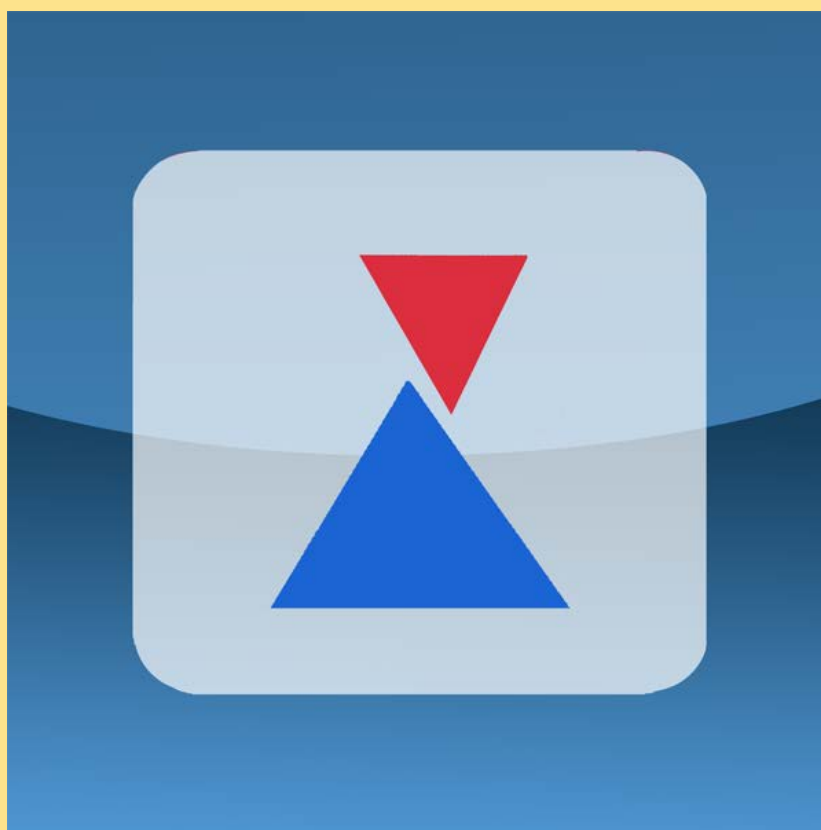


HABILIDADES PSICOLÓGICAS PARA UNA MEDIACIÓN EFICAZ: EL MANEJO DE LAS EMOCIONES

(Volumen I)



**Lourdes López de la Llave
Andrés López de la Llave
© Fundación UNED**

**HABILIDADES PSICOLÓGICAS PARA LA MEDIACIÓN:
EL MANEJO DE LAS EMOCIONES
(VOLUMEN I)**

CONTENIDOS

GUÍA DIDÁCTICA

PRESENTACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA I: BASES DEL COMPORTAMIENTO

Sensación y Percepción

Atención

Memoria

Aprendizaje

UNIDAD DIDÁCTICA II: PERSONALIDAD

Concepto de personalidad

El desarrollo de la personalidad

Variables estructurales de la personalidad: los Rasgos

Variables funcionales de la personalidad

Locus de control

La autoeficacia

Los estilos cognitivos

UNIDAD DIDÁCTICA III: RESPUESTA DE ESTRÉS Y ANSIEDAD

Ansiedad y estrés

Cómo se genera el estrés

La cronificación de la respuesta de estrés

Controlar las situaciones que disparan las reacciones de alarma

Actuar sobre la respuesta fisiológica

Descubrir y cambiar los pensamientos distorsionados

Fortalecernos contra el estrés

Estrés y afrontamiento

El control de la activación

El nivel de activación y su influencia en el funcionamiento de las personas

Nivel personal óptimo de activación

UNIDAD DIDÁCTICA IV: EMOCIONES

Definición.

Emoción y estado de ánimo.

Funciones de las emociones y los sentimientos.

Clasificación de las emociones.

Los tres niveles de respuesta emocional.

Principales teorías psicológicas sobre la emoción

Emociones básicas

LECTURAS COMPLEMENTARIAS

HABILIDADES PSICOLÓGICAS PARA LA MEDIACIÓN: EL MANEJO DE LAS EMOCIONES

GUIA DIDÁCTICA

Calendario de Actividades

MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Comienzo del curso Estudio de los contenidos teóricos.	Estudio de los contenidos teóricos. 30 de abril: Entrega del cuestionario de evaluación teórica	Estudio de los contenidos prácticos.	Estudio de los contenidos prácticos. 20 de junio: Entrega del trabajo de evaluación de la parte práctica. 30 de junio: fin del curso
<p>Está previsto realizar una sesión presencial en Madrid a mitad de curso . (Se informará de la fecha concreta de esta actividad)</p> <p>Tiempo estimado de dedicación: 60 horas</p>			

IMPORTANTE:

Si, por la razón que sea, tienes problemas para cumplir con las fechas: ponte en contacto con nosotros para tratar tu caso de la forma que requiera, con el fin de que puedas terminar el curso con aprovechamiento

Consultas:

- Correo electrónico: psicologiadelamediacion@gmail.com
- Atención telefónica: lunes y martes de 15,00 a 18,00 h. en el teléfono: 654 906 805

Palabras clave: Bases del comportamiento, habilidades emocionales, comunicación eficaz, proceso de mediación, resolución de conflictos

METODOLOGIA Y DIRECTRICES GENERALES PARA EL ESTUDIO

Como ya se sabe, la realización de estudios a distancia requiere que cada alumno planifique su trabajo en función de sus intereses y posibilidades de tiempo. Es aconsejable llevar a cabo una apropiada planificación general, distribuyendo bien el tiempo de trabajo.

Para seguimiento del curso, los alumnos deben estudiar los contenidos señalados en el apartado anterior, utilizando los apuntes que reciben gratuitamente como material didáctico.

Antes de comenzar a estudiar, resultaría conveniente que cada alumno decidiera cuáles son sus objetivos personales para este curso y el tiempo de que dispone para realizarlo. Partiendo de esta consideración, cada alumno podrá centrarse en los aspectos que más le interesen. No obstante, es recomendable que los temas se aborden en el orden señalados en el programa del curso.

No es importante memorizar los contenidos, sino comprender las cuestiones esenciales. Se trata de asimilar conocimientos que pueden resultar útiles y los alumnos deben buscar esta vertiente práctica desde primer momento.

Es necesario tener en cuenta que si este curso fuera presencial, el alumno tendría que dedicar un determinado tiempo en asistir a clase. En el planteamiento de estudios a distancia, el trabajo con los materiales didácticos sustituye a las clases presenciales, y por tanto debe planificarse un tiempo concreto para llevar a cabo el estudio.

Esto no quiere decir que necesariamente haya que trabajar todas las semanas (aunque, en general, sería aconsejable), pero sí que cada alumno organice su tiempo de antemano y "lleve al día" estos estudios en la medida de lo posible.

En resumen, cualquiera que sea el planteamiento que cada alumno considere más idóneo, lo importante es que exista un plan, con unas decisiones respecto al procedimiento a seguir, una programación del tiempo y una cierta disciplina personal.

EVALUACIÓN

Los trabajos de **evaluación** correspondientes a cada uno de los dos volúmenes de apuntes, serán remitidos a los alumnos por **correo electrónico** con las indicaciones necesarias para su correcta realización, y deben ser devueltos cuando estén completos por este mismo sistema. El contenido de las dos evaluaciones consistirá en algunas preguntas y ejercicios prácticos de los que se encuentran en los Cuadernos de Prácticas.

PRESENTACIÓN

Hoy está ampliamente aceptado que la mediación es la forma más enriquecedora de abordar los conflictos, tanto para el mediador como para los mediados. Esta afirmación no significa que el proceso sea fácil, de hecho en muchas ocasiones tratar de encontrar soluciones adecuadas es extremadamente complejo y requiere un gran esfuerzo por parte de todos. Un aspecto que puede ser determinante a la hora de lograr el éxito en un proceso de mediación es la adecuada gestión de las emociones que necesariamente están implicadas.

Desde nuestro punto de vista, el conocimiento del funcionamiento de las emociones es fundamental para la gestión de los conflictos y la Psicología dispone de herramientas adecuadas tanto a ese fin como a los de mejorar las relaciones interpersonales y contribuir a solucionar los conflictos entre personas. Aunque la aplicación de algunas estrategias de atención psicológica conviene que sean aplicadas por un psicólogo profesional, muchas de estas herramientas psicológicas pueden ser utilizadas por los profesionales de la mediación, formados en disciplinas legales o sociales, si complementan su formación con los adecuados conocimientos psicológicos.

Este primer volumen de apuntes contiene los conocimientos imprescindibles para lograr una adecuada base teórica que permita desarrollar las habilidades y herramientas más útiles para los procesos de mediación:

Bases del comportamiento. Describe de una forma sencilla y asequible los procesos psicológicos básicos (percepción, atención, memoria, aprendizaje) que sustentan el comportamiento humano. Su conocimiento es necesario para comprender mejor la conducta de las personas.

