier caso

es calmarles; hay veces en las que hacen un caucus, que les suele funcionar bastante bien. Las mediadoras les recuerdan todo lo que han conseguido hasta ese momento y que es positivo: que han logrado sentarse delante de la otra persona, con la que estaban en discordia y han podido dialogar mirándose a la cara. Es una situación que reconocen complicada, ya que es en estos momentos en los que uno de ellos o ambos pueden abandonar la mediación.

En la pregunta 10, les solicitamos que nos informaran sobre cuál es la forma más usual que tienen las partes de mostrar sus sentimientos. Las mediadoras nos explican que las mujeres suelen tender hacia el llanto, los hombres optan por el silencio, si bien en un momento dado también lloran. Las palabras malsonantes se pueden escuchar por parte de los dos, y los reproches y reclamos, también. Nos vuelven a manifestar que la intensidad de las emociones varía según el número de sesión o la fase en que se encuentren las partes.

De todas formas, sostienen que las palabras malsonantes no son aceptadas, por lo que intervienen para que rectifiquen o pidan disculpas.

Ya en la pregunta 11, empezamos a hablar sobre la etapa en que ambas partes muestran su disposición a querer llegar a una solución. Esta pregunta la enlazamos con la 12, en la que manifestamos nuestra curiosidad sobre los gestos que las partes manifiestan cuando han llegado a un acuerdo de mediación.

También les preguntamos sobre cómo ellas detectan que el acuerdo que van a firmar va a perdurar en el tiempo. Las entrevistadas reconocen que las partes de la firma del

acuerdo es la más reconfortante de todas. En la mayoría de los casos, aunque no digan nada al mediador o entre ellas tampoco se dicen nada, pero afirman que se puede apreciar una sonrisa en el rostro, bien de satisfacción, de alegría, de esperanza... Para las mediadoras, ese convenio es la recompensa a su tiempo, a su trabajo. En realidad, para ellas también supone un premio. Añaden que hay mediados que se dan un abrazo, otros simplemente un apretón de manos. Luego, todos ellos les dan las gracias porque piensan que el trabajo lo ha hecho el mediador. Nos informan que días después de la firma del convenio les llaman por teléfono para ver cómo se encuentran y estos le reiteran el agradecimiento al mediador por todo lo que han conseguido gracias a la mediación.

Con la pregunta 13, dentro del bloque de “Preguntas Post-mediación”, pretendimos informarnos sobre las emociones positivas que las mediadoras observan en las partes una vez que han firmado el acuerdo así como si intentan informarse sobre cómo han evolucionado las relaciones entre las partes así como las emociones que siguen prevaleciendo.

Las mediadoras nos informan que pasados unos días o semanas les llaman por teléfono para saber cómo se encuentran. Por lo que pueden apreciar, el sentimiento de satisfacción y de agradecimiento con éstas se mantiene. Sin embargo, no disponen de datos para saber cómo han cambiado las relaciones entre los mediados y si el acuerdo de mediación se está cumpliendo en su totalidad. Nos dicen que tienen constancia de mediados que regresan al centro para avisar que el acuerdo no se está cumpliendo como se pactó. Pero de otros, no disponen de ninguna información.

En la pregunta 14, les pedimos su opinión acerca de si piensan que la mediación sin acuerdo es suficiente para detectar emociones positivas en los mediados o es necesario que las partes firmen el convenio para que éstas puedan manifestarse.

Teniendo en cuenta la información que nos proporciona cada una de las mediadoras, podemos decir que ya durante la mediación se pueden visualizar emociones positivas, pero que cuando más se manifiestan o más visibles son es a la hora de firmar el acuerdo.

Nos remarcan que ellas ya intuyen cuándo la firma del acuerdo está cerca. Los mediados se miran más a la cara, se encuentran más serenos, más relajados, con una actitud más optimista, satisfechos por haber llegado a un acuerdo con la otra parte, que para muchos, parecía imposible. Las mediadoras sienten que hay un “antes” y un “después” de la mediación.

En la cuestión 15, les preguntamos si todas las mediaciones que se realizan en el centro finalizan con un acuerdo y cuántas sesiones se necesitan como media para terminar una mediación con éxito. Ambas mediadoras coinciden en que no todas las mediaciones finalizan con un acuerdo. Hay casos en los que una o ambas partes abandonan el procedimiento antes de llegar a un acuerdo; el número de sesiones varía en función de la dificultad del caso, en el que reiteran que la actitud de las partes es fundamental. Afirman que, aunque hay veces en que el mediador se sorprende, ellos intuyen cuándo una mediación va a acabar en acuerdo y cuándo no.

En la pregunta número 16 de la entrevista, solicitamos a las mediadoras que nos informaran sobre si las partes son conscientes de que ellos son los protagonistas de la

mediación, y lo que piensan sobre el efecto que tiene sobre la autoestima de los mediados que éstas refuercen y reconozcan los logros conseguidos.

Nos informan que en los casos en los que la mediación culmina en la firma del convenio, las partes se sienten muy agradecidas con el mediador. Sin embargo, la mediación es un procedimiento que da protagonismo a la persona, el mediador únicamente guía y reconduce. Aun así los mediados no son lo suficientemente conscientes para creérselo. Piensan que porque hay un mediador, el mérito se debe a él.

Las mediadoras reconocen el efecto potenciador que tiene sobre la autoestima de los mediados el hecho de destacar y resaltar los avances de la mediación. Ellas sienten cómo cuando se lo están comunicando a las partes, éstas se relajan todavía más y aumentan su confianza en ellas mismas en su capacidad para expresarse y en aceptar o rechazar propuestas.

La autoestima es importante para enfrentarse a la mediación. Sin embargo, una persona puede tener una alta estima hacia sí misma, pero mostrarse insegura ante un procedimiento que desconocen. Las mediadoras entrevistadas reconocen que en su praxis incluyen la motivación de las partes para empoderarlas a seguir con la mediación. La clave no está en confiar en uno mismo, sino también en confiar en la mediación. Y para ello es necesario que las personas conozcan la mediación.

Para finalizar la entrevista, les preguntamos si consideran si ese reconocimiento explícito de los logros a los mediados podría generar efectos positivos sobre la culturización de los MASC.

Las mediadoras nos responden que hay personas que han acudido al Servicio de Mediación de la Universidad recomendadas por otras que ya lo han utilizado. Si algo funciona, es probable que se vuelva a utilizar. Si uno ha quedado contento con la mediación, es bastante probable que la recomiende a sus allegados.

Para analizar los resultados, utilizaremos la teoría fenomenológica, según la cual, las respuestas hay que interpretarlas según los valores culturales de las personas a las que se está estudiando.

Explorando la opinión de los expertos, las conclusiones que pueden extraerse son las siguientes:

1. Existe un “Antes” y un “Después” en las personas que se someten a un procedimiento de mediación familiar.
2. Las primeras sesiones de la mediación son las más difíciles de gestionar y es donde existe una mayor probabilidad de abandono, pues durante las primeras fases de la mediación, las emociones de los mediados son muy intensas.
3. Conforme avanza la mediación, las partes se muestran más relajadas. Es fundamental que adquieran confianza con respecto al funcionamiento de la mediación.
4. La firma del convenio es el culmen a todo el procedimiento de mediación. Con esa firma, las emociones de satisfacción, orgullo por haber conseguido lograr un pacto así como la esperanza hacia el futuro son las emociones más comunes que se observan en las partes.

5. La actitud y la disposición de las partes es fundamental para que la mediación pueda fluir con normalidad.

En definitiva podemos destacar dos cuestiones.

Por una parte, la mediación genera un impacto positivo tanto en la persona como en la relación con el otro. Hay un “Antes” y un “Después” que transita desde el miedo, el enojo y la ira hasta la satisfacción, la alegría, el orgullo, y la esperanza.

Por otro lado, destacar que conforme las partes conocen el procedimiento de la mediación, se relajan, fluyen mejor. Por lo que concluiremos que conocer el procedimiento de la mediación es básico para tener confianza en él.

9.3. COMPROBACIÓN CUANTITATIVA

La finalidad última de nuestro proyecto es corroborar que la felicidad es un intangible de la mediación, en nuestro caso, la mediación familiar.

Por ello, e una segunda fase de investigación y utilizando la metodología cuantitativa se trató de investigar cómo el intangible de la felicidad derivado de la firma del acuerdo de mediación estaba formado por cinco elementos: la Autoestima, la Autodeterminación, la Liberación de Emociones Negativas, la Satisfacción derivada del Acuerdo de Mediación y las Emociones Positivas. Estos cinco elementos son concretamente nuestras cinco variables de estudio.

Sin embargo, el sentimiento de felicidad está íntimamente ligado a la evolución emocional de los mediados a lo largo del procedimiento de mediación, en nuestra investigación, la mediación familiar.

9.3.1. Construcción del cuestionario de aplicación. Análisis del estadístico Alfa de Cronbach

Para ello, se construyó un cuestionario mediante el cual se pudiera probar la correlación entre las emociones y la felicidad posterior al acuerdo.

Dada la buena disponibilidad y actitud que mostró el equipo del “Centro de Mediación Municipal” de San Pedro Garza García, decidimos desarrollar allí la segunda fase de nuestra investigación.

Para ello, nos reunimos primeramente con la directora del centro a la que le explicamos nuestro plan de investigación.

Para la construcción del cuestionario, mantuvimos *a priori*, una reunión con todas las mediadoras del centro con el fin de conocer de primera mano su opinión al respecto de tal plan de acción.

Posteriormente, fuimos creando ítems que iríamos validando a través de la prueba estadística “Alfa de Cronbach”.

9.3.1.1. Variables Sociodemográficas

El cuestionario estaba formado por dos partes. Una primera, en la que se incluyeron variables de tipo sociodemográfico tales como el “Sexo”, la “Edad”, el “Estado Civil”, el “Grado de Escolaridad” y el “Tipo de Mediación familiar” en el que habían participado.

Tal como se puede ver en el Anexo 3, para cada una de las variables se les ofrecía varias opciones para que escogieran una.

Debido a las diferencias de vocabulario entre el español de España y el de México, decidimos solicitar asesoramiento al equipo de mediadoras del centro, las cuales nos aconsejaron sobre la mejor forma de codificar estas variables.

Para la variable “Sexo”, los encuestados tendrían dos opciones de respuesta, según fueran “Hombre” o “Mujer”.

En la variable “Edad”, se les ofreció un espacio para que libremente pudieran estipularla.

En la tercera variable, “Estado Civil”, se les ofreció 5 opciones de respuesta: “Soltero/a”, “Casado/a”, “Separado/a”, “Divorciado/a” y “Viudo/a”.

Para la variable “Grado de Escolaridad” encontramos 7 opciones de respuesta: “Primaria”, “Secundaria”, “Preparatoria/Carrera Técnica”, “Licenciatura”, “Posgrado”, “Doctorado” y “Otro” –en caso de que tuviera estudios cursados en el extranjero-.

Por último, en la variable “Tipo de Mediación Familiar” se pueden encontrar 5 alternativas de respuesta: “Pareja sin hijos comunes”, “Pareja con hijos comunes”, “Padres con hijos”, “Hermanos” y “Otro” - seguido de un espacio para la respuesta libre-.

La segunda parte del cuestionario estaba formado por los ítems que conformaban nuestras cinco variables de estudio.

Para probar la eficacia del primer cuestionario, se seleccionaron a través de un Muestreo No Probabilístico Intencional a 7 sujetos, concretamente a 7 mediados del “Centro de Mediación” de San Pedro Garza García que ya habían firmado un acuerdo/convenio de mediación familiar.

9.3.1.2. Variables objetivo de la tesis

Para la primera variable, denominada “Satisfacción derivada del acuerdo de Mediación” se crearon 4 ítems, que se corresponden exactamente con 4 primeros ítems de la primera tabla del cuestionario.

Sin embargo, una vez que se procedió a su análisis a través de un “Alfa de Cronbach”, se descubrió que la puntuación máxima de dicho estadístico se alcanzaba con solamente 2 ítems.

Estos ítems eran:

1. “Pienso que en el Acuerdo de Mediación se ven reflejadas todas mis propuestas”
2. “En mi opinión, el acuerdo de mediación nos ha favorecido a las dos partes por igual”

Tabla 2. Combinación de ítems variable "Satisfacción derivada del Acuerdo de Mediación". Máxima puntuación obtenida

Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	2

Por lo que para el cuestionario final, la variable “Satisfacción derivada del Acuerdo de Mediación” estará conformada por estos dos ítems.

Para la segunda variable, la “Autodeterminación”, se crearon otros 4 ítems, exactamente los correspondientes al 5-8 que se pueden observar en Cuestionario del Anexo 3.

Una vez que se efectuaron las pruebas pertinentes para verificar su fiabilidad, se determinó que para el cuestionario final, la variable “Autodeterminación” se mediría a través de estos dos ítems”

1. “Considero que durante las reuniones de Mediación, he sido una persona capaz de tomar decisiones por mí mismo/a”
2. “Durante las sesiones de mediación, me he sentido libre para decir NO si no estaba conforme con lo que la otra parte proponía para firmar el acuerdo”.

Esta combinación de ítems era la que arrojaba una máxima puntuación de “Alfa de Cronbach”, concretamente de $\alpha (2) = .73$

Tabla 3. Combinación de ítems variable Autodeterminación. Máxima puntuación obtenida

Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	2

La siguiente de las escalas que ponderamos fue la de “Autoestima”. Teniendo en cuenta la “Escala de Autoestima de Rosenberg” (1965) ya traducida al español, encontramos una adaptación validada al español latino, concretamente la desarrollada por Rojas-Barahona, Zegers y Förster (2009).

Figura 3. Escala de Autoestima de Rosenberg, 1965

Este test tiene por objeto evaluar el sentimiento de satisfacción que la persona tiene de sí misma. Por favor, conteste las siguientes frases con la respuesta que considere más apropiada.