Personalidad. La personalidad es otro de los conceptos centrales para conocer el comportamiento, qué es la personalidad, cómo se desarrolla o sus elementos estructurales. Conocer características estables de la conducta nos ayuda a predecir cómo se comportan las personas en diferentes situaciones.

Respuesta de estrés y ansiedad. En las situaciones de conflicto, son

frecuentes estas respuestas. En esta Unidad Didáctica se describe cómo se generan dichas respuestas, sus desencadenantes y consecuencias.

Emociones. El manejo adecuado de las propias emociones y de los demás es un elemento clave en un proceso de mediación. Conocer qué son las emociones, cómo se generan, las diferentes teorías explicativas que se han desarrollado a lo largo del tiempo, la clasificación de las emociones, es el primer paso para desarrollar habilidades emocionales necesarias para conseguir lo que algunos autores han denominado Inteligencia Emocional.

En este primer volumen, además de los conocimientos básicos, se ofrecen diversos contenidos complementarios, como por ejemplo artículos científicos, que completarán los conocimientos sobre cada tema. Estos contenidos complementarios no son objeto de evaluación, aunque su lectura es muy recomendable.

La evaluación de los conocimientos adquiridos en este primer volumen de apuntes consiste en completar el Cuaderno de Prácticas. En este cuadernos se incluyen cuestionarios sobre los conocimientos teóricos y propuestas para llevar a cabo determinados ejercicios prácticos.

UNIDAD DIDÁCTICA I: BASES DEL COMPORTAMIENTO

Los seres humanos utilizamos diversos recursos psicológicos en nuestra vida diaria. Buscamos información para intentar comprender las conductas propias y ajenas y realizamos predicciones sobre cómo será nuestro propio comportamiento y el comportamiento de los demás. Aunque podemos alcanzar cierto nivel de éxito a través de estas estrategias, algunos procesos psicológicos complejos se escapan de nuestras posibilidades de comprensión o de control. Por este motivo, no todas las formas de utilizar algún conocimiento psicológico se pueden considerar Psicología.

La Psicología se ocupa del estudio del comportamiento de las personas y tiene como objetivo el conocimiento, la descripción y la explicación, tanto de la estructura como del funcionamiento de la conducta humana.

Se entiende por conducta, aquella actividad, más o menos compleja, con la que los organismos responden a los diferentes estímulos que configuran el medio donde se desarrolla su existencia.

Estar inquieto, o nervioso, es una conducta que, muchas veces, se produce cuando hemos tenido una discusión con alguien; llorar es una conducta que, muchas veces, se realiza tras haber experimentado un sentimiento doloroso; hablar, caminar, pensar... son otras actividades o comportamientos que podemos llevar a cabo las personas.

La actividad de los organismos, de las personas, se manifiesta en tres niveles: el nivel cognitivo (los pensamientos) el bioquímico/fisiológico y el nivel motor (siendo esta última actividad la única que podemos observar a simple vista). Teniendo en cuenta que todos los organismos somos estructuras unitarias, los tres niveles descritos ejercen una influencia mutua unos sobre otros. De esta forma la actividad fisiológica y bioquímica afectan a los movimientos, a lo motor; y en sentido inverso, lo puramente motor también muestra su influencia en los otros niveles de respuesta.

En este sentido, por ejemplo, cuando una persona toma la decisión de hacer algo difícil, inmediatamente su organismo responde modificando su actividad bioquímica y fisiológica, como si se tratara de "dar las energías" necesarias a la persona con el fin de que pueda alcanzar esa meta que se ha propuesto; este cambio fisiológico se manifiesta en la respuesta motora y cognitiva de la persona. Más adelante nos extenderemos más en este asunto.

La mente humana se sustenta sobre unos pilares que se han denominado procesos psicológicos básicos; éstos son el soporte esencial de la conducta y propician la manifestación de las diferentes actividades y funciones psicológicas. Los principales procesos psicológicos son: la sensación y la percepción, la atención, la memoria, el pensamiento y el lenguaje, la motivación, la emoción, y el aprendizaje. Los procesos psicológicos básicos constituyen los fundamentos teóricos de la Psicología, por lo que resulta muy conveniente su conocimiento, aunque sea de forma superficial, para poder comprender la conducta humana.

1.1. Sensación y Percepción.

Nuestro comportamiento constituye la forma con la que respondemos a las circunstancias que nos rodean, o sea actuamos para responder a la información que captamos de nuestro mundo; de esta forma, los primeros de entre los procesos psicológicos básicos, a los que conviene prestar atención, son la sensación y la percepción, que son los que nos permiten estar “conectados” con el mundo.

Las personas vemos nuestro entorno como un conjunto estimular cuya energía, tras excitar los órganos de los sentidos apropiados, acaba convirtiéndose en “información”. En el camino que va desde esa “pura energía” a la información, se produce un primer fenómeno psicológico: la traducción de los estímulos sensitivos a señales perceptivas, la percepción; esta traducción se debe al procesamiento y a la estructuración ejercidos por el organismo.

Durante el procesamiento y la estructuración a que hacemos referencia se producen modificaciones, tanto cualitativas como cuantitativas, de modo que los organismos destacan de entre lo que perciben sólo aquello que tiene un valor adaptativo (“una utilidad vital”) sobresaliente. Se puede decir que se **siente** “lo que hay”, lo que está presente en la realidad, pero lo que se **percibe** es el resultado de cómo nuestra mente ha elaborado las sensaciones.

En el cuadro 1 presentamos algunos de los más clásicos ejemplos de los utilizados en Psicología básica para mostrar el papel activo que tenemos las personas en los resultados perceptivos ante unos mismos estímulos sensitivos.

Cuadro 1. ¿Vemos la realidad o, lo que nuestro cerebro cree que estamos viendo?

En este dibujo lo que vemos depende de que nuestro cerebro acepte que existe un fondo blanco o un fondo negro. Si el fondo es blanco, vemos copas. Si el fondo es negro, vemos perfiles de caras.



También aquí veremos lo que nuestra mente interpreta: una mujer joven, de perfil...o una anciana, cuya nariz está formada por el mentón de la joven...



En este otro dibujo vemos una serie de cuadrados negros, pero insólitamente aparecen también manchas oscuras donde se cruzan las líneas blancas de separación. Pero si fijamos la vista en una de esas manchas, desaparece...



Antes de llegar a convertirse en una percepción, la información debe primero ser sentida, detectada a través de diferentes órganos receptores (los sentidos); las sensaciones se pueden clasificar en: **exteroceptivas**, **propioceptivas** e **interoceptivas**. Las sensaciones exteroceptivas son las sensaciones que proceden de los que tradicionalmente hemos estudiado como los cinco sentidos: vista, oído, olfato, gusto y tacto; constituyen señales que nos informan, principalmente, del ambiente externo. Las propioceptivas constituyen las señales que nos indican nuestra situación en el espacio así como las condiciones del aparato locomotor sobre el que nos sustentamos; reciben la información desde un conjunto de receptores situados en los músculos, articulaciones y oído interno, e informan a la persona respecto a su situación en el espacio, sus movimientos corporales, su tono muscular y su equilibrio o relación postural con el suelo. Finalmente, las sensaciones

interoceptivas son aquellas que nos suministran la información de nuestro medio interno; desde el punto de vista anatómico, se localizan principalmente en las vísceras; su función principal es informar al organismo de su situación homeostática en el sentido más amplio, como por ejemplo las sensaciones de frío, calor, hambre, etc.

Cuadro 2. La Teoría de la Gestalt y sus leyes sobre la percepción

- La **Ley de la pregnancia** señala que de varias organizaciones geométricamente posibles, se percibe la que tiene una figura mejor, más simple y más estable.
- La **Ley de la proximidad** indica que a igualdad de circunstancias, los estímulos más próximos tienden a articularse como formando parte de un mismo todo perceptual.
- Según la **Ley de la semejanza**, a igualdad de circunstancias, los estímulos más semejantes se perciben formando parte de un mismo todo perceptual.
- **Ley del tamaño relativo**: a igualdad de circunstancias, el área estimular más pequeña tiende a articularse como figura.
- **Ley de la simetría**: las áreas simétricas tienden a articularse como figuras, y las asimétricas como fondo.

El axioma fundamental de la teoría de la Gestalt es la ley de la pregnancia (Prägnanz) que estipula que la organización psicológica será siempre tan buena como las condiciones predominantes lo permitan. El término "buena" abarca propiedades tales como regularidad, simetría y sencillez. Dos corolarios de esta ley se expresan mediante la **buena continuación** (siendo iguales las otras cosas, toda forma o modelo tenderá a continuar en su modo inicial de funcionamiento) y la **buena forma** (todo sistema abandonado a su suerte perderá, en su aproximación a un estado temporal independiente, las asimetrías y se hará más regular) que se postulan como poderosos factores de organización.

Como se ve, es desde la ocurrencia de una sensación como tenemos la posibilidad de alcanzar una **percepción**; para que tenga lugar este proceso psicológico, más elaborado que su predecesor (la sensación) se requiere que

se pongan en marcha actividades mentales, de forma que puede considerarse que la percepción es la actividad mental mas elemental.

Mediante la **percepción** nos informamos de los objetos de nuestro mundo y de las actividades que se manifiestan en él. La percepción está estrechamente relacionada, como requisito previo, con la sensación y después con el pensamiento y con el aprendizaje; así, sentir un estímulo genera una percepción que posibilita a su vez el aprendizaje y, gracias a éste, actuamos para afrontar los problemas y adaptarnos al medio.

La mente, en la selección y organización que hace de los estímulos que le ofrecen los sentidos, parece obedecer a unas ciertas leyes generales; estas reglas tienen como misión, no sólo organizar los estímulos, sino que también son el origen de las expectativas que subyacen y guían las percepciones resultantes. En cada percepción se pueden apreciar dos componentes: una parte más estructurada (figura) y otra más indiferenciada (fondo); son estos componentes los que se han utilizado para la formulación de las principales leyes de la percepción.

1.2. Atención.

La atención se define como un proceso de focalización (enfoque) que incrementa la conciencia clara de un número determinado de estímulos en cuyo entorno quedan otros más difusamente percibidos. La atención tiene una gran influencia en todos los procesos mentales realizados por el ser humano, tales como la percepción, la memoria, el pensamiento, etc. Así, la sensación no es posible sin los procesos atencionales, ante el bombardeo de las innumerables sensaciones que invaden constantemente nuestros sentidos, la atención es la encargada de filtrar sólo algunas de ellas, que llegarán a convertirse en percepciones.

Algunos factores determinantes de la atención son externos y otros internos. Son determinantes externos ciertos factores físicos que afectan sobre todo a la intensidad, tamaño, contraste y movimiento de la estimulación, así como la novedad del estímulo, su posición, luminosidad, movimiento y su carácter sorpresivo. Mientras que de los determinantes internos unos son fisiológicos (ajustes de los órganos de los sentidos y ajustes posturales) y otros mentales (los motivos e intereses del sujeto determinan su atención). De cualquier modo, la atención da lugar a la habilidad de las personas para

seleccionar la información, que abarca desde la motivación que permite la percepción, hasta el almacenamiento en la memoria. Al mismo tiempo, la atención nos permite obtener información y seleccionar aquella que sea más relevante u oportuna en cada instante.

En cierto modo, la atención está por encima de los demás fenómenos psicológicos, considerándose un epifenómeno o un fenómeno subjetivo. Entre las propiedades de la atención podemos señalar varios conceptos:

- La amplitud y la intensidad. La atención puede estar dirigida hacia una mayor o menor cantidad de estímulos (amplitud), y la persona puede utilizar más o menos recursos para ello, resultando un distinto grado de focalización (intensidad).
- La oscilación. En ocasiones, es necesario que el uso de la atención requiera ir alternando los estímulos sobre los que se focaliza la misma.
- Atención interna y externa. Somos capaces de dirigir nuestra atención sobre procesos que ocurren dentro de nuestro organismo (lo que es realmente importante para aprender, por ejemplo, técnicas de relajación), en cuyo caso utilizamos la atención interna, y también podemos dirigir nuestra atención a los estímulos que forman parte del ambiente, y en tal caso se denomina atención externa.
- Atención selectiva, dividida y sostenida. La atención puede dirigirse a un estímulo concreto (atención selectiva), desechando la información que proviene de los restantes estímulos; pero también somos capaces de atender a varios estímulos simultáneamente (atención dividida), como cuando hacemos alguna tarea física y hablamos al mismo tiempo; y somos capaces de dirigir la atención durante mucho tiempo a un número restringido de estímulos (atención sostenida), como hacen los vigilantes de los circuitos cerrados de televisión.
- Atención voluntaria e involuntaria. No siempre somos capaces de manejar voluntariamente la atención. En ocasiones, la atención se dirige voluntariamente hacia algo que nos interesa, mientras que en otras ocasiones no nos es posible manejar la atención a voluntad y ésta queda focalizada sobre estímulos que pueden ser atractivos, desagradables, llamativos, dolorosos, etc.
- Atención consciente e

inconsciente. Podemos atender de manera consciente, de modo que nuestra voluntad ejerce el control de la atención y tenemos conciencia plena de ello; no obstante, es posible que una gran parte de los procesos que llevamos a cabo se realicen de forma inconsciente, especialmente aquellos que se automatizan con la práctica.

- También es necesario tener en consideración la relación que guarda la capacidad atencional con el arousal o nivel de activación. Así, cuando estamos casi dormidos, muy relajados o enormemente cansados, resulta muy difícil manejar eficazmente la atención; también cuando estamos en una situación de extremada tensión o ansiedad, tendremos dificultades para controlar la atención. Es solo cuando se está en lo que se denomina nivel de activación óptimo cuando se es capaz de sacar el máximo provecho a nuestras habilidades, que implican el uso de la atención.

Cuadro 3. Habilidades atencionales para la Mediación

Durante la sesión de mediación, es muy importante que el mediador sea capaz de variar su foco de atención en función de la situación y el momento de la entrevista:

Foco de atención 1. El mediador está centrado en sí mismo, prestando atención a qué preguntas va a hacer, qué información necesita, qué tareas hay que realizar... Mientras el interlocutor habla, el mediador piensa en su siguiente intervención. Que el mediador mantenga la atención centrada en sí mismo, contribuye a que la sesión siga un cierto orden y responda a los objetivos establecidos.

Foco de atención 2. La atención del mediador se centra, no en él, sino en el/los interlocutores, en su lenguaje verbal y no verbal: escuchar lo que dicen, comprender sus emociones, pensamientos y comportamientos. Centrar la atención en el interlocutor ayuda a conocerlo mejor, desarrollar una relación interpersonal eficaz y captar múltiples detalles que de otra forma se perderían.

Foco de atención 3. El mediador dirige su atención a la interacción de

los interlocutores con su entorno presente, es decir, con las intervenciones del mediador, con las intervenciones de los mediados y cualquier otro estímulo que se presente. El mediador se centra en el impacto que tienen en el mediado los diferentes estímulos que él plantea, para reaccionar en consecuencia. Por ejemplo, observa que le impacta favorablemente una determinada metáfora o que ante una pregunta concreta, se siente incómodo o se pone a la defensiva. Dirigir la atención hacia la interacción del mediado con el mediador y con otros estímulos que puedan estar presentes en la situación, permite comprobar el impacto de las distintas acciones que lleva a cabo el mediador y, en consecuencia, adoptar la estrategia más adecuada.

En general, lo ideal sería que el mediador se dirigiera sobre todo al foco de atención 2 la mayor parte del tiempo, después al 3 y, en menor medida, al 1. No podemos olvidar que el éxito del proceso de mediación puede depender de la interacción de las partes implicadas, por lo que el mediador debería dirigir su atención en mayor medida hacia sus interlocutores.

Aprender a dirigir la atención voluntaria, centrándose en los focos de atención 2 y 3, y sólo en momentos concretos en el 1, es una habilidad que el mediador puede que practicar y hasta llegar dominarla para que durante el proceso de mediación no se pierda ninguna información relevante.

1. 3. Memoria.

La memoria es el proceso mediante el que se **codifica** (organiza), se **almacena** y se **recupera** la información. La codificación se refiere a la forma que debe adoptar la información para permanecer en la memoria, es la transformación de los estímulos en símbolos o códigos internos. El almacenamiento es la retención o permanencia de la información en la memoria. La recuperación tiene que ver con las condiciones bajo las que la información puede ser extraída de la memoria y ser utilizada para iniciar una respuesta. La memoria no es un proceso uniforme, sino que la información

que recibimos puede ser procesada y almacenada en distintos pasos, con características de almacenamiento y recuperación diferente.

Inicialmente, los estudios de la memoria contemplaban algunos tipos estructurales como la Memoria a Corto Plazo y Memoria a Largo Plazo pues, en situaciones clínicas, se observó que algunos pacientes que experimentaban cuadros de amnesia eran incapaces de recordar de manera inmediata series de más de tres o cuatro dígitos o de reconocer a la persona con la que habían conversado unas horas antes, pese a que los recuerdos del pasado, antes de la amnesia o la lesión, quedaban intactos. Es decir, la pérdida de la capacidad de almacenar nueva información a largo plazo no afectaba a la capacidad de utilizar otro tipo de memoria más inmediata. Más adelante, a este tipo de memoria se le llamó Memoria de Trabajo o Memoria Operativa, que es una herramienta básica para el funcionamiento cognitivo activo y tiene que ver también con la atención.

Hoy sabemos que es erróneo pensar que si nacemos con una “mala memoria” debemos resignarnos a ello. La memoria es una capacidad que se puede mejorar, no sólo mediante la repetición de la información, sino aprendiendo determinadas estrategias mnésicas que puedan ayudarnos a incrementar la cantidad de información que somos capaces de almacenar así como la calidad de la permanencia y recuperación de esa información cuando sea preciso. Resulta conveniente entender que no sólo se almacenan o recuperan textos o números, sino que disponemos de una memoria visual que permite “ver” situaciones, objetos o lugares en los que no estamos presentes, y también somos capaces de utilizar una memoria kinestésica, que nos permite ejecutar patrones motores de forma automática.