A. Muy de acuerdo
 B. De acuerdo
 C. En desacuerdo
 D. Muy en desacuerdo

	A	B	C	D
1. Siento que soy una persona digna de aprecio, al menos en igual medida que los demás.				
2. Estoy convencido de que tengo cualidades buenas.				
3. Soy capaz de hacer las cosas tan bien como la mayoría de la gente.				
4. Tengo una actitud positiva hacia mi mismo/a.				
5. En general estoy satisfecho/a de mi mismo/a.				
6. Siento que no tengo mucho de lo que estar orgulloso/a.				
7. En general, me inclino a pensar que soy un fracasado/a.				
8. Me gustaría poder sentir más respeto por mi mismo.				
9. Hay veces que realmente pienso que soy un inútil.				
10. A veces creo que no soy buena persona.				

Fuente: Rojas-Barahona, Zegers, & Förster, 2009, p.800

Sin embargo, el análisis de fiabilidad de los 10 ítems que componen esta escala era de

$\alpha (10) = .57$

Tabla 4. Puntuación Alfa de Cronbach de la Escala de Rosenberg en Primer Cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,569	10

En el Primer Cuestionario, en el Anexo 3, lo podemos encontrar en los ítems 9-18.

Sin embargo, si sólo consideramos los ítems positivos nos vierte un resultado de $\alpha (5) = .69$.

Tabla 5. Alfa de Cronbach Escala de Autoestima de Rosenberg en ítems redactados en afirmativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,689	5

No obstante, nos percatamos que si sólo introducíamos en el sistema los ítems redactados en negativo la fiabilidad de la escala se disparaba hasta $\alpha (5) = .86$

Tabla 6. Alfa de Cronbach Escala de Autoestima de Rosenberg en ítems redactados en negativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	5

Sin embargo, los sujetos encuestados mostraban bastante dificultad para comprender los ítems redactados en negativo –los ítems de la Escala de Rosenberg desde 6-10-, por lo que optamos por transformar los ítems redactados en negativo por ítems positivos, sustituyendo el adjetivo negativo por uno positivo. Al mismo tiempo, también adaptamos la Escala Likert con el fin de que ésta siguiera teniendo congruencia con lo que queríamos medir.

Al efectuar de nuevo el análisis de fiabilidad de toda la escala, el resultado arrojó una puntuación de $\alpha (5)=.76$

Tabla 7. Alfa de Cronbach ítems 6-10 de la Escala de Autoestima de Rosenberg redactados en afirmativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,759	5

La variable Autoestima en el Cuestionario Final fue estudiada a través de éstos 5 ítems.

En cuarto lugar, encontramos la variable “Liberación de Emociones Negativas”. Hemos de matizar que esta variable es dinámica, es decir, el término “liberación” nos indica que hay una “descarga”, en este caso de emociones negativas, por lo que decidimos medirla utilizando 2 dimensiones, es decir, dos momentos en el tiempo, concretamente “Antes” de empezar el procedimiento de mediación y “Después” o al finalizar dicho procedimiento.

Para configurar los ítems de esta variable, mantuvimos una reunión con las mediadoras del Centro de Mediación de San Pedro solicitándoles su opinión sobre cuáles eran las emociones, que a su juicio, más se podían detectar en las personas que se sometían a un procedimiento de mediación familiar.

En un segundo momento tuvimos en cuenta las emociones de la Escala de Afecto Positivo y Negativo –PANAS-; Sin embargo, la máxima puntuación conseguida la obteníamos haciendo una combinación entre las emociones que presentaba la escala PANAS y las propuestas por las mediadoras del centro.

Ilustración. Escala PANAS de Afecto Positivo y Negativo de Watson, Clark y Tellegen,

1988

Anexo 1. PANAS				
A continuación se aparecen una serie de palabras que describen sentimientos. Lea cada palabra e indique con el círculo la intensidad con que siente cada uno de los 20 sentimientos durante la última semana, incluido el día de hoy. Conteste lo más sinceramente posible.				
1 Nada o casi nada	2 Un poco	3 Bastante	4 Mucho	5 Muchísimo
1. Interesado/a	1 2 3 4 5	11. Irritable	1 2 3 4 5	
2. Tenso/a	1 2 3 4 5	12. Alerta	1 2 3 4 5	
3. Estimulado/a	1 2 3 4 5	13. Avergonzado/a	1 2 3 4 5	
4. Disgustado/a	1 2 3 4 5	14. Inspirado/a	1 2 3 4 5	
5. Enérgico/a(*)	1 2 3 4 5	15. Nervioso/a	1 2 3 4 5	
6. Culpable	1 2 3 4 5	16. Decidido/a	1 2 3 4 5	
7. Asustado/a	1 2 3 4 5	17. Atento/a	1 2 3 4 5	
8. Hostil	1 2 3 4 5	18. Miedoso/a	1 2 3 4 5	
9. Entusiasmado/a	1 2 3 4 5	19. Activo/a	1 2 3 4 5	
10. Orgulloso/a	1 2 3 4 5	20. Atemorizado/a	1 2 3 4 5	

(*) Se aconseja cambiar por motivado/a

Fuente: tomado de Moral de la Rubia, 2011, p.125

Por lo que tal como se puede ver en el Primer Cuestionario, las emociones que medimos en una doble dimensión Antes/Después -ítems 19-27- fueron: tensión, enojo, miedo, disgusto, Nerviosismo o intranquilidad, culpa, susto, vergüenza e ira.

Tabla 8. Alfa de Cronbach para Variable Liberación de Emociones Negativas antes de la Mediación. Máxima Puntuación Conseguída

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	9

Tabla 9. Alfa de Cronbach para la variable Liberación de Emociones Negativas después de la Mediación. Máxima puntuación conseguida

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	5

Dada la puntuación obtenida con estas 9 emociones, Antes/Después de la mediación, conservaremos dichos ítems para nuestro cuestionario final.

Antes de la mediación: α (9)= .84

Después de la mediación: α (9)= .94

Para terminar de configurar nuestro cuestionario, utilizamos por último, la variable de “Emociones Positivas”.

En el Primer Cuestionario se incluyeron las emociones positivas de la Escala PANAS, tal como se pueden observar en los ítems 28-37.

Tabla 10. Puntuación para Alfa de Cronbach para el Primer Cuestionario. Emociones Positivas del PANAS

Alfa de Cronbach	N de elementos
,687	10

Sin embargo, con el fin de aumentar la puntuación, procedimos del mismo modo que con la variable “Liberación de Emociones Negativas”.

Pedimos asesoramiento al equipo de mediadoras del centro y nos informaron que las emociones positivas más comunes en los mediados que habían firmado un acuerdo de mediación eran las siguientes: Alivio, confianza, comprensión, alegría, esperanza, seguridad, orgullo, tranquilidad –en paz-.

Después de efectuar las operaciones pertinentes, nos percatamos que haciendo una combinación entre algunas de las emociones que proponían las mediadoras incluyendo otras que proponía la escala PANAS, obteníamos la máxima puntuación de Alfa de Cronbach, concretamente $\alpha (7) = .89$

Por tanto, las siete emociones que aparecieron en el segundo cuestionario fueron las siguientes: aliviado, esperanzado, orgulloso, tranquilo –en paz-, confiado, entusiasmado y contento.

Tabla 11. Puntuación Máxima obtenida en Alfa de Cronbach para la mediación de la variable Emociones Positivas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	7

9.3.2. Escala de Medición Utilizada: la Escala Likert

La escala de medición que se utilizó debido a su sencillez y fácil comprensión fue la Escala Likert.

No obstante, mientras en el primer cuestionario codificamos la escala entre 1-5, siendo 1=Nada, 2=Poco, 3=Algo, 4=Bastante y 5=Mucho, para el cuestionario final se efectuaron algunos cambios.

Y es que durante el primer pilotaje pudimos observar que los encuestados tenían alguna confusión a la hora de asociar el valor “1” con el significado “Nada”, por lo que para el cuestionario final se hizo la siguiente transformación. Ahora, la escala tendría una gradación de 0-4, siendo 0= Nada, 1=Poco, 2=Algo, 3=Bastante y 4=Mucho.

9.3.3. Observaciones

El primer pilotaje se administró a 7 mediados que habían firmado un acuerdo de mediación familiar en el Centro de Mediación Municipal de San Pedro Garza García. De los cuestionarios aplicados, 4 se aplicaron de forma autoadministrada y los otros 3 vía telefónica.

El tiempo medio de cumplimentación del cuestionario fue de 12 minutos.

Pedimos, además, la opinión del equipo de mediadoras del centro de mediación acerca de las preguntas del cuestionario en general, a lo que nos contestaron que se trataba de un cuestionario de preguntas sencillas, fáciles de responder ya que sólo tenían que palomear la opción con la que se identificaban, eran fáciles de comprender, sin embargo el cuestionario les parecía un poco largo para los mediados, ya que se encontraban en un momento de cansancio y de alta intensidad emocional por todo lo que habían vivido durante todo el proceso.

9.3.4. Aplicación del Cuestionario Final

Una vez realizadas las pruebas de análisis pertinentes, se procedió a la construcción del cuestionario final.

Del mismo modo, a través de un Muestreo No Probabilístico Intencional se seleccionó a una muestra conformada por 10 personas, igualmente, 10 mediados que habían firmado un acuerdo de mediación familiar.

La aplicación del Cuestionario Final se realizó entre los días 18-22 de Mayo de 2015.

Las pruebas se aplicaron en su totalidad vía telefónica siendo el tiempo medio de duración de aplicación de la prueba de unos 10 minutos.

El procedimiento de aplicación consistió en contactar desde el Centro de Mediación Municipal de San Pedro Garza García, con las personas a las que se iba a aplicar el cuestionario. Posteriormente, se explicaba en qué consistía la prueba, haciéndoles saber que sus respuestas no tendrían ninguna consecuencia, ya que únicamente iban a ser utilizadas a efectos de “opinión” y por ello se les pedía máxima sinceridad.

9.3.5. Análisis de Resultados y Conclusiones

Después de realizar un análisis estadístico descriptivo de las variables sociodemográficas de nuestro estudio, podemos concluir que el perfil de las personas que han participado en esta investigación es la siguiente:

Perfil tipo medio de los participantes en nuestro estudio:

Hombres y Mujeres con una media de edad de 41 años, con un grado de escolaridad de Secundaria o con Carrera Técnica; la mayoría eran separados y solicitaban un procedimiento de mediación familiar para cónyuges con hijos comunes, dicho en otras palabras, personas en proceso de separación o divorcio y que tenían hijos comunes.

La estructura fundamental de nuestra tesis, es que para que haya felicidad posterior a la firma del acuerdo debe haber una liberación real significativa de emociones negativas. Y es que la ausencia de emociones negativas, unida a la presencia de emociones positivas, está directamente relacionada con el concepto de felicidad.

Para comprobarlo realizamos una comparación de medias con la variable “Liberación de Emociones Negativas”. Por un lado hemos considerado las emociones negativas antes de empezar la mediación y por otro lado las emociones negativas después de terminar las sesiones de mediación.

Para ello hemos utilizado la prueba de “T de Student” para comprobar si se ha producido una liberación real de emociones negativas entre el antes y el después.

Los resultados obtenidos son:

t (9)= 4.04, p=.003

Este resultado significa que la prueba tiene sentido, ya que la significatividad estadística de la de .003, está muy por debajo del mínimo estipulado (<.05). Esta prueba estadística arroja información valiosa para nuestro estudio, lo cual nos informa de que la mediación es un mecanismo que ayuda a liberar emociones en los mediados a lo largo de las sesiones.

Otra de las pruebas que realizamos para este trabajo fue la de hacer una prueba para ver cómo correlacionaban dos variables o mejor dicho una variable, la de “Emociones Positivas” después del acuerdo de mediación y una dimensión de la variable “Liberación de emociones Negativas”, en su apartado de después de las reuniones de mediación. El resultado que obtuvimos fue bastante interesante.

Mediante la prueba de correlaciones Bivariadas –la prueba de Correlación de Pearson- obtuvimos lo siguientes resultados:

$r = -.744, p = .014$

Como $p < .05$, es válida la interpretación que le damos.

Como la correlación es negativa significa que la relación es inversa, esto es, conforme se liberan las emociones negativas, es decir, disminuyen, la persona se va predisponiendo a sentir emociones positivas que se activan una vez que se ha firmado el acuerdo de mediación.

CAPÍTULO X: DISCUSIÓN

La mediación es un procedimiento de solución de conflictos a la vez que un procedimiento terapéutico.

Su base fundamental radica en que dos o más personas están en conflicto comienzan un acercamiento conforme van liberalando las emociones negativas que siente el uno hacia el otro y hacia la situación en general.

Las mediación familiar es el tipo de mediación más complejo que existe, por cuanto la intensidad del vínculo que une a las partes, normalmente cónyuges con hijos comunes. Debido a esa estrechez en el vínculo, las emociones son más intensas y, por ende más difíciles de gestionar.

Sin embargo, la mediación familiar es el tipo de mediación más solicitado es que el valor de la familia en México es esencial e influye sobremanera en el sentimiento de bienestar de las personas. Si una persona está en disputa con otra que le importa, no puede ser feliz.

La calidad de las relaciones familiares es básica en la población mexicana de ahí su interés por entrar en la mediación.

La estructura de este proyecto descansa fundamentalmente en la variable “Liberación de Emociones Negativas”, ya que si existe un grado elevado de una determinada emoción, como por ejemplo, el enojo o la ira, esta situación es incompatible con una sensación de alivio, serenidad o plenitud.

Aun así, cuando hablamos de “liberación” no estamos haciendo referencia a una situación de éxtasis o euforia sino a una contrarrestación o neutralización de esas emociones negativas que nos están generando incomodidad en nuestro bienestar general.

Dicho en otras palabras, si en una escala de 0 a 10, la persona siente mucho enojo, por ejemplo “8”, que libere puede ser que se sitúe en un grado de “2” o “3”, esto es un nivel aceptable para manejar esa emoción y poder vivir confortablemente.

Por tanto, el elemento estructurador de nuestra hipótesis son las emociones.