Cuadro 4. Las tres “R” de la memoria

Para recordar es importante primero registrar aquello que queremos recordar, luego hemos de ser capaces de retenerlo y finalmente recuperarlo. Cuanta más actividad realicemos en este sentido más mantendremos nuestra memoria activa.

Registro: para recordar es necesario primero prestar atención, es decir registrar aquello que queremos recordar. “Registrar es adquirir la información o lo que queremos guardar en la memoria”. Normalmente recordamos mejor hechos que están asociados a emociones, ya sean positivas

o negativas, y es más fácil registrar estos momentos de manera automática. Para recordar hechos más recientes o información concreta, como la fecha de una cita con el médico, la lista de la compra, o un número de teléfono lo primero que debemos hacer es prestar atención, escuchar aquello que queremos recordar.

Retención: “retener es almacenar los sucesos o la información, guardarlos bien, ordenarlos, asociar lo nuevo con lo que ya sabemos...”. En esta fase grabamos aquello a lo que hemos prestado atención, aquello que hemos decidido registrar. Consiste en pararse unos instantes y “grabar” mentalmente lo que más tarde queremos recordar.

Recuperación: “recordar es recuperar las cosas, traerlas otra vez a la mente...”. Esta es la fase de recuperación de la información retenida. Normalmente para que recordemos algo que hemos memorizado previamente es necesario tener nuestras capacidades cognitivas activas. Trabajando la atención podremos recordar más fácilmente.

1. 4. Aprendizaje.

El aprendizaje es el proceso mediante el que adquirimos, o cambiamos, nuestra forma de actuar, nuestras conductas, como resultado de las experiencias a las que nos exponemos a lo largo de la vida. Cuando experimentamos durante el tiempo suficiente el manejo de una bicicleta, acabamos aprendiendo a “montar en bici”; a veces, una persona tiene la “mala experiencia” de ser mordido por un perro y aprende a tener miedo de estos animales; aprendemos a utilizar una cámara de fotos porque vemos cómo lo hace el vendedor o porque lo leemos en el manual de instrucciones (veremos más adelante que en ambos casos se trata del mismo proceso de aprendizaje: aprendizaje por observación). En Psicología frecuentemente se utilizan como sinónimos los conceptos de “aprendizaje y “condicionamiento” para referirse al proceso de adquisición y/o cambio de conductas. Existen tres mecanismos o procesos mediante los que los seres humanos aprendemos: la contigüidad (**condicionamiento clásico**), las consecuencias (**condicionamiento operante**) y la observación (**aprendizaje observacional**). La adquisición es el proceso fundamental de todo condicionamiento; es la parte de proceso en la que se realiza el

emparejamiento (la asociación temporal) entre los dos elementos: las circunstancias estimulares, o estímulos, (más o menos complejos) y la mayor o menor experiencia de la persona en esa circunstancia. Es importante prestar atención a que la adquisición (el aprendizaje propiamente dicho) y la ejecución de las conductas aprendidas (la puesta en práctica de lo aprendido) son procesos diferentes; aunque sólo se sabe que alguien ha aprendido a hacer algo cuando lo hace, es posible que una persona aprenda una conducta pero, por no encontrarlo oportuno, no la lleve a cabo; se produjo la adquisición pero no se produce la ejecución de esa conducta. Junto a la adquisición, otros fenómenos que sirven para explicar las diferentes formas cómo se produce el aprendizaje son la extinción, la generalización y la discriminación. En el cuadro 5 se definen los cuatro procesos que resultan de especial interés para conocer el fenómeno del aprendizaje.

Cuadro 5. Cuatro procesos en el aprendizaje

La **adquisición** es un proceso “invisible” que sólo se manifiesta a través de la puesta en práctica de lo aprendido. No siempre estamos manifestando conductualmente lo que hemos aprendido, el aprendizaje sólo se manifiesta en comportamientos cuando resulta útil, cuando tiene un valor adaptativo.

La **extinción**, que se puede considerar el proceso contrario al de adquisición, consiste en la eliminación de conductas previamente adquiridas.

La **generalización** es el proceso de aprendizaje por el que estímulos cercanos o muy parecidos a los utilizados en la situación de aprendizaje, adquieren también la propiedad de provocar la respuesta.

La **discriminación** es el proceso inverso de la generalización; mediante este proceso el campo de estímulos cercanos o parecidos a los que responde el sujeto, se delimita.

1.4.1. Aprendizaje por contigüidad.

Podríamos considerar que ésta es la forma de adquisición de conductas que se encuentra en el lugar más bajo de la escala evolutiva:

prácticamente todos los organismos vivos que dispongan de algunas neuronas pueden aprender mediante este proceso. Se conoce como *condicionamiento clásico* y consiste en la creación de una conexión entre un nuevo estímulo y un reflejo (una conducta refleja) ya existente. Dicho con otras palabras, es el proceso de aprendizaje consistente en que un estímulo originariamente neutro, en relación a una determinada respuesta, llega a poder provocarla gracias a la conexión asociativa de ésta con el estímulo que normalmente provocaba dicha respuesta. El condicionamiento clásico constituye tanto un proceso fundamental de aprendizaje como una técnica para enseñar una respuesta concreta. Este proceso de aprendizaje es el soporte teórico de muchas de las técnicas de tratamiento psicológico que se aplican en la actualidad en diferentes problemas psicológicos, obteniéndose magníficos resultados. La historia del condicionamiento clásico comienza con las investigaciones del gran fisiólogo ruso Iván Pavlov (1849-1936), sobre la fisiología de la digestión en los perros y, más concretamente, sobre los mecanismos reflejos de la salivación de estos animales. A medida que avanzaba en sus investigaciones, Pavlov observó que cuando los perros intuían el comienzo de la situación experimental, es decir, cuando el experimentador entraba en el recinto donde se alojaban los perros, éstos comenzaban a salivar y a segregar jugos gástricos antes de dar comienzo el experimento. A estas secreciones Pavlov las denominó *secreciones psíquicas*, porque creía que eran debidas a la *actividad mental* de los perros.

Para demostrar que esas secreciones se podían producir ante cualquier estímulo y no sólo ante la comida, realizó el siguiente experimento. Eliminó, o aisló, la mayoría de los estímulos exteriores a la situación en que se encontraba un perro hambriento; entonces hizo sonar una campana, y, después de medio segundo, le ofreció comida. Esta operación la repitió varias veces, **asociando** la pareja de estímulos (campana-comida) y midiendo su secreción de saliva por medio de un tubo con depósito insertado en la mejilla del animal. Comprobó que, en los primeros momentos, el perro salivaba sólo cuando se le ponía la comida en la boca, pero gradualmente iba produciendo saliva antes, hasta que finalmente la salivación aparecía antes de la administración de la comida, pero después del sonido. Parecía que *el perro había aprendido a anticipar la comida*. El sonido de la campana, originalmente neutro a la salivación, había adquirido la capacidad de hacer que el perro reaccionara salivando. A la creación de una conexión entre un nuevo estímulo (el sonido de la campana) y un reflejo ya existente (salivación

cuando la comida está en la boca) es a lo que Pavlov llamó **reflejo condicionado**. En el cuadro 6 se presentan los elementos del aprendizaje por contigüidad o condicionamiento clásico.

Cuadro 6. Elementos del aprendizaje por contigüidad o condicionamiento clásico

Estímulo Incondicionado (EI) Se puede definir como: "cualquier estímulo intenso o potente que suscita de forma regular una respuesta no aprendida y medible". En los experimentos de Pavlov, el estímulo incondicionado era la presencia de comida en la boca del perro.

Estímulo Condicionado (EC) Puede ser definido como: "aquel estímulo originariamente neutro, es decir, que por sí mismo no produce la respuesta antes de empezar el experimento, y que antecede a la presentación y acompaña al EI". En los experimentos de Pavlov, el EC era el sonido de la campana.

Respuesta Incondicionada (RI) El tercer elemento del condicionamiento clásico es la respuesta incondicionada, que en los experimentos de Pavlov era la salivación. Se define este tipo de respuesta como: "aquella que no es aprendida y que se puede medir cuando es suscitada de forma regular por el estímulo incondicionado".

Respuesta Condicionada (RC) Se define como: "aquella respuesta que es aprendida y que no es exactamente igual a la RI, sino sólo semejante". Normalmente, la RC tiene menor intensidad que la RI; así, el perro de Pavlov que aprendió a salivar ante un sonido, salivaba menos que ante la comida. En síntesis, la RC es propiamente la respuesta que se provoca por la presentación aislada del EC, una vez que se ha establecido la conexión EC EI.

El proceso del **condicionamiento clásico** consiste en que un estímulo neutro (que luego pasará a ser EC) que no suscita en principio ninguna respuesta observable, tras sucesivas presentaciones contiguas con el EI, que sí suscita la RI, se establece una asociación entre ambos estímulos (EC EI); de tal modo que, una vez que ha tenido lugar el condicionamiento, el EC posee ya la capacidad de suscitarse la respuesta condicionada sin la presencia del EI.