Nuestra hipótesis de investigación era que “los elementos que conforman el concepto de felicidad derivada del acuerdo de mediación pueden ser: la Autoestima, la Autodeterminación, la Liberación de Emociones Negativas, la Satisfacción derivada del Acuerdo y las Emociones Positivas”.

Encontramos dos bloques diferenciados en las variables. Por un lado, las variables o elementos relacionados con las emociones y por otro, el bloque relacionado con la estructura de la personalidad de los sujetos, que incluyen las variables “Autoestima” y “Autodeterminación”.

Aunque la “Autoestima” y la “Autodeterminación” son rasgos de la persona, éstos pueden verse influidos por el estado emocional de éstas. De hecho, en la mediación puede observarse que, conforme las partes se van relajando, tomando confianza con el mediador y con el procedimiento, las partes se sienten más dispuestas a colaborar y a participar de forma activa en la mediación.

Dicho en otras palabras, aquellas personas que gozan de una buena autoestima son aquellas que tienen más determinación a la hora de tomar decisiones. Tienen más claro lo que quieren, sus necesidades y son más capaces de tomar decisiones. Por lo que podríamos decir que la autoestima y la autodeterminación están correlacionadas positivamente además de que se pueden retroalimentar durante la mediación a través de las técnicas y herramientas que el mediador sepa y pueda poner en práctica.

Por otro, se encuentra el bloque emocional de los elementos del concepto de felicidad: la Liberación de Emociones Negativas, la Satisfacción derivada del Acuerdo y las Emociones Positivas.

Y es que mientras que las emociones negativas no se encuentren en un nivel aceptable, las partes no van a derivar a la fase de la firma del acuerdo.

La Satisfacción derivada del Acuerdo de Mediación, es una emoción positiva que adquiere especial relevancia en la mediación, por cuanto si una de las partes no queda lo suficientemente "Satisfecha" con lo que queda reflejado en el acuerdo en la relación dar-recibir, entonces tampoco se pueden activar con intensidad otras emociones positivas como el orgullo, la esperanza o la alegría. No queremos decir que no se activen sino que no lo hacen en una intensidad considerable y ello influye directamente en el nivel posterior de felicidad de los sujetos.

Por tanto, se corrobora nuestra hipótesis de trabajo, y es que los elementos que conforman el concepto de felicidad derivado del acuerdo de mediación son: la autoestima, la autodeterminación, la liberación de emociones negativas, la satisfacción derivada del acuerdo y las emociones positivas, siendo la variable estructuradora de toda nuestra investigación la de "Liberación de emociones negativas".

Sin embargo, para poder hablar de felicidad posterior a la firma del acuerdo hay que hablar primeramente de paz interior, serenidad, sensación de alivio, sentido del deber cumplido y alivio, en palabras de los encuestados “por haber cumplido con el pendiente”.

10.1. CULTURA DE PAZ. LA PAZ COMO REQUISITO DE LA FELICIDAD

Sin embargo, no podemos concebir o comprender bien la felicidad sin conocer previamente lo que es la paz, tanto individual como colectiva.

Ya, desde finales de los años 90 del siglo pasado la ONU iba preparando diversas resoluciones y convenios para poner en marcha a partir del año 2000. En el año 1996, declara que a partir del año 2000 se pondrá en práctica entrará en vigor el "Decenio de las Naciones Unidas para la educación en la esfera de los derechos humanos: hacia una cultura de paz" (Naciones Unidas, 1996; Naciones Unidas, 1997).

En 1998, proclamó el año 2000 como “Año Internacional de la Cultura de Paz” (Naciones Unidas, 1997; Naciones Unidas, 1998). Además, en ese mismo periodo estableció el decenio 2001-2010 como la “Década Internacional de una cultura de Paz y No Violencia para los niños del mundo con el fin de salvar generaciones futuras; libertad, justicia y democracia, que se garanticen todos los Derechos Humanos”.

Y es que parece que el año 1998 fue decisivo para establecer las bases de la Cultura de Paz que se pondrían en marcha desde comienzos del siglo XXI. Así lo demuestra

también una resolución de 1998, en la que apuesta por la transición de una cultura de guerra a una cultura de paz como una de las tareas prioritarias que se ha asignado a dicha organización, tanto para la Educación, como para la Cultura y la Ciencia (Naciones Unidas, 1998).

En 1999, se aprueba la resolución “Hacia una cultura de paz”, la cual “fomenta activamente la no violencia y el respeto de los Derechos Humanos, fortaleciendo la solidaridad entre los pueblos y el diálogo entre las culturas” (Naciones Unidas, 1999).

Y es que la paz así como la promoción de una cultura de paz no puede ser obviada en este apartado dado que el Doctorado de Métodos Alternos de Solución de Conflictos que se desarrolla desde el año 2012 en la Universidad Autónoma del Estado de Nuevo León está basado en el fomento de una cultura de paz.

La cultura de paz es definida por las Naciones Unidas como “un conjunto de valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida que rechazan la violencia y previenen los conflictos atacando a sus raíces a través del diálogo y la negociación entre los individuos, los grupos y los estados” (UNESCO, 2016).

Y es que atendiendo a Vinyamata (2012, p.9), la paz constituye un valor indispensable para una vida digna. Supone otra forma de pensar, otra forma de sentir, y por tanto otra forma de actuar. La paz no es únicamente la ausencia de guerras, pues está más cerca y es mucho más materializable en la vida persona y social de los seres humanos que el mero abandono de las armas.

Siguiendo a este mismo autor, cuando las personas están en paz llegan a un entendimiento, y eso es lo que precisamente ocurre en la mediación, que una vez que han liberado todas las emociones negativas y se encuentran en un estado de serenidad y calma son capaces de continuar con las siguientes fases de la mediación. De hecho, las mejores decisiones se toman siempre bajo un estado de paz mental, la cual es un requisito indispensable para la consecución de la felicidad (Vinyamata, 2015, p.16).

10.2. CONCEPTO DE FELICIDAD COMO INTANGIBLE DERIVADO DEL ACUERDO DE MEDIACIÓN

La felicidad derivada del acuerdo de mediación se define como un estado de ánimo positivo que se activa a través de la emoción de la satisfacción originada por haber llegado a un acuerdo de mediación así como del grado de cumplimiento de dicho acuerdo.

Asimismo la felicidad originada depende de factores como la genética de la persona así como de las circunstancias, esto es, el grado de significatividad que tenía el problema así como el vínculo afectivo que mantenía con la contraparte antes de que se generara el problema, ya fuera en el ámbito familiar, civil, comercial o comunitario.

Dicho estado de ánimo fluctúa en intensidad y durabilidad en el tiempo, por lo que depende a su vez de otros determinantes como los valores de la persona-es decir, si

apuesta por el diálogo para solucionar los problemas, si es asertiva, empática, partidaria de la búsqueda de la paz interior.

Además, la felicidad como intangible derivado del acuerdo de mediación está íntimamente relacionada con otros intangibles de la misma, como es la paz interior, es decir, la liberación de emociones negativas, el perdón, la compensación del dolor causado, el sentido de justicia subjetivo así como una posible reasociación con la persona, esto es, que ambas recuperen la relación perdida, en caso de haberse anulado.

Sin embargo, no hemos de olvidar que el concepto de felicidad está íntimamente ligado a la emoción de la satisfacción, ya que en definitiva la felicidad se traduce, según la “Teoría de las Emociones Positivas” de Barbara Fredrickson, la cual alude a que la prolongación de una emoción positiva en el tiempo facilita la aparición de una nueva, las cuales se pueden acumular dando por resultado la felicidad o también llamado bienestar subjetivo.

Por tanto, el detonante para que se despliegue la felicidad en un procedimiento de mediación va a ser la Satisfacción de la persona con el Acuerdo de Mediación, el cual va a depender de:

- a)** El grado de conformidad de la persona con el Acuerdo de Mediación, es decir, en qué nivel se reflejados en el documento sus necesidades e intereses.
- b)** De la buena gestión de los principios que rigen el procedimiento de la mediación como son la Voluntariedad, Autonomía o Autodeterminación, Imparcialidad, Justicia y Equidad.

- c) De las características distintivas de los MASC: como la confianza, la confidencialidad, la eficiencia y la seguridad jurídica, entre otras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Organización de las Naciones Unidas. (2014). *Naciones Unidas*. Recuperado el 03 de 09 de 2014, de Naciones Unidas: <http://www.un.org/es/events/happinessday/>

Abdel-Khalek, A. M. (2016). Introduction to the Psychology of Self-Esteem. En F. Holloway, *Self-Esteem: perspectives, influences, and improvement strategies* (págs. 1-23). Nova Science Publisher.

Acemoglu, D., & Autor, D. (2014). *Massachusetts Institute of Technology*. Recuperado el 29 de Junio de 2016, de Massachusetts Institute of Technology: <http://economics.mit.edu/files/4689>

Adolphs, R. (2013). The Biology of Fear Review. *Current Biology*, 23, 79-93.

Aguirre Raya, D. A. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(4).

Akin Ojelabi, L., & Sourdin, T. (2011). *papers.ssrn*. Recuperado el 11 de Octubre de 2017, de papers.ssrn: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2833159

Alvarado Herrera, A., & Beltrán Gallego, S. (2008). Efectos de la satisfacción emocional y evaluativa de los espectadores deportivos sobre sus intenciones de asistir y recomendar. *Innovar*, 18(32), 75-86.

Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer Investigación Cualitativa. Fundamentos y Metodología*. México-Buenos Aires-Argentina: Paidós Educador .

- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer Investigación Cualitativa. Fundamentos y Metodología*. México-Buenos Aires-Barcelona: Paidós Educador.
- American Bar Association. (2014). *American Bar Association*. Obtenido de American Bar Association:
https://www.americanbar.org/content/dam/aba/events/dispute_resolution/lawschool/boskey_essay_contest/2014/Essay_40_2014.authcheckdam.pdf
- Aramburu, N., Sáenz, J., & Blanco, C. E. (2015). Structural Capital, Innovation Capability, and company performance in technology-based Colombian firms. *Cuadernos de Gestión*, 15(1), 39-60.
- Aristóteles. (2014). *Ética Nicomaquea* (Tercera ed.). (R. Rutiaga, Trad.) México D.F., México: Tomo.
- Arroyave Palacio, M. M., & Freyle Nieves, M. L. (2009). La autodeterminación en adolescentes. *Innovar. Edición especial en Educación*, 53-64.
- Arthur, J. K. (2015). Confidentiality and Privilege in Mediation. *Australian Alternative Dispute Resolution Law*, 91-94.
- Association of the Bar of NY. (Julio de 2003). *Mediate*. Recuperado el 7 de Octubre de 2017, de Mediate: <http://www.mediate.com/articles/nycbar1.cfm>
- Atilgan, E. (2013). The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem Solving Skills on Social Self-Efficacy. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(2), 739-745.
- Baños, R., Wandosell, G., & Parra, M. C. (2016). Web GIS to enhance relational capital: the case of general merchandise retailers. *Journal of Knowledge Management*, 20(3), 578-593.

- Baruch Busch, R., & Folger, J. P. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros.* (A. Leal, Trad.) Barcelona, España: Granica.
- Baruch Bush, R. A., & Folger, J. P. (2004). *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict.* San Francisco: Jossey-Bass.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for Interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529.
- Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. I., & Vohs, K. D. (2003). Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles? *American Psychological Society*, 4(1), 1-45.
- Bazerman, M. H., & Neale, M. A. (1993). *La negociación racional en un mundo irracional.* (J. Piatigorsky, Trad.) Sant Adrià de Besós -Barcelona-, Cataluña, España: Paidós.
- Beck, C. J., & Frost, L. E. (2008). Competence as an element of Mediator Readiness. *Conflict Resolution Quarterly*, 25(2), 255-278.
- Becona, E. (2006). Resiliencia: Definición, características y utilidad del concepto. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 11(3).
- Benjamin, R. (2001). *Mediate*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de Mediate: <http://www.mediate.com/articles/benjamin.cfm>
- Benyekhlef, K., & Vermeys, N. (26 de Enero de 2016). *Slaw*. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de Slaw: <http://www.slaw.ca/2016/01/29/technological-procurement-as-a-component-of-judicial-independence/>

- Beredicto, J., & Morán, M. L. (2002). *La Construcción de una ciudadanía activa entre los jóvenes*. Madrid: Instituto de la Juventud.
- Biesta, G. (2016). Democracia, ciudadanía y educación: de la socialización a la subjetivación. *Foro de Educación, 20*, 21-34.
- Bisquerra Alzina, R., & Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI(10)*, 61-82.
- Blais, A., & Achen, C. H. (2015). *Princeton University*. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de Princeton University: A sense of citizen duty is a powerful predictor of voter turnout, yet it has often been misunderstood
- Boeri, M. D. (2011). "Felicidad" y "Alcanzar la felicidad": un giro importante en el eudaimonismo a la luz de la ontología estoica. En C. Trueba Atienza, *La Felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 120-134). México D.F. : Siglo XXI.
- Bolívar, A. (2016). Educar Democráticamente para una Ciudadanía Activa. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social, 5(1)*, 69-87.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2012). Évaluation des effets des processus de médiation. *Informations sociales. Les médiations: pratiques et enjeux, 2(170)*.
- Bonafé-Schmitt, J.-P., & Charrier, P. (2008). Évaluation des effets des processus de médiation familiale sur les médiés. *EMPAN. Médiation familiale et lien social, 4(72)*.
- Bonnecase, J. (1995). *Tratado Elemental de Derecho Civil*. México D.F: Colección Clásicos del Derecho.

- Bonomo, H., Mamberti, J. M., & Miller, J. B. (2010). *Tolerancia crítica y ciudadanía activa: una introducción práctica al debate educativo*. New York-Amsterdam-Brussels: International Debate Education Association.
- Bradea, A., & Cosmin Blandula, V. (2015). The Impact of Mass-media upon Personality Development of Pupils from Primary School. *PROCEDIA- Social and Behavioral Sciences*(205), 296-301.
- Branden, N. (2013). *Los seis pilares de la autoestima*. (Décima ed.). México: Paidós.
- Briñol, P., & Petty, R. E. (2009). Source factors in persuasion: A self-validation approach. *European Review of Social Psychology, 20*, 49-96.
- Brisson, L. (2011). La felicidad según Platón y la tradición Platónica. Ser feliz es asimilarse al Dios. En C. Trueba Atienza, *La Felicidad. Perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (A. Macías, Trad., págs. 23-31). México D.F.: Siglo XXI.
- Bueno Campos, E. (2007). *Organización de empresas: estructura, procesos y modelos*. . Barcelona : Pirámide.
- Cabañero Martínez, M. J., Richart Martínez, M., Cabrero García, J., Orts Cortés, M. I., Reig Ferrer, A., & Tosal Herrero, B. (2004). Fiabilidad y validez de la Escala de Satisfacción con la vida y de Dieer en una muestra de mujeres embarazadas y puérperas. *Psicothema, 16*(3), 448-455.
- Calcaterra, R. A. (2002). *Mediación Estratégica*. Barcelona, Cataluña, España: Gedisa.
- Cámara de Diputados del H.Congreso de la Unión. (16,14,31 de Mayo; Julio; Agosto de 1928). Código Civil Federal. (D. O. Federación, Recopilador) México.

- Cano Alvarado, M. d., Sánchez Martínez, G. C., González Pérez, M., & Pérez García, J. C. (2014). El rol del capital intelectual en la innovación de las empresas (artículo de revisión). *European Scientific Journal*, 10(28), 348-386.
- Cañibano, L., García-Ayuso, M., & Sánchez, M. (2000). Accounting for Intangibles: A literature Review. *Journal of Accounting Literature*, 19, 102-130.
- Capulín, G., Reynaldo, Díaz Otero, K. Y., & Román Reyes, R. P. (2016). El concepto de familia en México: una revisión desde la mirada antropológica y demográfica. *Ciencia Ergo Sum*, 23(3).
- Cast, A. D., & Burke, P. J. (2005). A Theory of Self-Esteem. *Social Forces*, 80(3), 1041-1068.
- Castanedo Abay, A. (2001). *Mediación: Una alternativa para la Solución de Conflictos*. Hermosillo, Sonora, México: Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Castellano Castillo, J. R., & Castellano Machado, C. A. (2010). Procedimiento general para la gestión del capital relacional en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía*, 1-22.
- Castelo Branco de Moura, M. (2011). Marx y la felicidad. En C. Trueba Atienza, *La felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 312-327). México D.F. : Siglo XXI .
- Cazalla-Luna, N., & Molero, D. (2013). Revisión teórica sobre el autoconcepto y su importancia en la adolescencia. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia*, 10, 43-64.
- Cázares Blanco, M. d. (2011). La concepción de la felicidad en Philippa Foot. En C. Trueba Atienza, *La felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 338-361). México D.F. : Siglo XXI.

- Ceballos Sebastian, J. (2011). La importancia de los valores de la familia en México. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones. (s.f.). *Gestión del Conocimiento y Capital Sostenible*. Donostia-San Sebastián: Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social. Gobierno Vasco. .
- Chandra, Y., Styles, C., & Wilkinson, I. F. (2012). An Opportunity-Based View of Rapid Internationalization. *Journal of International Marketing*, 20(1), 74-102.
- Chiovenda, G. (1949). *Ensayos de Derecho Procesal Civil* (Vol. III). (S. Sentís Melendo, Trad.) Buenos Aires, Argentina: Ediciones Jurídicas Europa-América .
- Chirkov, V., Ryan, R. M., Kim, Y., & Kaplan, U. (2003). Differentiating autonomy from individualism and independence: A Self-Determination Theory Perspective on Internalization of Cultural orientations and Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(1), 97-110.
- Cialdini, R. B. (2001). Harnessing the Science of Persuasion. *Harvard Business Review*, 72-79.
- Clemente Carrión, A., Molero Mañes, R., & González Sala, F. (2000). Estudio de la satisfacción personal según la edad de las personas. *Anales de Psicología*, 16(2), 189-198.
- Cobb, S. (1991). Resolución de conflictos: Una nueva perspectiva. *Acta Psiquiátrica & Psicológica de América Latina*, 37(1), 31-36.
- Cobb, S. (1993). Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective. *Negotiation Journal*.
- Cobb, S. (1994). A narrative perspective on mediation: Towards the materialization of the "storytelling" metaphor. En J. P. Folger, & T. S. Jones, *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives* (págs. 48-66). Newbury: SAGE.

- Coben, J., & Love, L. (2010). Trick or Treat. The Ethics of Mediator Manipulation. *Dispute Resolution Magazine*, 17-20.
- Cohen, J. (2003). *Mediate*. Recuperado el 7 de Octubre de 2017, de Mediate: <http://www.mediate.com/adamediation/editorial5.cfm>
- Cohn, M. A., Fredrickson, B. L., Brown, S. L., Mikels, J. A., & Conway, A. M. (2009). Happiness Unpacked: Positive Emotions Increase Life Satisfaction by Building Resilience. *Emotion*, 9(3), 361-368.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (19 de Abril de 2002). *EUR-Lex*. Recuperado el 24 de Enero de 2018, de EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0196&from=ES>
- Condell, M. (2017). *Maynooth University*. Recuperado el 6 de Octubre de 2017, de Maynooth University: http://eprints.maynoothuniversity.ie/5841/1/Mary_Condell_Final_Feb_10th.pdf
- Consejo Europeo de Ámsterdam. (1997). *European Union*. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de European Union: https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_of_amsterdam_es.pdf
- Conzoa, P., Aasveb, A., Fuochic, G., & Mencarinib, L. (2016). *Subjective Wellbeing & Fertility*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2017, de Subjective Wellbeing & Fertility: <https://swellfer.files.wordpress.com/2013/08/wp11.pdf>
- Craver, C. B. (1990). The Impact of Gender on Clinical Negotiating Achievement. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 6(1), 1-20.

- Crawford, S. H., Dabney, L., Filner, J. M., & Maida, P. R. (2003). From Determining capacity to facilitating competencies: A new mediation framework. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(4), 385-401.
- Cuadra, H., & Florenzano, R. (2003). El Bienestar Subjetivo: Hacia una Psicología Positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, XII(1), 83-96.
- Cyngler, J. (2015). *Cyngler Consulting*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2017, de Cyngler Consulting: <http://www.cynglerconsulting.com/pdf/maximising-self-determination.pdf>
- Davis, A. M., & Salem, R. A. (1984). Dealing with Power Imbalances in the Mediation of Interpersonal Disputes. *Mediation Quarterly*(6), 17-26.
- Davis, A. M., & Salem, R. A. (1994). *Fundación Libra*. Obtenido de Fundación Libra: <http://www.fundacionlibra.org.ar/revista/articulo5-4.htm>
- Dayal, A. (2015). *Governance Knowledge Centre*. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de Governance Knowledge Centre: http://indiagovernance.gov.in/files/WP_draft1.pdf
- DeCharms, R. (1968). *Personal causation: The Internal affective determinants of behavior*. New York: Academic Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The 'what' and 'why' of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- DeHaan, C. R., & Ryan, R. M. (2014). Symptoms of Wellness: Happiness and Eudaimonia from a Self-Determination Perspective. En K. M. Sheldon, & R. E. Lucas, *Stability of Happiness: Theories and Evidence on whether happiness can change* (págs. 37-55A). Amsterdam: Elsevier.

- Delgado Verde, M. (2010). El Papel de los Activos del Capital Intelectual en la Radicalidad de la Innovación: Efectos Directos y Moderadores. En Accenture, & U. A. Madrid, *La Gestión del Conocimiento y del Capital Intelectual en las Organizaciones: una vía para potenciar la innovación* (pág. 13). Madrid: Accenture; Universidad Autónoma de Madrid.
- Deloitte University Press. (2016). *Deloitte*. Recuperado el 29 de Junio de 2016, de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/HumanCapital/gx-dup-global-human-capital-trends-2016.pdf>
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Ediciones UNESCO.
- DeMarree, K. G., Petty, R. E., & Strunk, D. R. (2010). Self-Esteem Accessibility as Attitude Strength: On the Durability and Impactfulness of Accessible Self-Esteem. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 36(5), 628-641.
- Diener, E. (2014). ¿Por qué las sociedades necesitan la felicidad y cuentas nacionales de bienestar? En F. Manzanilla Prieto, *Ránking de felicidad en México ¿En qué municipios viven con mayor calidad de vida los mexicanos?* (págs. 14-31). México: imaginaméxico A.C.
- Diener, E., & Chan, M. Y. (2011). Happy People Live Longer: Subjective well-being contributes to Health and Longevity. *Applied Psychology: Health and wel-being*, 3(1), 1-43.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 54, 403-425.
- Dobler, C. C., West, C. P., & Montori, V. M. (2017). Can Shared Decision Making Improve Physician Well-Being and Reduce Burnout? *Cureus*, 9(8), 1-3.
- Douglas, S. (2012). Neutrality, Self-Determination, Fairness and Differing Models of Mediation. *James Cook University Law Review*, 19, 19-40.

- Dyck, D. (2000). The Mediator as Nonviolent Advocate: Revisiting the Question of Mediator Neutrality. *Mediation*, 18(2), 129-149.
- Echevarría Monsalve, J., Bohórquez Pérez, L., Moreno Rodríguez, Y., Ortiz Gómez, D., & Rodríguez Bustamante, A. (2015). Vínculos familiares: dinámica relacional influyente en la personalidad del niño. *Revista Poiésis*, 30, 138-144.
- Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1997). *Intellectual Capital: Realizing your company's true value by finding its hidden roots*. Estados Unidos: Harper Business.
- Edvinsson, L., & Malone, M. S. (2003). *El Capital Intelectual*. (J. Cárdenas, Trad.) Barcelona: Gestión 2000 S.A.
- Eliades, D. (1999). Power in Mediation- Some reflections. *ADR Bulletin*, 2(1), 4-7.
- Elisavetsky, A. (Noviembre de 2013). *Mediate*. Recuperado el 13 de Marzo de 2016, de Mediate: <http://www.mediate.com/articles/ElisavetskyA2.cfm>
- Engel, A., & Korf, B. (2005). *Food and Agriculture Organization of the United Nations*. Recuperado el 5 de Octubre de 2017, de Food and Agriculture Organization of the United Nations: <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/008/a0032e/a0032e00.pdf>
- Eснаоla, I., Goñi, A., & Madariaga, J. M. (2008). El autoconcepto: perspectivas de investigación. *Revista de Psicodidáctica*, 13(1), 179-194.
- European Parliament. (29 de Noviembre de 2016). *European Union*. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de European Union: http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/571395/IPOL_IDA%282016%29571395_EN.pdf

Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación*(332), 97-116.

Federal Court of Australia. (Septiembre de 2007). *Federal Court of Australia*. Obtenido de Federal Court of Australia: http://www.fedcourt.gov.au/services/ADR/mediation/mediation_standards.pdf

Feer, M. (1992). On "Toward a new discourse for mediation: A critique of Neutrality". *Mediation Quarterly*, 10(2), 173-177.

Fernández-Pinto, I., & López-Pérez, B. M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24(2), 284-298.

Fierro, M. A. (2011). Platón: el anhelo por una felicidad invulnerable. En C. Trueba Atienza, *La Felicidad. Perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 32-73). México D.F.: Siglo XXI.

Fisas Armengol, V. (Septiembre de 2013). *ROP: Réseau de recherche sur les opérations de paix*. Recuperado el 5 de Octubre de 2017, de ROP: Réseau de recherche sur les opérations de paix: http://www.operationspaix.net/DATA/DOCUMENT/8132~v~The_principles_of_mediation_and_the_role_of_third_parties_in_peace_processes.pdf

Fisher, R., William, U., & Patton, B. (1991). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Nueva York: Penguin Books.

Food and Agriculture Organization of the United Nations. (2016). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Recuperado el 29 de Junio de 2016, de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura:

<http://www.fao.org/agronoticias/territorios-inteligentes/innovacion-conocimiento-y-capital-relacional/es/>

Forbes Insights. (2016). *La Era de la Colaboración entre la Marca, la Agencia y el Cliente*. Oracle Marketing Cloud.

Forman, H. P. (2001). Cost, Value, and Price: What Is the Difference and Why Care? *Radiology*, 218(1), 25.

Frederick, S., Novemsky, N., Wang, J., Dhar, R., & Nowlis, S. (2009). Opportunity Cost Neglect. *Journal of Consumer Research*, 36, 1-9.

Fredrickson, B. (2000). Positive emotions. En C. Snyder, & S. López, *Handbook of Positive Psychology*. New York: Oxford University Press .

Fredrickson, B. (2003). The value of positive emotions. *American Scientist*(91), 330-335.

Fredrickson, B. L. (1998). What good are Positive Emotions? *Review of General Psychology*, 2(3), 300-319.

Fredrickson, B. L. (2001). The role of Positive Emotions in Positive Psychology. The broaden-and-build Theory of Positive Emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.

Fredrickson, B. L. (2003). The value of positive emotions. *American Scientist*, 91, 330-335.

Fredrickson, B. L., & Branigan, C. (2005). Positive emotions broaden the scope of attention and thought-actions repertoires. *Cognition and Emotion*, 19, 313-332.

Fredrickson, B., & Joiner, T. (2002). Positive emotions trigger upward spirals toward emotional well-being. *Psychological Science*(13), 172-175.

Galindo Garfias, I. (1979). *Derecho Civil* (Tercera ed.). México D.F, México: Porrúa.

García Barrera, M. E. (2011). *Derecho de las Nuevas Tecnologías* (Primera reimpresión ed.). México D.F.: Instituto de Investigaciones Jurídicas.

García García, L. (2003). *Mediación familiar. Prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*. Madrid, España: DYKINSON.

García Legazpe, F. (2008). *Motivar para el aprendizaje desde la actividad orientadora*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.