Alberto fue nadador pero ya está retirado. Hace unos días fue a recoger a su sobrino a la piscina y, tras encontrarse en el mismo ambiente, el

olor a cloro, la humedad y el ruido de las brazadas de los nadadores, al instante sintió inexplicablemente un ligero hormigueo en el estómago y un súbito cambio en su estado de ánimo, y algunas sensaciones similares a cuando él competía. **EN:** ambiente, olor, ruido del agua + **EI:** prepararse para competir en natación --> **RI:** agitación, tensión muscular, excitación y ganas de comenzar **EC:** ambiente, olor, ruido del agua --> **RC:** algo de agitación y tensión.

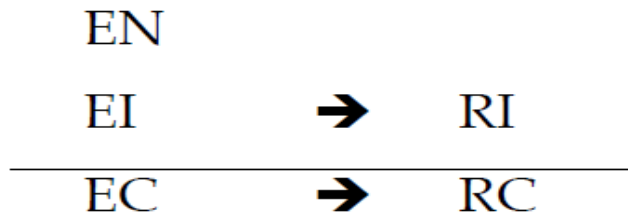


Figura 1.1. Esquema resumido del Condicionamiento Clásico

Mediante el condicionamiento clásico aversivo es posible explicar en muchas ocasiones la adquisición de las fobias; un amigo de Alberto sufría las bromas de sus primos porque era el más pequeño. Un día lo lanzaron a la piscina cuando todavía no sabía nadar, lo que le llevó a pasar momentos de mucho agobio, tragando agua y percibiendo un peligro mortal, hasta que uno de sus primos mayores lo sacó de la piscina. A partir de ese día, nunca quiso oír hablar de la piscina ni de clases de natación, aunque a veces era capaz de esperar a Alberto por fuera del edificio. Como se puede observar, el esquema para el condicionamiento aversivo es el mismo que para el apetitivo, como ocurría en el ejemplo de Pavlov. **EN:** piscina, agua para nadar **EI:** inmersión en el agua y tragar agua **RI:** miedo, angustia, sensación de asfixia, malestar **EC:** piscina, agua para nadar **RC:** malestar, ansiedad.

EN: piscina, agua para nadar

EI: inmersión en el agua y tragar agua ➔ RI: miedo, angustia, sensación de asfixia, malestar

EC: piscina, agua para nadar ➔ RC: malestar, ansiedad

1.4.2. Aprendizaje por las consecuencias.

El aprendizaje por las consecuencias, o condicionamiento operante, constituye un nivel superior en el análisis del aprendizaje al establecido en el condicionamiento clásico. Thorndike, que trabajaba con gatos, formuló su *ley del efecto*, indicando que de entre las distintas respuestas que se dan en una situación, aquéllas a las que acompaña, o a las que sigue de inmediato, la satisfacción del animal, manteniéndose constantes todos los demás elementos, se asociarán de modo más firme con la situación, de modo que cuando la situación vuelva a aparecer será más probable que se presenten. En cambio, aquéllas otras a las que acompaña o a las que sigue de inmediato una insatisfacción, debilitarán sus conexiones con la situación, de modo que cuando ésta se vuelva a presentar será menos probable que aquellas respuestas vuelvan a aparecer.

El experimento básico que realizó Thorndike consistía en encerrar en una caja, desde la que se podía ver un recipiente con comida, a un gato *motivado* (hambriento); la caja disponía de una palanca que si era pulsada abría la puerta; el gato se movía inquieto por la caja, hasta que por azar presionaba la palanca que abría la puerta; entonces el gato salía y comía. Después de algunos ensayos como el descrito, el gato abría la puerta nada más ser encerrado: había aprendido la conducta de escapar para obtener su comida. No es suficiente la contigüidad temporal de dos sucesos, sino que es la contingencia (relación temporal) respuesta-consecuencias lo que determina este tipo de aprendizaje. La respuesta que produce una consecuencia recompensante será aprendida y se hará cada vez más frecuente con un entrenamiento prolongado. Si la respuesta deja de producir la recompensa, la conducta disminuye consecuentemente en vigor y probabilidad de ocurrencia. Existen dos clases de consecuencias o reforzadores: a) las apetitivas (positivas, agradable, premios) y b) las aversivas. Las consecuencias apetitivas o premios son las que resultan agradables para el sujeto que las recibe, mientras que las consecuencias aversivas son las que resultan desagradables. En este contexto de aprendizaje, se llama **reforzamiento, o refuerzo**, al proceso de fortalecimiento de la asociación entre el reforzador y la respuesta; este fortalecimiento determina que se produzca un aumento en la probabilidad de emisión de la conducta reforzada. El refuerzo puede ser de dos tipos: a) **refuerzo positivo**, cuando el aumento en la probabilidad de la respuesta se logra mediante la presencia de un reforzador apetitivo y b) **refuerzo negativo**, cuando el aumento de la

probabilidad de la respuesta se logra mediante la terminación o ausencia de un reforzador aversivo.

Cuadro 7. Variables que afectan a la respuesta aprendida

Tasa y cantidad de refuerzo: cuanto mayor es la magnitud de la recompensa, mayor es la motivación para obtener esa recompensa. Conforme se incrementa la recompensa, se incrementa también la tasa de respuestas, al principio rápida y luego lentamente. Genéricamente, se puede afirmar que ligeros cambios en la magnitud de la recompensa, provocan incrementos o descensos desmesurados en la ejecución de la conducta.

Retraso en la aplicación del refuerzo: a menor tiempo entre la realización de la respuesta y la aplicación del refuerzo, mayor es la eficacia de éste. Existe un límite en el tiempo de demora del refuerzo, más allá del cual no se produce aprendizaje. La demora del refuerzo implica el reforzamiento de otras conductas distintas a la deseada.

Esfuerzo de la respuesta: conforme la respuesta implica un mayor esfuerzo por parte del sujeto, la resistencia a la extinción desciende

Saciación de refuerzo. Los refuerzos se *gastan* con el uso, por lo que cada vez va descendiendo su capacidad de controlar la conducta. Además, la aplicación sistemática de refuerzos apetitivos de gran valor, conlleva la pérdida de su valor.

Como fenómeno opuesto al de refuerzo, el **castigo** es aquel proceso de fortalecimiento de la asociación entre el reforzador y la respuesta, que tiene como resultado la disminución o desaparición de una conducta, tras la administración de una consecuencia aversiva; puede ser de dos tipos: a) **castigo positivo** (conocido simplemente como castigo), es cuando la disminución o desaparición de la conducta se logra mediante la presencia de un reforzador aversivo, y b) **castigo negativo**, que es cuando la disminución o desaparición de la conducta se logra mediante la eliminación de un reforzador apetitivo.

Algunas veces, los estímulos *cercanos* a un reforzador pueden condicionarse, mediante los mecanismos de condicionamiento clásico que ya hemos descrito, y llegar a producir los mismos efectos de reforzamiento que

el reforzador primario. Esto se conoce como **refuerzo secundario**. Se entiende por reforzadores primarios aquéllos que son incondicionados para el organismo (por ejemplo el agua o la comida). Así, algunos estímulos se convierten en reforzadores para el sujeto por su asociación con un reforzador en la experiencia previa; esos estímulos reciben el nombre de reforzadores secundarios o condicionados (por ejemplo el dinero, los aplausos, etc.). El condicionamiento operante establecido por reforzadores secundarios se denomina condicionamiento de segundo orden. La importancia del reforzador secundario es clara desde el momento en que la compleja conducta humana no siempre es modificada por reforzadores primarios.

La extinción es el procedimiento consistente en suspender el refuerzo o castigo después de una respuesta, de forma que el sujeto no pueda obtener el reforzador sea cual sea su conducta. La consecuencia resultante es una disminución gradual de la respuesta aprendida e, inversamente, un incremento de las respuestas alternativas que compiten con ella. Para que la extinción se produzca es necesario que el cambio de situación de refuerzo, o castigo, a no refuerzo, o no castigo, debe ser fácil de distinguir; cualquier señal que está presente durante la extinción y no durante la adquisición, acelera la extinción.

Cuadro 8. El refuerzo social en el proceso de mediación

El reforzamiento social consiste en reconocer o elogiar a una persona por algo que ha hecho. En general, reconocer o elogiar gratifica a la persona que lo recibe, fortalece su autoconfianza y aumenta la probabilidad de que vuelva a actuar de esa misma manera.

Es importante que el mediador relacione el refuerzo social con una conducta concreta. Por ejemplo, decir de manera global: "lo estás haciendo muy bien" puede ser algo que a un interlocutor le guste escuchar, pero no es un refuerzo. Es más, en algunos casos puede provocar un cierto estado de indefensión si esa persona no sabe por qué se lo están diciendo. Para que exista refuerzo, debe haber un comportamiento concreto que sea reforzado. Por eso, reforzar no es dar ánimos o transmitir un espíritu positivo, sino establecer una relación entre una conducta (algo que ha hecho nuestro interlocutor) y una consecuencia gratificante (el elogio, el reconocimiento).

A lo largo de una sesión se presentan oportunidades para que el mediador utilice esta estrategia. La habilidad consiste en detectar esas oportunidades y aprovecharlas. Y si no las hubiera, en saber buscarlas. Como norma general, en todas las sesiones de un proceso de mediación debería aplicarse esta técnica, en mayor o menor medida.