García Vega, M. Á. (28 de Febrero de 2015). *Diario El País*. Recuperado el 28 de Junio de 2016, de http://economia.elpais.com/economia/2015/02/26/actualidad/1424953749_664918.html

Garland, E. L., Fredrickson, B., Kring, A. M., Johnson, D. P., Meyer, P. S., & Penn, D. L. (2010). Upward spirals of positive emotions counter downward spirals of negativity: insights from the broaden-and build theory and affective neuroscience on the treatment of emotion dysfunctions and deficits in psychopathology. *Clinical Psychology Review*(30), 849-864.

Garnett, J., Workman, B., Beadsmoore, A., & Bezencenet, S. (Julio de 2008). *The Higher Education Academy*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de The Higher Education Academy: https://www.heacademy.ac.uk/sites/default/files/wfd_developing_the_structural_capital_of_higher_education_institutions.pdf

Garrone, J. A., López, G. F., Recca, C. M., Garrone Rojo, A. C., & Garrone Rojo, C. B. (2005). *Diccionario Jurídico* (Vol. I). Buenos Aires, Argentina: LexisNexis.

- Gaughan, L. (Enero de 2017). *Academy of Professional Family Mediators*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2017, de Academy of Professional Family Mediators: <https://apfmnet.org/self-determination-and-standards-of-practice/>
- Gecas, V. (1982). The Self-Concept. *Annual Reviews*, 8, 1-33.
- Gecas, V. (1982). The Self-Concept. *Annual Review of Sociology*, 8, 1-33.
- Genner, S., & Süss, D. (2017). Socialization as Media Effect. En P. Rössler, C. A. Hoffner, & L. Van Zoonen, *The International Encyclopedia of Media Effects* (págs. 1-16). Zurich: John Wiley & Sons.
- Geraml, A. (2009). Bridging the Theory-and-Practice Gap: Mediator Power in Practice. *Conflict Resolution Quarterly*, 26(4), 433-451.
- Ghersi, C. A. (1998). *Contratos. Nulidades contractuales y cláusulas abusivas*. . Mendoza, Argentina: Ediciones Jurídicas Cuyo.
- Gibson, K., Thompson, L., & Bazerman, M. H. (1996). Shortcomings of Neutrality in Mediation: Solutions Based on Rationality. *Negotiation Journal*, 12(1), 69-80.
- Giménez, M., Vázquez, C., & Hervás, G. (2010). El análisis de las fortalezas psicológicas en la adolescencia: Más allá de los modelos de vulnerabilidad. *Psychology, Society, & Education*, 2(2), 83-100.
- Girella, L., Bagnoli, C., & Zambon, S. (2016). Exploring the conceptualisation of Intangibles in law and accounting in the USA. *Journal of Intellectual Capital*, 17(1), 11-26.
- Goldin, C. (23 de Febrero de 2014). *Scholars at Harvard*. (C. Diebolt, & M. Hauptert, Edits.) Recuperado el 29 de Junio de 2016, de Scholars at Harvard:

http://scholar.harvard.edu/files/goldin/files/human_capital_handbook_of_clometrics_0.pdf

Goldstein, L., & Sanaghan, P. (7 de Octubre de 2009). *Inside Higher Ed*. Recuperado el 30 de Junio de 2016, de Insider Higher Ed: <https://www.insidehighered.com/advice/2009/10/07/building-relational-capital>

Goldstein, T. R., & Winner, E. (2012). Enhancing Empathy and Theory of Mind. *Journal of Cognition and Development, 13*(1), 19-37.

Goleman, D. (1996). *La Inteligencia Emocional*. Barcelona: KAIROS.

Gonzalo Quiroga, M., Gorjón Gómez, F. J., & Sánchez García, A. (2011). *Métodos Alternos de Solución de Conflictos: herramientas de paz y modernización de la justicia*. Madrid: Dykinson.

Gorjón Gómez, F. J. (2003). Derecho Comparado pilar del desarrollo de los MASC . En F. J. Gorjón Gómez, & C. A. Salas Silva, *Contexto Internacional de los MASC. Estudio Comparado sobre Arbitraje y Mediación* (págs. 29-88). Nuevo Siglo .

Gorjón Gómez, F. J. (2012). El valor intangible de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos. *Nuevo Sistema de Justicia Penal, VI*, 48-54.

Gorjón Gómez, F. J. (2014a). Estado del arte de la mediación en México. En F. Gorjón Gómez, & A. López Peláez, *Estado del arte de la mediación* (págs. 27-48). Pamplona: Aranzadi.

Gorjón Gómez, F. J. (2014b). Ranking de Expertos. En K. Sáenz López, & G. Tamez González, *Métodos y Técnicas Cualitativas y Cuantitativas aplicables a la Investigación en Ciencias Sociales* (págs. 116-144). México, D.F: Tirant Humanidades.

- Gorjón Gómez, F. J. (Julio de 2015). Teoría de la Impetración de la Justicia. Por la necesaria ciudadanía de la Justicia y la Paz. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*(10), 113-131.
- Gorjón Gómez, F. J. (Julio de 2016). Mediación, Ciencia Social Emergente. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*(12), 9-25.
- Gorjón Gómez, F. J., & Sánchez García, A. (2015). *Las 101 preguntas de la Mediación. Guía práctica para el abogado*. . México D.F.: Tirant lo Blanch.
- Gorjón Gómez, F. J., & Sánchez Vázquez, R. (2011). Los MASC como instrumentos de paz. En M. Gonzalo Quiroga, & F. J. Gorjón Gómez, *Métodos Alternos de solución de Conflictos. Herramientas de paz y modernización de la justicia* (págs. 29-41). Madrid : Dykinson.
- Gorjón Gómez, F. J., & Steele Garza, J. G. (2008). *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos*. México, D.F.: Oxford.
- Gorjón Gómez, F. J., & Steele Garza, J. G. (2012). *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos* (Segunda ed.). México D.F, México: Oxford.
- Granja Castro de Probert, D. M. (2011). Sócrates y Kant: dos perspectivas sobre la vida buena. En C. Trueba Atienza, *La felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 255-277). México D.F. : Siglo XXI.
- Gustafsson, S. A., Edlund, B., Davén, J., Kjellin, L., & Norring, C. (2011). How to deal with sociocultural pressures in daily life: reflections of adolescent girls suffering from eating disorders. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 4, 103-110.
- Hague, P. N., Cupman, J., Harrison, M., & Truman, O. (24 de Febrero de 2016). *Kogan Page*. Recuperado el 4 de Enero de 2018, de Kogan Page: <https://www.koganpage.com/article/decision-making-and-market-research#>

- Halem, L. C. (2014). *Mediate*. Recuperado el 19 de Abril de 2016, de Mediate:
<http://www.mediate.com/articles/HalemL10.cfm>
- Hall, R. (1992). The Strategic Analysis of Intangibles Resources. *Strategic Management Journal*,
13(2), 135-144.
- Hashima, M. J., Osmanb, I., & Alhabshic, S. M. (2015). 2nd Global Conference on Business and
Social Science. *Effect of Intellectual Capital on Organizational Performanc*, (págs. 207-
214). Bali.
- Hawkins, D. E. (Junio de 2011). *KMH Associates*. Recuperado el 27 de Junio de 2016, de KMH
Associates:
<http://kmhassociates.ca/resources/4/The%20importance%20of%20relationships%20in%20business.pdf>
- Hedeen, T. (Julio de 2003). *Mediate.com*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2017, de
Mediate.com: <http://www.mediate.com/articles/hedeenT1.cfm>
- Heppera, E. G., Harta, C. M., Gregga, A. P., & Sedikidesa, C. (2011). Motivated Expectations of
Positive Feedback in Social Interactions. *The Journal of Social Psychology*, 151(4), 455-
477.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la
Investigación* (Quinta Edición ed.). Perú: McGrawHill.
- Herrera Flores, J. (1992). ¿Son los Derechos Humanos valores jurídicos? *FRAGMENTOS DE
FILOSOFÍA*, 1, 91-106.
- Hindle, T. (1998). *La negociación eficaz*. (S. Heseltine, Ed., & I. Saslawsky, Trad.) Aragón -
Barcelona-, Cataluña, España: Grijalbo.

- Hoffeld Group. (2017). *Hoffeld Group*. Recuperado el 24 de Octubre de 2017, de Hoffeld Group: The difference between persuasion and manipulation has been a subject of debate for literally thousands
- Hung, H. (2002). Neutrality and Impartiality Mediation. *ADR Bulletin*, 5(2), 45-48.
- Inglehart, R., Foa, R., Peterson, C., & Welzel, C. (2008). Development, Freedom, and Rising Happiness A Global Perspective (1981-2007). *Perspectives on Psychological Science*, 3(4), 264-285.
- Institute for Water Resources. (2003). *UNESCO*. Recuperado el 5 de Octubre de 2017, de UNESCO: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001333/133308e.pdf>
- Instituto de Ciencias de la Felicidad*. (2014). Recuperado el 31 de Mayo de 2014, de <http://cienciasdelafelicidad.mx/blog/la-paradoja-mexicana/>
- Izquierdo, C. (2000). Comunicación interpersonal y crecimiento emocional en centros educativos: un modelo interpretativo. *Educar*(126), 127-149.
- Izumi, C. (2010). Implicit Bias and the Illusion of Mediator Neutrality. *Washington University Journal of Law & Policy*, 34, 71-155.
- Jang, H.-J., & Jeon, M.-K. (2015). Relationship between Self-Esteem and Mental Health According to Mindfulness of University Students. *Indian Journal of Science and Technology*, 8(21), 1-5.
- Jaruffe Romero, A. D., & Pomares Jacquin, M. C. (2011). Programación neurolingüística. ¿Realidad o mito en Psicología y Ciencias Cognitivas? *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*, 243-250.

- Jones, S. M., & Bouffard, S. M. (2012). *Social Policy Report Social and Emotional Learning in Schools*. Society for Research in Child Development. Recuperado el 29 de Enero de 2018
- Keeney, R. L. (2004). Making Better Decision Makers. *Decision Analysis*, 1(4), 193-204.
- Kelly, E. J., & Kaminskienė, N. (2016). Importance of emotional intelligence in negotiation and mediation. *International Comparative Jurisprudence*, 2, 55-60.
- Kok, B., & Fredrickson, B. (2010). Upward spirals of the heart: Autonomic flexibility, as indexed by vagal tone, reciprocally and prospectively predicts positive emotions and social connectedness. *Biological Psychology*, 85, 432-436.
- Kolstad, J. T., & Chernew, M. E. (2009). Quality and Consumer Decision Making in the Market for Health Insurance and Health Care Services. *Medical Care Research and Review*, 66(1), 28-52.
- Kovach, K. (2004). *Mediation, Principles and Practice* (Tercera ed.). Minnesota: West Academic Press.
- Krikorian, A. (2002). *Mediate*. Recuperado el Septiembre de 2017, de Mediate: <http://www.mediate.com/articles/krikorian.cfm>
- Kuppens, P., Realo, A., & Diener, E. (2008). The role of positive and negative emotions in life satisfaction judgment across nations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95(1), 66-75.
- Kwon, D.-B. (27-30 de Octubre de 2009). *Organisation for Economic Cooperation and Development*. Recuperado el 29 de Junio de 2016, de Organisation for Economic Cooperation and Development: <http://www.oecd.org/site/progresskorea/44111355.pdf>

- Lande, J., & Herman, G. (2004). Choosing Mediation, Collaborative Law, or Cooperative Law for Negotiating Divorce Cases. *Family Court Review*, 42(2), 280-291.
- Law Reform Commission. (2010). *Alternative Dispute Resolution: Mediation and Conciliation*. Dublin : Law Reform Commission.
- Lenart-Gansinieca. (10-11 de Marzo de 2016). Relational Capital and Open Innovation-in search of Interdependencies. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*(220), 236-242.
- Lervik, E. (2006). Relational Capital: A study on its importance, quantification and its impact on business sectors and markets. *Relational Capital: A study on its importance, quantification and its impact on business sectors and markets.*, 1-103. (U. d. Madrid, Ed.) Centre of Technology, Innovation and Culture.
- Lev, B. (2003). *Intangibles: medición, gestión e información*. Barcelona: Deusto S.A. Ediciones.
- Lev, B. (2005). Intangible Assets: Concepts and Measurements. *Encyclopedia of Social Measurement*, 2, 299-305.
- Lewicki, A. (2014). Social Justice and Citizenship. En A. Lewicki, *Social Justice through Citizenship?. Palgrave Politics of Identity and Citizenship Series* (págs. 12-50). London: Palgrave Macmillan.
- Lewis, M., & McCrimmon, L. (2005). The Role of ADR Processes in the Criminal Justice System: The Role of ADR Processes in the Criminal Justice System:. En M. Lewis, & L. McCrimmon (Ed.), *The Role of ADR Processes in the Criminal Justice System: The Role of ADR Processes in the Criminal Justice System:*, (págs. 1-14). Entebbe. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de http://www.justice.gov.za/alraesa/conferences/2005uganda/ent_s3_mccrimmon.pdf

- Licht, A. N. (2008). Social Norms and the Law: Why Peoples Obey the Law. *Review of Law and Economics*, 4(3), 715-750.
- Lieberman, A. L. (2006). The list of emotions in Mediation: from Anxiety to Agreement. *Dispute Resolution Journal*(February-April), 46-50.
- Lodos, F. (Abril de 2011). *Universidad de Palermo*. Recuperado el 29 de Junio de 2016, de Universidad de Palermo: http://www.palermo.edu/dyc/opencdc/opencdc2011_1/036.pdf
- Loewe, D. (2011). La felicidad y el bienestar subjetivo. En C. Trueba Atienza, *La Felicidad: Perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 362-388). México D.F. : Siglo XXI.
- Londoño Arredondo, N. H., & Zapata Echavarría, J. A. (2007). Distorsiones cognitivas en personas con dependencia emocional. *Informes Psicológicos*(9), 55-69.
- López Estrada, R. E., & Deslauriers, J.-P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen*(61), 1-19.
- López Farjeat, L.-X. (2011). La consecución de la felicidad: Al-Farabi y la habilitación de la filosofía de la acción en el entorno islámico. En C. Trueba Atienza, *La felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 168-185). México D.F.: Siglo XXI.
- López-Gómez, I., Hervás, G., & Vázquez, C. (2015). Adaptación de la "Escala de Afecto Positivo y Negativo" (PANAS) en una muestra general española. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 23(3), 529-548.