El refuerzo social debe utilizarse con naturalidad. No es bueno hacerlo “con la boca pequeña”, pero tampoco exagerar. Es importante que el mediado se sienta bien recibiendo los elogios del mediador. La exageración puede hacer que el elogio sea menos creíble y provocar incomodidad en quien lo recibe, convirtiéndose en algo ineficaz e incluso aversivo, hasta llegar a perjudicar la relación mediador/mediados.

El mediador debe limitar esta estrategia para reforzar conductas que los interlocutores valoren, y no cualquier conducta, ya que si se elogian comportamientos que el mediado infravalora, éste puede sentirse ridículo y los elogios del mediador no tendrán valor.

1.4.3. Aprendizaje observacional.

El aprendizaje observacional es el proceso de adquisición de una conducta por imitación. El individuo aprende tareas, no sólo al ejecutarlas, sino también por la observación de las ejecuciones que llevan a cabo otras personas. Es necesario tener en cuenta que este modo de aprender es exclusivo de aquellos seres que se encuentran más arriba en la escala evolutiva. Dentro de lo que se conoce como aprendizaje por observación, proponemos distinguir entre dos clases, según los niveles de elaboración del objeto observado: a) la observación en vivo de la conducta y b) la observación mediada; y dentro de esta última modalidad debemos considerar también dos casos: las observaciones de situaciones análogas (por ejemplo las situaciones filmadas) o las observaciones que se producen en situaciones mediadas simbólicamente (por ejemplo la lectura de las instrucciones de cómo hacer funcionar un aparato de proyección).

Como es obvio el **aprendizaje por observación mediada simbólicamente** es sólo accesible para los seres humanos, mientras que los otros procedimientos permiten aprender a animales evolutivamente en un nivel más bajo de esta escala. Se han realizado investigaciones en las que, mediante la exposición a documentos grabados en vídeo (una situación

mediada pero análoga), se ha *enseñado* a primates cautivas en un zoológico, que no tenían experiencia alguna sobre cómo tratar a sus recién nacidos, a cuidar a sus cachorros adecuadamente. Un primate podría aprender a poner en marcha un equipo de DVD si se le diera la oportunidad de observar cómo alguien lo hace, pero sólo una persona podría adquirir esta habilidad siguiendo las indicaciones que se incluyen en el manual de instrucciones.

Desde los años del pasado siglo XX, Bandura ha sido el autor que más ha estudiado los procesos subyacentes a la imitación, considerándolos de mediación cognitiva. No se produce una asociación entre estímulos y respuestas, sino una adquisición de representaciones cognitivas de la conducta del modelo. Se defiende la existencia de contigüidad como una condición necesaria para que se produzca el aprendizaje. Además, para que este tipo de aprendizaje tenga efecto, se considera esencial el mantenimiento de un *foco atencional* para la adquisición de las conductas imitativas, con el fin de que el observador discrimine entre las claves relevantes y las irrelevantes de la conducta modelo. La *potencia* de este tipo de aprendizaje es muy importante; los seres humanos adquirimos mediante los mecanismos de aprendizaje por imitación la mayoría de las conductas que luego llevamos a cabo. Durante la infancia, la capacidad de *observación* parece insaciable, los niños aprenden conductas que sólo llevarán a cabo cuando son adultos. No obstante, el aprendizaje de las conductas de control de la activación parece más difícil que otro tipo de conductas, por tratarse en buena parte de conductas no observables (fisiológicas o cognitivas). Sin embargo, la expresión de las emociones, conductas estrechamente ligadas con la activación, sí puede ser adquirida mediante observación, de modo que aprendemos a expresarnos en nuestro entorno personal, familiar o social con conductas de expresión emocional que hemos aprendido por observación probablemente antes de saber hablar.

Cuadro 9. Reglas para llevarse bien con los demás

REGLA NÚMERO UNO: Cada vez que esa persona con la que quiero mejorar mi relación, hace una cosa que me parece adecuada a la situación y al momento en que la hace, yo le hago ver que me he dado cuenta de que lo ha hecho y le manifiesto mi satisfacción por ver que hace cosas que a mí me gustan (o me parecen buenas, o adecuadas...). Mi conducta de manifestar que me he dado cuenta tiene que ser explícita y debe producirse inmediatamente después de la conducta que me ha parecido bien (si puedo debería iniciar mi respuesta antes de que haya terminado de realizarse la conducta ante la que quiero mostrar mi acuerdo y mi aprobación).

REGLA NÚMERO DOS: Cada vez que esa persona con la que quiero mejorar mi relación, hace una de esas cosas que tiene por costumbre hacer y que a mí me parecen inadecuadas, malas, negativas, peligrosas... (vamos, que no me gusta que las haga!), yo hago como que no me he dado cuenta de que lo ha hecho y no manifiesto ninguna conducta que indique que lo he visto. Mi comportamiento sigue como si nada, como si no hubiera visto nada. Y no me refiero a ese hecho hasta que no hayan pasado, como mínimo, 48 horas desde que se produjera.

REGLA NÚMERO TRES: Según un antiguo proverbio chino del siglo XI de la Dinastía Ming: "La gente lista no usa la razón para exhibirla, sino para salirse con la suya". De acuerdo con este proverbio, yo no razono nada más que cuando la situación lo permite y es previsible que esta inversión de mi inteligencia y mi capacidad intelectual tenga los resultados que deseo obtener. Por lo tanto NO razono si la persona con la que voy a razonar, por la causa que sea, no "está razonable". No pretendo que nadie cambie su conducta utilizando mis razonamientos si esa persona reúna alguna de estas condiciones: está triste, está muy preocupado, ha bebido o se ha drogado, está dormido, o tiene menos de 12 años (en resumen, cualquier situación en la que no esté plenamente consciente y capaz de mantener su atención y discurso lógico...).

REGLA NÚMERO CUATRO: Mediante el lenguaje y la comunicación, puedo favorecer que alguien mejore su modo de comportarse. Para ello debo explicar detalladamente, y de forma inequívoca, la conducta que me gustaría que llevara a cabo. Además, señalo en qué situaciones esa conducta es la adecuada. Finalmente describo qué tipo de consecuencias tendrá el hecho de realizar esa conducta. Pero solo señalo la oportunidad para llevar a cabo la conducta antes del momento adecuado, si el momento ya se inició o pasó... cumplo la regla numero dos

REGLA NÚMERO CINCO: Siempre, siempre, siempre cumplo lo que prometo y siempre llevo a cabo las amenazas que profiero... por eso tengo mucho cuidadito con lo que digo. NO prometo cosas que no puedo cumplir ni amenaza con consecuencias que no puedo proporcionar.

UNIDAD DIDÁCTICA II: PERSONALIDAD

2.1. Concepto de personalidad.

En el lenguaje popular, cuando decimos de alguien que tiene personalidad estamos refiriéndonos a que su manera de comportarse resulta llamativa, atrayente, vital. También se asocia este término a las personas que se manifiestan muy seguras de sí mismas. En general, supone una valoración positiva pero no dice casi nada de cómo es y de cómo se comporta realmente ese individuo. En este capítulo vamos a ver que para la Psicología la personalidad es algo un poco diferente de esta concepción tan difundida.

El término personalidad deriva de la palabra latina "persona" que significa, en su primera acepción, la máscara que utilizaban los actores para cubrir su rostro durante las representaciones dramáticas y dar así carácter al personaje que interpretaban. En Psicología, con el término personalidad se busca describir aquello que hace único a cada individuo; así, se puede decir que la personalidad es la peculiar combinación de características, biológicas y psicológicas, que determinan la forma distintiva mediante la cual tiende a comportarse un ser humano, una persona. Así, la personalidad de cada uno se manifiesta a través de su comportamiento habitual, y es sólo de la observación de las regularidades en ese comportamiento en cada individuo, que podemos deducir como es su personalidad.

Una definición más académica de este concepto, que recoge y sintetiza todo lo verdaderamente relevante, referido a la personalidad, es la que propuso el profesor J. Bermúdez (1991) y que dice lo siguiente: "mediante el concepto personalidad se hace referencia a la organización relativamente estable de aquellas características estructurales y funcionales, innatas y adquiridas, bajo las especiales condiciones de su desarrollo, que configuran el equipo peculiar y definitorio de conducta con que cada individuo afronta las distintas situaciones." Como puede observarse, en esta definición, se destacan tres características: el origen (innato o adquirido), el soporte o estructura y el modo de acción (función). En los apartados siguientes trataremos estas características. Además de la definición propuesta, a lo largo de la historia de la Psicología, se han formulado otra infinidad de definiciones de este concepto; sin embargo todas esas definiciones comparten algunos elementos comunes, que se refieren a: a) su carácter de *constructo inferido* (falta de existencia real), b) la *globalidad* con que se manifiesta en la

conducta de los individuos, c) la *consistencia* en el tiempo y en las diferentes situaciones, d) su carácter *distintivo* y peculiar y e) su función exclusivamente de *descripción* sin finalidad valorativa . En el cuadro 10 se amplían estas cuestiones.

Cuadro 10. Cinco aspectos comunes encontrados en las definiciones de personalidad
(Adaptado de Bermúdez, 1991)

La personalidad abarca toda la conducta Se entiende que abarca tanto la conducta manifiesta que se puede observar objetivamente, como a la experiencia privada que sólo es accesible a través de los informes subjetivos.

La personalidad hace referencia a las características que aparecen de una forma relativamente consistente y duradera Esta relativa consistencia y durabilidad se manifiesta a través de diferentes situaciones y en distintos momentos temporales.

La personalidad destaca el carácter único, exclusivo, de cada individuo La personalidad de un sujeto viene definida por la construcción de una estructura única a partir de un conjunto de diferentes elementos.

La personalidad no existe, se infiere de las conductas habituales: es un constructo La personalidad, como constructo teórico (sin existencia real por sí misma), es algo que se infiere a partir del comportamiento, a partir de las conductas del individuo.

No implica juicios de valor acerca de las capacidades de la persona caracterizada En el contexto de la Psicología científica, el concepto Personalidad se utiliza para describir, explicar y predecir el comportamiento de los sujetos. Las diferentes "formas de ser" no son mejores o peores unas que otras, son diferentes.

2.2. El desarrollo de la personalidad.

¿Somos como somos porque hemos nacido así? o, por el contrario, ¿somos como nos hemos ido haciendo a lo largo de la vida? Una de las controversias, que tradicionalmente más se han tratado en la Psicología, ha

sido la referida a la diferente contribución de los determinantes genéticos y ambientales en la génesis, desarrollo y mantenimiento de la personalidad. La Psicología de hoy, aunque pueda considerar de forma independiente la importancia de estos dos tipos de determinantes, acepta de forma generalizada que las características de la personalidad evolucionan gracias a la actividad conjunta de ambos tipos de factores, los **innatos** y los **adquiridos, mediante las diferentes experiencias de aprendizaje**. El grado de estabilidad en el tiempo ha sido también un tema de controversia entre los estudiosos de este campo.

Aunque se acepta que, en general, la personalidad se manifiesta de forma estable a través del tiempo y en las diferentes situaciones donde se desenvuelve la vida de los individuos, las experiencias a las que se exponen las personas, provocan un cierto efecto en su *manera de ser*. Si después de haberse conformado, la personalidad se mostrara completamente rígida e inmutable y resistente a cualquier cambio, los seres humanos seríamos incapaces de asumir nuevas competencias, de cambiar de lugar de residencia... de adaptarnos a nuevas situaciones vitales. Además, hay que tener en cuenta que las situaciones en las que vivimos no son tan estables como puede parecer a simple vista y que nuestro *recorrido vital* abarca un considerable número de hechos impredecibles, de casualidades y de acontecimientos sociales o económicos más o menos dramáticos, que pueden llevarnos a cambios significativos. Así, aunque la personalidad de cada uno es estable y se puede reconocer a lo largo del tiempo que alguien es esa persona *a la que conocimos hace tantos años*, sin embargo no siempre se es exactamente igual y se puede apreciar que aquella persona, *a la que conocimos hace tantos años*, hoy no es completamente igual (puede haber mejorado en algunos aspectos, cambiado en otros...).

Evaluar la personalidad es una tarea compleja, altamente especializada, que sólo debe ser llevada a cabo por psicólogos competentes. Así por ejemplo, no es infrecuente que los juicios sobre la personalidad que hacen, por ejemplo, los compañeros de trabajo, sean más valorativos que descriptivos (por ejemplo: "es un soso" en vez de: "es introvertido"; o también: "es un miedoso" en lugar de una expresión más descriptiva como: "es sensible a la presión") y acaben convirtiéndose en perjudiciales etiquetas. A pesar de lo anterior, debemos tener en cuenta que conocer nuestras características de personalidad puede ayudarnos a ajustar nuestro desempeño diario de manera más eficaz, comprendiendo nuestras

peculiaridades. Así, una persona que sea especialmente perfeccionista en su trabajo, podrá aprovechar esta característica para esforzarse y así mejorar la calidad de su ejecución, pero debe tener cuidado puesto que si tiende a ser demasiado crítico consigo mismo, también es posible que abandone o tenga dificultad para adaptarse a situaciones nuevas o inesperadas; en cualquier caso conocerse es el primer paso para poder *sacar partido* de su personalidad.

Aunque, como venimos diciendo, el diagnóstico de la personalidad está fuera de nuestro interés en este texto y corresponde a los profesionales de la Psicología, en los próximos apartados vamos a tratar algunas dimensiones, rasgos y factores, de entre los que sirven para comprender la personalidad de la gente; esperamos que al tener una información más precisa de los componentes de la personalidad seamos más capaces de conocernos y de describir la forma de ser de las personas con las que trabajamos y nos relacionamos.

2.3. Variables estructurales de la personalidad: los Rasgos.

Los rasgos de personalidad hacen referencia a las regularidades o consistencias en la conducta de las personas. Este tipo de recurso descriptivo de la *forma de ser habitual de una persona* es lo que generalmente utilizamos para referirnos a cómo es la gente. Así, decimos que una determinada persona es muy tímida (introvertida), que nuestro jefe es muy exigente o que cierto amigo es una persona muy independiente. De alguna manera, los rasgos son etiquetas con las que nos referimos a un conjunto de comportamientos habituales de una persona. Cuando decimos que una persona es independiente, ello no significa que sea portadora de un gen relacionado con la independencia que le *obligue* a comportarse de esa forma, sino más bien que los observadores encontramos que el denominador común de sus conductas (por ejemplo: *desapego afectivo*, búsqueda personal de metas, etc.) puede definirse como independencia, de esta forma a esa persona le atribuimos el rasgo de independencia. Los rasgos, vistos de esta manera, no son los determinantes o causas de la conducta sino explicaciones sobre la misma.

La investigación en Psicología de la Personalidad ha generado muchos modelos diferentes en cuanto a los componentes necesarios para explicar la conducta. Entre los llamados modelos factoriales de la personalidad más recientes, se encuentra el modelo de los Cinco Factores, propuesto por Costa

y McCrae (1992), a partir del estudio de las descripciones verbales de los rasgos y atributos que caracterizan a las personas. La idea de partida es que los principales atributos de personalidad suelen estar reflejados en el lenguaje común. Para llevar a cabo la investigación de esta hipótesis, se identificaron los términos verbales (los adjetivos) con que solemos describir las características de una persona (alegre, pesimista, ordenado, sociable, perseverante, etc.). De la lista de términos que se obtuvo de esta manera, se eliminaron los sinónimos y las expresiones ambiguas o de difícil comprensión.

De esta forma se consiguió un conjunto de adjetivos descriptores, que se utilizó para llevar a cabo la evaluación de la personalidad. Para esta evaluación se siguieron dos caminos: a) la autoevaluación (los propios sujetos describían su forma de ser utilizando los adjetivos propuestos) y b) la evaluación realizada por personas allegadas a éstos (basándose en la misma lista de adjetivos).

Veamos un ejemplo. Imaginemos que elegimos los siguientes adjetivos: abierto, experimentado, tranquilo, minucioso, alegre, hostil, cariñoso, vital, apresurado, listo, y que le damos esta lista con adjetivos a cada uno de los miembros de un equipo de trabajo, y les pedimos que elijan los tres adjetivos que mejor describen su manera de ser; además, le hacemos llegar la misma lista al mejor amigo de cada uno ellos, con la petición de que elijan, también, los tres adjetivos que mejor describen la manera de ser su amigo; luego elegimos sólo aquellos adjetivos en los que han coincidido cada sujeto y su evaluador (eliminamos la subjetividad de cada uno quedándonos sólo con sus acuerdos). Al considerar el resultado globalmente, lo más probable será que encontremos que no todos los adjetivos se utilizan con la misma frecuencia, sino que algunos (dos o tres) se repiten más que los demás. De esta forma encontraríamos cuáles son las dimensiones de personalidad más importantes para este grupo.

La investigación de Costa y McCrae que condujo a la identificación de los cinco factores de personalidad procedió de una manera similar a la de nuestro ejemplo, pero con muchos más adjetivos y muchos participantes. Además, los datos obtenidos por los dos procedimientos (la auto y la heteroevaluación), se sometieron a una técnica de análisis matemático (el análisis factorial) que permitió la identificación de los cinco factores principales (cinco rasgos), cuya descripción se presenta en el cuadro 11.