- Lucas, R., Diener, E., & Larsen, R. (2003). Measuring positive emotions. En S. J. Lopez, & C. Snyder, *Positive Psychological assessment: A handbook of models and measures* (págs. 201-218). Washington: American Psychological Association.
- Lyubomirsky, S., & Layous, K. (2013). How Do Simple Positive Activities Increase Well-Being? *Current Directions in Psychological Science, 1*, 57-62.
- Lyubomirsky, S., Sheldon, K., & Schkade, D. (2005). Pursuing happiness: The architecture of sustainable change. *Review of General Psychology, 9*(2), 111-131.
- Lyubomirsky, S., Tkach, C., & Dimatteo, M. R. (2006). What are the differences between happiness and self-esteem? *Social Indicators Research*(78), 363-404.
- Maiese, M. (2005). Emotions. Beyond Intractability. . En G. Burgess, & H. Burgess, *Conflict Information Consortium*. Boulder: University of Colorado.
- Maiese, M. (2006). Engaging the Emotions in Conflict Intervention. *Conflict Resolution Quarterly, 24*(2), 187-196.
- Malhotra, D. (2015). Control de Negotiation before it Begins. *Harvard Business Review, 66-72*.
- Manchester Metropolitan University. (2013). *Manchester Metropolitan University*. Recuperado el 12 de Octubre de 2017, de Manchester Metropolitan University: https://www2.mmu.ac.uk/media/mmuacuk/content/documents/human-resources/az/guidance-procedures-and-handbooks/Mediation_Procedure.pdf
- Manning, C. (2017). *Dial M for Mediation*. Recuperado el 11 de Octubre de 2017, de Dial M for Mediation: <http://www.dialmformediation.com.au/Power%20Imbalance%20in%20Mediation.pdf>

- Manzanilla Prieto, F. (2012). *Ranking de felicidad en México*. México: imaginaméxico A.C.
- Margot, J.-P. (2007). La Felicidad. *Praxis Filosófica*(25), 55-79.
- Mariñelarena-Dondena, L. (2012). La formación en Psicología Positiva en la Universidad de Palermo. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 4(1), 21-30.
- Marquit, M. (23 de Enero de 2013). *Good Financial Cents*. Recuperado el 29 de Junio de 2016, de Good Financial Cents: <http://www.goodfinancialcents.com/what-is-human-capital/>
- Martín de Castro, G., Alama Salazar, E. M., López Sáez, P., & Navas López, J. E. (2009). El capital relacional como fuente de innovación tecnológica. *Innovación*, 19(35), 119-132.
- Martínez de Murguía, B. (1999). *Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria*. Barcelona, Cataluña , España : Paidós.
- Martínez-Gómez, R., & Agudiez, P. (2012). Comunicación para el Desarrollo Humano: buscando la transformación social. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*, 17, 79-106.
- Matz, D. (1996). Qué pasa en la mediación: Una mirada en la caja de herramientas del mediador. En J. Gottheil, & A. Schiffrin, *Mediación: una transformación en la cultura* (págs. 53-71). México D.F., México: Paidós Mexicana.
- Maxwell, D. (1992). Gender differences in mediation style and their impact on mediator effectiveness. *Conflict Resolution Quarterly*, 9(4), 353-364.
- Maxwell, N. G. (1992). The Feminist Dilemma in Mediation. *International Review of Comparative Public Policy*, 4(1), 67-84.
- Mayer, B. (1987). The Dynamics of Power in Mediation and Negotiation. *Conflict Resolution Quarterly*, 1987(16), 75-86.

- Meilán, J. J., Carro, J., Guerrero, C., Carpi, A., Gómez, C., & Palmero, F. (2012). El efecto de memoria congruente con el estado afectivo: reconocimiento diferencial de palabras de tristeza y alegría. *Anales de Psicología*, 28(1), 266-273.
- Melamed, J. (Enero de 1999). *Mediate*. Recuperado el 5 de Octubre de 2017, de Mediate: <http://www.mediate.com/articles/melamed4.cfm>
- Menkel-Meadow, C. (Febrero de 2016). *UCI LAW*. Obtenido de UCI LAW: <http://www.law.uci.edu/faculty/full-time/menkel-meadow/mediation-applications-for-good-decisionmaking-Acta-KULeuven.pdf>
- Miralles, F. (30 de Mayo de 2015). *Diario El País*. Recuperado el 28 de Junio de 2016, de Diario El País: http://elpais.com/elpais/2015/05/29/eps/1432910732_232097.html
- Mogonea, F.-R., & Mogonea, F. (2014). The role of the family in building adolescents' self-esteem. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*(127), 189-193.
- Moix Queraltó, J. (4 de Enero de 2014). *Diario El País*. Recuperado el 29 de Junio de 2016, de Diario El País: http://elpais.com/elpais/2014/01/02/eps/1388687330_173486.html
- Montes-Hidalgo, J., & Tomás-Sábado, J. (2016). Autoestima, Resiliencia, locus de control y riesgo suicida en estudiantes de enfermería. *Enfermería Clínica*, 26, 188-193.
- Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. (L. Aníbal, Trad.) Barcelona, Cataluña, España: Granica.
- Moore, T. (2017). Mediation Ethics and Regulatory Framework. *Journal of Mediation and Applied Conflict Analysis*, 102-116.
- Moral de la Rubia, J. (2011). La Escala de Afecto Positivo y Negativo (PANAS) en parejas casadas mexicanas. *Ciencia ergo sum*, 18(2), 117-125.

- Moreno, Y., & Marrero, R. (2015). Optimismo y Autoestima como predictores de bienestar personal: diferencias de género. *Revista Mexicana de Psicología*, 32(1), 27-36.
- Moriendo, M., De Palma, P., Medrano, L. A., & Murillo, P. (2012). Adaptación de la Escala de Afectividad Positiva y Negativa (PANAS) a la población de adultos de la ciudad de Córdoba. *Universitas Psychologica*, 11(1), 187-196.
- Mortensen, J. (1999). International Symposium. *Programme Notes and Background. Measuring and Reporting Intellectual Capital, Experience, Issues and Prospects*. . Ámsterdam.
- MSG Experts. (2016). *Management Study Guide*. Recuperado el 11 de Julio de 2016, de <http://www.managementstudyguide.com/ways-for-organizations-to-increase-human-capital.htm>
- Munduate Jaca, L., & Barón Duque, M. (s.f.). *www.juntadeandalucia.es*. Recuperado el 12 de Enero de 2016, de www.juntadeandalucia.es: http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/7_2_0.pdf
- Muñoz, L. (1960). *Derecho Comercial*. Buenos Aires, Argentina: Tipográfica Editora Argentina.
- Myers, D. G., & Diener, E. (1996). *Internal Psychology Illinois*. Recuperado el 15 de Mayo de 2015, de <http://internal.psychology.illinois.edu/~ediener/Documents/Pursuit.Happ.scientific%20american.pdf>
- Naciones Unidas. (10 de Diciembre de 1948). *Naciones Unidas*. Recuperado el Enero de 2018, de http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

Naciones Unidas. (15 de Enero de 1998). *Organización de Naciones Unidas*. Recuperado el 13 de Agosto de 2016, de Organización de Naciones Unidas: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/52/13&Lang=S>

Naciones Unidas. (28 de Abril de 1999). *Organización de Naciones Unidas*. Recuperado el 13 de Agosto de 2016, de Organización de Naciones Unidas: <http://fund-culturadepaz.org/DECLARACIONES%20RESOLUCIONES/Hacia%20una%20Cultura%20de%20Paz.doc>.

Naranjo Pereira, M. L. (2007). Autoestima: un factor relevante en la vida de la persona y tema esencial del proceso educativo. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 7(3), 1-27.

Navarro, E., Tomás, J., & Oliver, A. (2006). Factores personales, familiares y académicos en niños y adolescentes con baja autoestima. *Boletín de Psicología*(88), 7-25.

Neff, K. D., Kirkpatrick, K. L., & Rude, S. S. (2007). Self-compassion and adaptive psychological functioning. *Journal of Research in Personality*, 41, 139-154.

Neiman, P. (2017). *Neiman Mediation*. Recuperado el 5 de Octubre de 2017, de Neiman Mediation: <http://www.neimanmediation.com/when-is-mediation-inappropriate/>

Neumann, D. (1992). How Mediation can effectively address the male-female power imbalance in divorce. *Dispute Resolution Quarterly*, 9(3), 227-239.

Newell, B. R., & Shanks, D. R. (2014). Unconscious influences on decision making: A critical review. *Behavioral and Brain Sciences*, 37(1), 1-19.

Newman, S. (s.f.). *Northen Illinois University*. Recuperado el 19 de Abril de 2016, de Northen Illinois University: <http://www.niu.edu/ccr/resources/Selfesteem.pdf>

- Niven, K., Holman, D., & Totterdell, P. (2012). How to win friendship and trust by influencing people's feelings An investigation of interpersonal affect regulation and the quality of relationships. *Human Relations*, 1-29.
- Nolan-Haley, J. (2007). *Benjamin N. Cadozo School of Law/ Journal of Conflict Resolution*. Recuperado el Septiembre de 2017, de Benjamin N. Cadozo School of Law/ Journal of Conflict Resolution: <http://cardozojcr.com/vol7no2/CAC207.pdf>
- Nolan-Haley, J. M. (1999). Informed Consent in Mediation: A Guiding Principle for Truly Educated Decisionmaking. *Notre Dame Law Review*, 74(3), 775-840.
- O'Reardon, D. (2011). *Mediate*. Recuperado el 19 de Abril de 2016, de Mediate: <http://www.mediate.com/articles/oReardonD3.cfm>
- Office of Employment Dispute Resolution. (Julio de 2012). *The Official Site of the Commonwealth of Virginia*. Recuperado el 5 de Octubre de 2017, de The Official Site of the Commonwealth of Virginia: <https://www.dhrm.virginia.gov/docs/default-source/edrdocuments/tipsforsuccessfulmediationparticipationformc.pdf?sfvrsn=2>
- Oishi, S., & Diener, E. (2001). Goals, Culture, and Subjective Well-Being. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 27, 1674-1682.
- Olajide, S. E., MohdLizam, & Bola Olajide, E. (2016). Understanding The Conceptual Definitions of Cost, Price, Worth and Value. *Journal Of Humanities And Social Science*, 21(9), 53-57.
- Oliva, A. (2006). Relaciones familiares y desarrollo adolescente. *Anuario de Psicología*, 37(3), 209-223.
- Ordóñez de Pablos, P. (2003). Gestión del conocimiento y capital intelectual: Estudio de casos. En J. Ventura, & P. Ordóñez de Pablos, *Capital intelectual y aprendizaje organizativo*:

Nuevos desafíos para la empresa (págs. 131-153). Madrid: AENOR. Asociación Española de Normalización y Certificación.

Organisation for Economic Cooperation Development. (1998). *OECD Better policies for better lives*. Recuperado el 29 de Junio de 2016, de OECD Better policies for better lives: <http://www.oecd.org/sti/ind/2759012.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (25 de Septiembre de 2007). *Psiquiatría*. Recuperado el 2 de Julio de 2016, de Psiquiatría: <http://www.psiquiatria.com/depresion/segun-la-oms-en-el-2020-la-depresion-sera-la-segunda-causa-de-incapacidad-en-el-mundo/>

Oros, L. (2009). El valor adaptativo de las emociones positivas. Una mirada al funcionamiento psicológico de los niños pobres. *Revista Interamericana de Psicología*, 43(2), 288-296.

Oros, L. B. (2016). Locus de control: Evolución de su concepto y operacionalización. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 14(1), 89-98.

Orth, U., & Robins, R. W. (2014). The Development of Self-Esteem. *Current Directions in Psychological Science*, 23(5), 381-387.

Osorio Núñez, M. (2003). El capital intelectual en la gestión del conocimiento. *ACIMED*, 11(6), 1-8.

Oyserman, D., Elmore, K., & Smith, G. (2011). Self, Self-Concept, and Identity. En M. R. Leary, & J. P. Tangney, *Handbook of Self and Identity* (Segunda ed., págs. 69-104). New York: THE GUILFORD PRESS.

Palmer, S., & Raftery, J. (1999). Economic Notes: opportunity cost. *Education and Debate*, 318, 1551-1552.

- Palumbo, P., Medrano, L., Lussenhoff, F., González, J., & Curarello, A. (2011). Emociones positivas y negativas en futbolistas de alto rendimiento. *Psiencia*, 3(2), 64-73.
- Park, N., Peterson, C., & Seligman, M. E. (2004). Strengths of Character and Well-being. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 23(5), 603-619.
- Parra Ramajo, B., Chagas Lemos, E., Palacín Bartroli, C., & Torralba Roselló, J. M. (2014). La responsabilidad del Trabajo Social en la autodeterminación de los colectivos más vulnerables. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*(3), 99-104.
- Pérez Cortés, S. (2011). Atreverse a ser feliz: Epicuro. En C. Trueba Atienza, *La felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 98-119). México D.F.: Siglo XXI.
- Pérez Fernández del Castillo, B. (1993). *Contratos Civiles*. México D.F. , México: Porrúa.
- Pérez, A. (2012). El Capital Intelectual . *Cont4bl3*, 13-15.
- Perillo, G. (2011). El filósofo y la felicidad, a partir del libro X del SUPER ETHICA de Alberto Magno. En C. Trueba Atienza, *La felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (J. L. Bernal, Trad., págs. 186-1). Roma, Italia: Siglo XXI.
- Piña López, J. A. (2014). La Psicología Positiva: ¿Ciencia y Práctica de la Psicología? *Papeles del Psicólogo*, 35(2), 144-158.
- Piña López, J. A. (2015). Un análisis crítico del concepto de resiliencia en psicología. *Anales de Psicología*, 31(3), 751-758.
- Piqueras Rodríguez, J. A., Ramos Linares, V., Martínez González, A. E., & Oblitas Guadalupe, L. A. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, 16(2), 85-112.

Planiol, M., & Ripert, G. (1980). *Tratato Elemental de Derecho Civil* (Vol. I). París, Francia: Cajica.

Porter, M. (1991). *La Ventaja Competitiva de las Naciones*. Buenos Aires: Javier Vergara S.A.

Porter, P. (Julio de 2003). *Mediate*. Recuperado el 5 de Octubre de 2017, de Mediate: <http://www.mediate.com/articles/porterP1.cfm>

Pothier. (1993). *Tratado de las Obligaciones*. Argentina: Heliasta.

Press, S., & Lurie, P. M. (2014). *American Bar Association*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2017, de American Bar Association: https://www.americanbar.org/publications/gp_solo/2014/july-august-2014/dispute_resolution_protecting_selfdetermination_mediation.html

Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica .

Redorta, J. (2005). *El poder y sus conflictos*. Barcelona, Cataluña, España: Paidós Plural.

Redorta, J., Obiols, M., & Bisquerra, R. (2006). *Emoción y Conflicto: aprenda a manejar las emociones*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Reis, H. T., Sheldon, K. M., Gable, S. L., Roscoe, J., & Ryan, R. M. (2000). Daily Well-Being: The Role of Autonomy, Competence, and Relatedness. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 26, 419-435.

Retzinger, S., & Scheff, T. (2000-2001). Emotion, Alienation, and Narratives: Resolving Intractable Conflict. *Mediation Quarterly*, 18(12).

Revelle, W. (2011). *Personality Project*. Recuperado el 3 de Enero de 2018, de Personality Project: <https://www.personality-project.org/revelle/publications/BPSP-revelle.pdf>

- Rey, L., Extremera, N., & Pena, M. (2011). Perceived Emotional Intelligence, SelfEsteem and Life Satisfaction in Adolescents. *Psychosocial Intervention*(20), 227-234.
- Rifkin, J. (1984). Mediation from a Feminist Perspective: Promise and Problems. *Law & Inequality: A Journal of Theory and Practice*, 2(1).
- Rifkin, J., Millen, J., & Cobb, S. (1991). Toward a new discourse for mediation: A critique of Neutrality. *Conflict Resolution Quarterly*, 9(2), 151-164.
- Rincón Aponte, J. (2010). La importancia de la comunicación no verbal en la enseñanza. *Ingeniería Solidaria*, 6(10-11), 113-120.
- Rivero Weber, P. (2011). ¿Ser Feliz? En torno al pensamiento de Nietzsche. En C. Trueba Atienza, *La felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 328-337). México D.F.: Siglo XXI.
- Rizo García, M. (2006). La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica. Breve exploración teórica. *Anàlisi*, 33, 45-62.
- Roa García, A. (2013). La Educación Emocional, el Autoconcepto, la Autoestima y su importancia en la infancia. *EDETANIA*, 44, 241-257.
- Roca Villanueva, E. (2003). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de autoestima, asertividad e inteligencia emocional*. Valencia: ACDE.
- Rojas Marcos, L. (2007). *La autoestima. Nuestra fuerza secreta* (Cuarta Edición ed.). Madrid: Espasa.
- Rojas-Barahona, C. A., Zegers, B., & Föster, C. E. (2009). La escala de Autoestima de Rosenberg: validación para Chile en una muestra de jóvenes adultos, adultos y adultos mayores. *Revista Médica de Chile*(137), 791-800.

Rojina Villegas, R. (2008). *Compendio de Derecho Civil* (Trigésimosegunda ed., Vol. IV). México D.F, México: Porrúa.

Romero Rodríguez, J. M. (2016). Estrategias de aprendizaje para visuales, auditivos y kinestésicos. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*.

Rozenblum de Horowitz, S. (2006). *Mediación y Revinculación: Un proceso de cura para la familia*. Buenos Aires, Argentina: LexisNexis.

Ryan, R. (2009). Self-Determination Theory and Wellbeing. *Wed Research Review*, 1, 1-3.

Ryan, R. M. (1995). Psychological needs and the facilitation of integrative processes. *Journal of Personality*, 63, 397-427.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.

Ryan, R. M., Huta, V., & Deci, E. L. (2008). Living well: A Self-Determination Theory Perspective on Eudaimonia. *Journal of Happiness Studies*, 9, 139-170.

Ryan, R., & Deci, E. (2002). An Overview of Self-Determination Theory: An organismic-dialectical perspective . En E. Deci, & R. Ryan, *Handbook of self-determination research* (págs. 3-33). Rochester: The University of Rochester Press.

Saarni, C. (2000). Emotional competence. A developmental Perspective. En R. Bar-On, & J. Parker, *The handbook of Emotional Intelligence. Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace*. (págs. 68-91). USA: Jossey-Bass.

Sampedro, J. (31 de Marzo de 2014). *Diario El País*. Recuperado el 28 de Junio de 2016, de
Diario El País:

http://sociedad.elpais.com/sociedad/2014/03/31/actualidad/1396291624_930057.html

Sánchez García, A. (2015). *Mediación y arbitraje. Eficacia y proyección internacional*. México D.F, México: TIRANT LO BLANCH MÉXICO.

Santiago Oropeza, T. (2011). Ciudadanos felices: la utopía social de Rousseau. En C. Trueba Atienza, *La felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 229-253). México D.F. : Siglo XXI.

Sanz de Acedo Lizárraga, M. L., Sanz de Acedo Baquedano, M. T., & Cardelle-Elawar, M. (2007). Factors that affect decision making: gender and age differences. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 7(3), 381-391.

Schreier, L. S. (2002). Emotional Intelligence and Mediation Training. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(1), 99-119.

Schütt, F. (27 de Agosto de 2003). *Institute for World Economics and International Management*. (U. Bremen, Ed.) Recuperado el 29 de Junio de 2016, de Institute for World Economics and International Management: <http://www.iwim.uni-bremen.de/publikationen/pdf/W027.pdf>

Schwartz, S. H. (1999). A Theory of Cultural Values and Some Implications for Work. *Applied Psychology: An International Review*, 48(1), 23-47.

Secretaría General de Gobierno, Coordinación de Asuntos Jurídicos y Normatividad. (14 de Enero de 2005). Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León. *Ley(6)*, 1-19. (P. O. Estado, Recopilador) Estado de Nuevo León, Mexico.

- Secretaría Técnica de la Cámara de Diputados del H. Congreso de Unión. (5 de Febrero de 1917). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. México D.F., México.
- Secretaría Técnica de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2016). El Nuevo Sistema de Justicia Penal Acusatorio. *El Nuevo Sistema de Justicia Penal Acusatorio*. México D.F., México.
- Segrin, C., Hanzal, A., Donnerstein, C., Taylor, M., & Domschke, T. (2007). Social skills, psychological well-being, and the mediating role of perceived stress. *Anxiety Stress Coping, 20*(3), 321-329.
- Serrano, G. (2008). Eficacia y Mediación Familiar. *Boletín de Psicología*(92), 51-63.
- Shaffer, M. (1988). Divorce Mediation, A Feminist Perspective. *Faculty of Law Review, 46*(1), 162-200.
- Shapira, O. (2009). Exploring the Concept of Power in Mediation: Mediators' Sources of Power and Influence Tactics. *Ohio State Journal of Dispute Resolution, 24*(3).
- Shapira, O. (2014). A Theory of Sharing Decision. *McGeorge Law Review, 44*, 923-960.
- Siegfried, W. (2014). The Formation and Structure of the Human Psyche. Id, Ego, and Super-Ego – The Dynamic (Libidinal) and Static Unconsciousness, Sublimation, and the Social Dimension of Identity Formation. *Athene Noctua: Undergraduate Philosophy Journal*(2), 1-3.
- Silva, C., & Velázquez, A. (2011). Libertad y Felicidad en John Locke. En C. Trueba Atienza, *La felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 213-228). México D.F. : Siglo XXI.

- Simon, D. (2015). *Institute for the Study of Conflict Transformation*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2017, de Institute for the Study of Conflict Transformation: <http://www.transformativemediation.org/mediator-self-determination-vs-party-self-determination/>
- Slaikeu, C. A. (1996). *Para que la Sangre no Llegue al Río. Una guía práctica para resolver conflictos*. Barcelona, Cataluña , España: Granica.
- Smilovitz, J. (2008). Emotions in Mediation: Disputant perception of the mediator. *Discussion Papers in Diplomacy*, 1-42.
- Stamato, L. (1992). Voice, place, and process: Research on gender, negotiation, and conflict resolution. *Conflict Resolution Quarterly*, 9(4), 375-386.
- State University of New York. (2017). *Suny Press*. Recuperado el 3 de Enero de 2018, de Suny Press: <http://www.sunypress.edu/pdf/60862.pdf>
- Stewart, T., & Zadunaisky, D. (1998). *Nueva riqueza de las Organizaciones: El Capital Intelectual*. Buenos Aires: Granica.
- Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.
- Subirats, J. (2003). Participación y responsabilidades de la comunidad en la educación. *Revista de Educación*, 330, 217-236.
- Supreme Court of India. (2013). *Main Mediation Centre*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2017, de Main Mediation Centre: http://mediationbhc.gov.in/PDF/concept_and_process.pdf
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. (Cuarta edición ed.). México: LIMUSA.

- Taormina, D. P. (2011). Jámbrico: la felicidad del filósofo y la felicidad del teúrgo. En C. Trueba Atienza, *La felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (J. Molina, Trad., págs. 135-146). México D.F.: Siglo XXI.
- Taylor, A. (1997). Concepts of neutrality in family mediation: Contexts, ethics, influence, and transformative process. *Conflict Resolution Quarterly*, 14(3), 215-236.
- Teece, D., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic Capabilities and Strategic Management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509-533.
- Tejedo-Romero, F., & Ferraz Esteves de Araújo, J. F. (2015). Información del Capital Humano: la generación de intangibles y la responsabilidad social. *Cuadernos de Gestión*, 16(1), 125-144.
- Tellkamp, J. A. (2011). Felicidad y Bienaventuranza en Tomás de Aquino. En C. Trueba Atienza, *La Felicidad: perspectivas Antiguas, Modernas y Contemporáneas* (págs. 200-212). México D.F.: Siglo XXI.
- Tormala, Z. L., & Petty, R. E. (2004). Source Credibility and Attitude Certainty: A Metacognitive Analysis of Resistance to Persuasion. *Journal of Consumer Psychology*, 14(4), 427-442.
- Trueba Atienza, C. (2009). La Teoría Aristotélica de las emociones. *Signos Filosóficos*, 11(22), 147-17.
- Trueba Atienza, C. (2011). El concepto aristotélico de felicidad. En C. Trueba Atienza, *La felicidad. Perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 74-97). México D.F.: Siglo XXI.
- Trujillo, M. A. (s.f.). *Universidad de Granada*. Recuperado el 19 de Abril de 2016, de Universidad de Granada: <http://www.ugr.es/~javera/pdf/2-3-AF.pdf>

- Uba, I., Nor Yaacob, S., Talib, A., & Mofrad, S. A. (2013). Effect of Self-Esteem in the Relationship between Stress and Substance Abuse among Adolescents:.. *International Journal of Social Science and Humanity*, 3(3), 214-217.
- Ulrich, B. (1998). *La sociedad del riesgo*. (J. Navarro, D. Jiménez, & M. R. Borrás, Trans.) Barcelona: Paidós.
- UNESCO. (2016). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Recuperado el 13 de Agosto de 2016, de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: <http://www.unesco.org/new/es/quito/education/human-rights-and-culture-of-peace/>
- UNESCO. (2016). *United Nations, Scientific and Cultural Organization*. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de United Nations, Scientific and Cultural Organization: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002449/244957s.pdf>
- UNICEF. (Julio de 2016). *UNICEF*. Recuperado el 23 de Febrero de 2018, de UNICEF: https://www.unicef.org/republicadominicana/Guia_Practica_Desarrollo_WEB.pdf
- Urquidi, J. E. (1999). *Mediación: solución a conflictos sin litigio*. México D.F., México: Centro de Resolución de Conflictos.
- Urra, J. (2010). *Javier Urra*. Recuperado el 19 de Abril de 2016, de Javier Urra: <http://www.javierurra.com/files/FortalezasParaAfrontarLasAdversidadesDeLaVida.pdf>
- Vázquez, A. (14 de Abril de 2014). *slideshare*. Recuperado el 13 de Marzo de 2016, de slideshare: <http://es.slideshare.net/alenmediagroup/te-dr-fusinticadr>
- Vecina Jiménez, M. L. (2006). Emociones Positivas. *Papeles del Psicólogo*, 27(1), 9-17.

- Veenhoven, R. (2014). Mayor felicidad para más personas ¿Es esto posible en México? En F. Manzanilla Prieto, *Ranking de Felicidad en México ¿En qué municipios viven con mayor calidad de vida los mexicanos?* (págs. 34-53). México: imaginaméxico.
- Viché González, M. (2015). Democracia, ciudadanía y educación: de la socialización a la subjetivación. *Revista Internacional de Pensamiento Político - I Época*, 10, 85-100.
- Vinyamata, E. (2012). *Vivir y Convivir en Paz*. GRAO.
- Vinyamata, E. (2015). Conflictología. *Revista de Paz y Conflictos*, 8(1), 9-24.
- Wade, J. (2008). Persuasion in Negotiation and Mediation. *ADR Bulletin*, 10(1).
- Wall Jr., V. D., & Dewhurst, M. L. (1991). Mediator gender: Communication Differences in resolved and unresolved mediations. *Conflict Resolution Quarterly*, 9(1), 63-85.
- Wallace, E. (Octubre de 2008). *Eyes On Sales*. Recuperado el 29 de Junio de 2016, de Eyes On Sales: https://www.eyesonsales.com/uploads/pdf/relational_capital_whitepaper.pdf
- Wallace, E. (2009). *Business Relationships that last*. Hardcover.
- Watson, D., Clark, L., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS Scales. *Journal of Personality*, 54, 1063-1070.
- Wilkinson, W. (23 de Marzo de 2011). *FORBES*. Recuperado el 18 de Marzo de 2018, de FORBES: <https://www.forbes.com/sites/willwilkinson/2011/03/23/happiness-and-freedom/#387a87bdf5f>
- Williams, M. (1997). Can't I get no satisfaction? Thoughts on the promise of mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 2, 143-154.
- Wood, E. (Julio de 2003). *Mediate*. Recuperado el 7 de Octubre de 2017, de Mediate: <http://www.mediate.com/articles/woodE1.cfm>

World Economic Forum. (2016). *World Economic Forum*. Recuperado el 29 de Junio de 2016, de World Economic Forum: http://www3.weforum.org/docs/HCR2016_Main_Report.pdf

Worthy, D. A., Gorlick, M. A., Pacheco, J. L., Schnyer, D. M., & Maddox, W. T. (2011). With Age Comes Wisdom: Decision-Making in Younger and Older Adults. *Psychological Science*, 22(11), 1375-1380.

Yamawaki, N., Peterson Nelson, J. A., & Omori, M. (2011). Self-esteem and life satisfaction as mediators between parental bonding and psychological well-being in Japanese young adults. *International Journal of Psychology and Counselling*, 3(1), 1-8.

Zack, M. (1999). Developing a Knowledge Strategy. *California Management Review*, 41(3), 125-145.

Zagal A., H. (2011). La nostalgia de Dios. La felicidad en San Agustín de Hipona. En C. Trueba Atienza, *La felicidad: perspectivas antiguas, modernas y contemporáneas* (págs. 147-167). México D.F. : Siglo XXI.

Zartman, I. W., & Berman, M. R. (1982). *The Practical Negotiator*. New Haven and London: Yale University Press.

Zuloaga, C. E. (2000). *Pacto Contractual y contratos atípicos*. México D.F., México: Porrúa.

Zumeta, Z. (s.f.). *Mediate*. Recuperado el 19 de Abril de 2016, de Mediate: <http://www.mediate.com/articles/zumeta.cfm>

ANEXOS I

1. ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A PROFESIONISTAS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR

Buen día, mi nombre es Rosario y soy una alumna del programa de Doctorado Métodos Alternos de Solución de Conflictos que se imparte en esta Facultad.

Estoy realizando una investigación la felicidad que genera la mediación, tras firmar un acuerdo de mediación.

Recientemente, el Doctor Gorjón, mi director de tesis, publicó el “Modelo de los Intangibles de la Mediación”, según el cual la mediación genera efectos positivos en las personas que participan en ellas, como por ejemplo, armonía, una mayor confianza en sí mismas e incluso felicidad.

El proyecto está focalizado hacia el estudio de la felicidad, por lo que me gustaría que una profesionalista en el tema de la mediación como es usted, me diera su opinión acerca de algunas cuestiones al respecto.

Con el fin de poder analizar posteriormente la información que me proporciona, solicito su permiso para poder grabar sus declaraciones, garantizándole en un 100% el uso ético de la misma, cuyos fines no van más allá que ampliar conocimientos en la materia.

Antes de comenzar me gustaría agradecerle el tiempo que me dedica ya que su participación resulta crucial para que se pueda llevar a cabo la investigación, por tanto reitero mi enorme gratitud por su colaboración

Comenzamos la grabación...

Nos encontramos a 11 de Noviembre de 2014 efectuando una entrevista a ...

PREGUNTAS DE CONTEXTUALIZACIÓN

1. Usted es mediadora aquí en el “Servicio de Litigación y Mediación”, ¿Me podría contar su trayectoria de cómo llegó hasta aquí? Intentar que conteste la formación que presenta, el número de años que lleva trabajando en el servicio, cómo llegó al Servicio de Litigación y Mediación...

2. ¿Cuáles son las ventajas que usted observa entre el Sistema de Justicia Tradicional y los Métodos Alternos de Solución de Conflictos?

3. ¿Cuál es el tipo de mediación que predomina el centro: familiar, administrativa, civil...? ¿Y cuál es la temática más común?

4. Sabemos que la mediación está infrautilizada por desconocimiento de su existencia. Pero de la gente que la utiliza ¿Cuáles son los motivos por los que cree que lo hacen: gratuidad, tiempo, valores y principios de las persona, etc.?

PARTE CENTRAL DE LA ENTREVISTA

5. ¿Me podría hacer un breve resumen de cómo funciona el servicio de mediación en este centro? Intentar que responda el procedimiento que se sigue en el centro desde que el o los participantes contactan con el servicio hasta que se firma el convenio.

6. Ahora, si es posible, me gustaría ir analizando el procedimiento de la mediación pormenorizadamente. Supongamos que las partes ya se encuentran aquí en el centro y les quedan cinco minutos para que empiece la sesión ¿Qué emociones y sentimientos aprecia usted que las partes están sintiendo?

7. ¿Las partes ya están haciendo uso de su turno de palabra, ¿Cómo observa usted que los sentimientos y las emociones están evolucionando? ¿Hay ocasiones en las que se desencadena violencia física o verbal?

8. ¿Piensa usted que las partes se sienten realmente libres de influencias para expresar sus necesidades y deseos? ¿Se aprecia un verdadero compromiso por querer resolver el conflicto?

9. ¿Cuáles son las técnicas y herramientas que utiliza usted para aplacar los ánimos? ¿Me podría indicar alguna frase o expresión que “nunca” falla para que la situación se calme?

10. ¿De qué forma observa usted que los mediados expresan sus emociones durante la sesión: lloran, gritan, alzan la voz, dicen palabras malsonantes.....?

11. Bueno, los nudos parece que se van desatando... y llega el momento de firmar el convenio. ¿Qué emociones observa en los mediados así como las frases más recurrentes que escucha de los mismos?

12. ¿Qué gestos observa: se abrazan, se dan la mano, se besan...? ¿Cuándo detecta usted que es un acuerdo que va a perdurar?

PREGUNTAS POST-MEDIACIÓN Y DE OPINIÓN PERSONAL

13. A su juicio, ¿Cuáles son las emociones positivas que usted observa cuando los mediados terminan la sesión de la mediación? ¿Tiene alguna constancia posterior a la mediación de cómo ha evolucionado la relación entre las partes y de los sentimientos que siguen prevaleciendo?

14. ¿Piensa usted que la mediación en sí misma es suficiente para florezcan en los mediados emociones positivas o es necesario firmar el convenio para que dichas emociones aparezcan de verdad?

15. ¿Todas las mediaciones finalizan con éxito? ¿Cuántas sesiones más o menos se necesitan para que termine una mediación?

16. ¿Piensa usted que los mediados son conscientes de que en la mediación han sido ellos mismos quienes han resuelto su conflicto? ¿Cómo cree usted que el hecho de reforzar sus logros al final de la mediación puede repercutir en la autoestima de los mediados?

17. ¿Piensa que ese reforzamiento positivo de su conducta podría derivar en volver a utilizar la mediación para resolver otro tipo de conflictos? ¿Sería posible que se la recomendaran a sus allegados y familiares?

ANEXO II

VARIABLE	CATEGORIZACIÓN
1. AUTOESTIMA	1.1 Siente mayor confianza y seguridad en sí mismo
	1.2 Piensa que es una persona capaz de resolver sus problemas.
	1.3 Se siente valioso por haber desarrollado habilidades y capacidades que no sabía que tenía.
	1.4 Se siente orgulloso de sus logros.
2. AUTODETERMINACIÓN	2.1 Se considera capaz de tomar sus propias decisiones.
	2.2 Se siente comprometido con los objetivos que persigue
	2.3 Se siente motivado por resolver el conflicto
	2.4 Puede expresar libremente sus necesidades y deseos
3. EMOCIONES NEGATIVAS	3.1 Siente enojo por todo el dolor que le han provocado
	3.2 Siente incertidumbre de estar ante una situación que desconoce
	3.3 Siente angustia por tener que volver a hablar de todo lo sucedido
	3.4 Se siente triste al pensar que es imposible llegar a un acuerdo
4. SATISFACCIÓN DERIVADA DEL ACUERDO	4.1 Se siente entusiasmado por haber podido llegar a un pacto
	4.2 Se siente feliz al sentirse más cerca de su ser querido
	4.3 Se siente gratificado por los resultados de su esfuerzo
	4.4 Se siente esperanzado por la posibilidad de poder reanudar la relación con su ser querido
5. EMOCIONES POSITIVAS	5.1 Siente serenidad y paz consigo mismo
	5.2 Siente alivio al haber descargado el estrés del “pendiente” que tenía
	5.3 Se siente agradecido por haber podido tener esta experiencia de mediación.
	5.4 Se siente una persona más comprensiva al entender por qué la otra persona actuó como lo hizo.

CATEGORIZACIÓN	CODIFICACIÓN
<p>3.1 Siente enojo por todo el dolor que le han provocado</p>	<p>3.1.1. “Yo diría que todos los participantes vienen sobre todo enojados”</p> <p>3.1.2. “El enojo es palpable cuando llegan”</p> <p>3.1.3. “Ese enojo, esa rabia, ese rencor están a flor de piel los primeros 20 minutos de la sesión”</p>
<p>3.2 Siente incertidumbre de estar ante una situación que desconoce</p>	<p>3.2.1. “La mayoría de los que vienen es la primera vez que utilizan la mediación y se les nota nerviosos porque no saben lo que va a pasar”</p> <p>3.2.2. “Algunos piensan que el mediador les va a juzgar por su comportamiento o por su forma de ser”</p> <p>3.2.3. “A veces llegan algunos participantes dicen “esto va a quedar peor de lo que estaba” porque van recordando todo lo que sucedió y en un momento dado las cosas empeoran.</p>
<p>3.3 Siente angustia por tener que volver a hablar de todo lo sucedido</p>	<p>3.3.1. “Se puede observar perfectamente cómo conforme van hablando de lo ocurrido la ansiedad se incrementa, el tono de voz se eleva, suele haber algún grito, incluso palabras antisonantes, que están prohibidas”</p> <p>3.3.2. “Se nota desasosiego cuando tienen que ir relatando cada uno su versión y escuchar la de otro, pero a eso han venido. Entonces nosotros tenemos que calmarles”</p>
<p>3.4 Se siente triste al pensar que es imposible llegar a un acuerdo</p>	<p>3.4.1. “Algunos se muestran frustrados porque piensan que no se va a llegar a un acuerdo, pero claro, al acuerdo que ellos quieren”</p>

CATEGORIZACIÓN	CODIFICACIÓN
<p>4.1 Se siente entusiasmado por haber podido llegar a un pacto</p>	<p>4.1.1 “Es muy reconfortante ver lo entusiasmados que se muestran los participantes cuando firman el convenio”</p> <p>4.1.2. “Lo realmente gratificante tanto para ellos como para nosotros es el momento en que se firma el acuerdo”</p> <p>4.1.3. “Ellos no lo dicen verbalmente, pero esos esa sonrisa, ese gesto de alegría, de apretón de manos significa que están fascinados por lo que acaba de ocurrir”</p>
<p>4.2 Se siente feliz al sentirse más cerca de su ser querido</p>	<p>4.2.1. “Da gusto recordar la cara de felicidad que muestran dos hermanos o un padre y un hijo cuando firman y se dan un abrazo”</p> <p>4.2.3 “Algunos se dan un abrazo y se dicen “qué gusto hermano de poder abrazarte, ¿Te acuerdas cuando éramos pequeños y...”</p>
<p>4.3 Se siente gratificado por los resultados de su esfuerzo</p>	<p>4.3.1. “Casi todos los participantes te dan las gracias cuando ya han firmado el acuerdo,-jajaja-, piensan que hemos sido nosotros quienes han resuelto el problema”</p> <p>4.3.2. “Días después cuando les llamo se siguen sintiendo agradecidos por lo que han conseguido gracias a la mediación”</p>

<p>4.4 Se siente espezandado por la posibilidad de poder reanudar la relación con su ser querido</p>	<p>4.4.1 “En ese momento no lo dicen, pero firmar el acuerdo es el punto de partida de una posible nueva relación”</p> <p>4.4.2 “Algunos nos han llamado la gran mejoría que han experimentado con su padre, con su hermano o con su amigo”.</p>
---	--

CATEGORIZACIÓN	CODIFICACIÓN
<p>5.1 Siente paz consigo mismo</p>	<p>5.1.1 “Es muy visible la paz y la tranquilidad de espíritu cuando se van del centro”</p> <p>5.1.2. “Cuando les preguntamos cómo se sienten casi todos dicen que en paz y aliviados”</p>
<p>5.2 Siente alivio al haber descargado el estrés del “pendiente” que tenía.</p>	<p>5.2.1 “Cuando hablamos con ellos tras la mediación nos dicen que se sienten descargados por el “pendiente” que tenían con esa persona”</p> <p>5.2.2 “Hay gente mayor que viene porque lleva muchos años sin hablarse con algún familiar. Su cara de alivio y su conciencia tranquila lo dicen todo”</p> <p>5.2.3 “Yo recuerdo de un señor que me dijo ya iba a poder dormir por las noches al saber que iba a recuperar su dinero”</p> <p>5.2.4. “Un mediado me dijo: ya sé que no le debo nada a Dios. Estoy tranquilo”</p>
<p>5.3. Siente esperanza y confianza tanto en la institución como en la persona.</p>	<p>5.3.1. “Cuando firman el acuerdo se muestran muy agradecidos con nosotros, por todo lo que les hemos ayudado”</p>

<p>5.4 Se siente una persona más comprensiva al entender por qué la otra persona actuó como lo hizo.</p>	<p>5.4.1 “Sí claro, se va viendo a lo largo del proceso”.</p> <p>5.4.2 “Muchas personas vienen aquí ya no para arreglar un conflicto sino para saber por qué hizo algo, por qué le pegó, o por qué le insultó”</p>
---	--