Cuadro 11. Factores principales del modelo de los "Cinco Grandes"

RASGOS	DESCRIPCIÓN
EXTRAVERSIÓN vs. INTROVERSIÓN	Hacen referencia al aspecto social de la conducta, caracterizándose los <i>extrovertidos</i> por la facilidad para establecer relaciones sociales, el gusto por la compañía, la necesidad de actividad y la búsqueda de estimulación ambiental, mientras que los <i>introvertidos</i> mostrarían las tendencias contrarias
AFABILIDAD vs. ANTAGONISMO	En este caso, el aspecto social al que se refiere la dimensión presenta un carácter cualitativo, caracterizando a los sujetos con altas puntuaciones en <i>Afabilidad</i> , su tendencia a mostrarse sinceros, cooperadores, modestos y preocupados por los demás, mientras que las personas con baja puntuación en este rasgo tenderían a comportarse en la dirección opuesta
CONSTANCIA vs. NEGLIGENCIA	En su polo positivo, constancia, este rasgo alude a la capacidad de organización y planificación, auto-control y disciplina, correspondiendo al extremo negativo disposiciones a la indolencia y a la dejadez, más que deficiencias en el control de los impulsos
LABILIDAD EMOCIONAL vs. ESTABILIDAD EMOCIONAL	Esta dimensión da cuenta de los aspectos emocionales de la conducta. Las personas altas en Labilidad Emocional tienen escaso control sobre sus impulsos, baja tolerancia a la frustración, son más irritables y ansiosas. Las personas emocionalmente estables tienden a mostrar el patrón de conducta opuesto
APERTURA A LA EXPERIENCIA vs. CERRADO A LA EXPERIENCIA	Los individuos con altas puntuaciones en <i>Apertura a la Experiencia</i> tienden a mostrar interés por implicarse en nuevas actividades, son imaginativos y con intensas experiencias emocionales

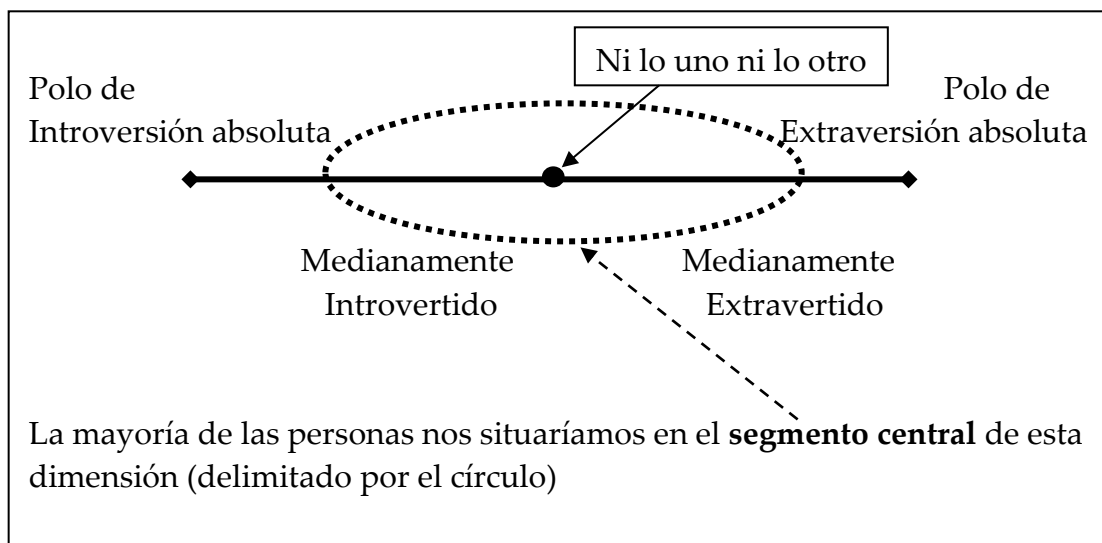
Estos *grandes factores* son: Extraversión, Labilidad Emocional, Apertura a la experiencia, Afabilidad y Constancia; hay que tener en cuenta, como se verá más adelante, en este mismo apartado, que estos factores deben considerarse como dimensiones, por lo que cada factor tendría un polo opuesto que indicaría la carencia absoluta de esa cualidad (así, cuando no se tiene nada de extroversión se es completamente introvertido, si no se tiene nada de afabilidad se tiene antagonismo...). Podríamos entender estos factores como si fueran los *elementos esenciales* de la personalidad, de forma que podemos describir a cualquier persona diciendo cuánto posee de cada uno de estos elementos o como se sitúa en la dimensión que señalan los polos de cada factor; de esa manera estaríamos elaborando su *perfil de personalidad*, como el que podemos ver en la figura 1. Esta forma de describir la manera de ser de las personas, este modelo de personalidad es aceptado actualmente como especialmente útil; además tiene un amplio respaldo de investigación empírica. Así, se ha comprobado que los factores básicos que propone el modelo coinciden en diferentes culturas; también son similares los adjetivos que utilizan los observadores externos y las personas cuando se autoevalúan; además, correlacionan las puntuaciones obtenidas en los cuestionarios con otras medidas; finalmente, también se ha encontrado una base orgánica que explica estos estilos de comportamiento.

Como señalábamos antes, los rasgos, o factores, que propone el modelo de los Cinco Grandes, se contemplan no como categorías sino como dimensiones. Una dimensión de personalidad es un continuo, con dos polos definidos por adjetivos opuestos, a lo largo del que se puede valorar la situación de una persona en cuanto al rasgo a que se refiere esa dimensión. Ver la figura 1.

Por ejemplo, para evaluar a una persona en la dimensión Extraversión-Introversión, primero observaremos su forma habitual de comportarse o le haremos una serie de preguntas sobre qué haría en determinadas situaciones; a continuación, en función de los datos que hemos obtenido, describiremos su estilo de conducta como “más bien extravertido” si de las observaciones que hemos hecho, o de las respuestas que nos ha dado, se deduce que “habitualmente tiene facilidad para establecer relaciones sociales, que le gusta más estar en compañía que solo, que se encuentra a gusto en ambientes con mucha estimulación (ruido, luz...)”. Por el contrario una persona que “habitualmente prefiere estar sola, que busca ambientes sin estimulación excesiva, que le cuesta establecer una

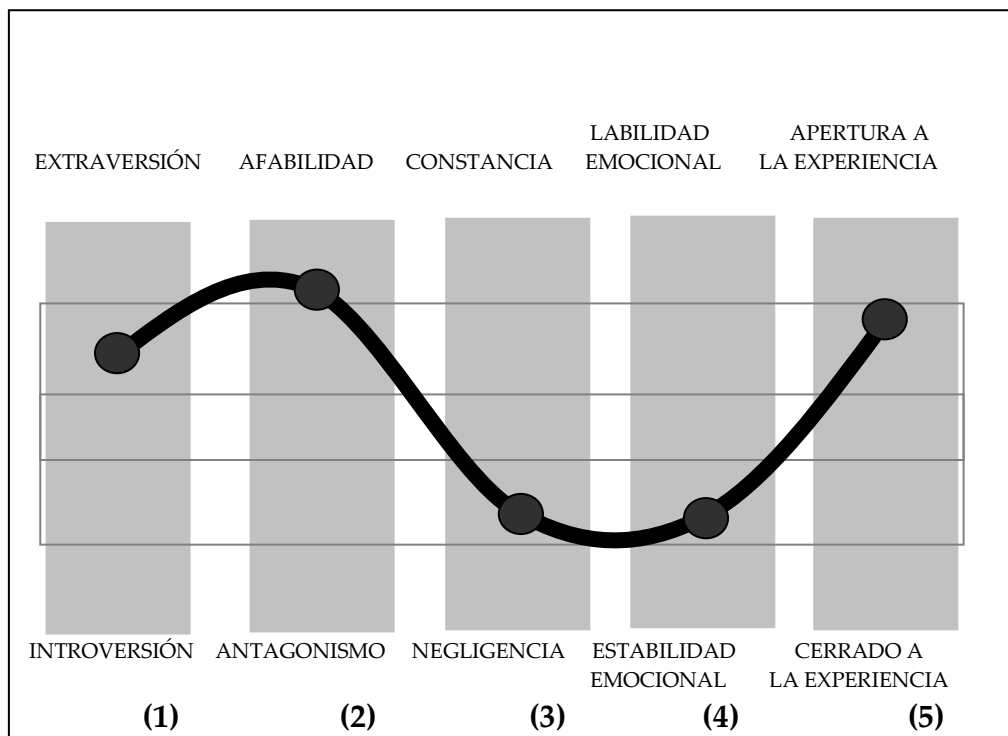
conversación con desconocidos...” deberíamos calificarla como más “bien introvertida”. La evaluación de las personas en estas dimensiones, se lleva a cabo habitualmente mediante cuestionarios (en el siguiente apartado se describe más extensamente cómo son estos instrumentos). Estos cuestionarios, que deben ser aplicados y corregidos por psicólogos, ofrecen como resultado una puntuación que indica la situación de la persona examinada en cada una de las dimensiones que se miden.

Figura 1. Representación del rasgo Extraversión-Introversión



Algunas veces se hacen gráficos, o perfiles, para que se pueda comprender de una forma más intuitiva la estructura de la personalidad de una forma global. Por ejemplo, para informar de cómo es una persona en cuanto a los rasgos que se miden en el modelo de los cinco factores podría ofrecerse un gráfico como el de la figura 2; el perfil de la persona que se describe en este gráfico nos indicaría que se trata de una persona que probablemente es considerada por sus conocidos como simpática, que se desenvuelve bien en la reuniones sociales (rasgos 1 y 2) y que es *lista*, que sabe aprovechar las cosas que le rodean y sacar partido de su experiencia (rasgo 5), además este perfil indica que se trata de una persona muy emocionable, que llora o se ríe casi por cualquier cosa, es muy *teatral*, histriónica, en sus conductas (rasgo 4) y algo desorganizada (3).

Figura 2. Ejemplo de perfil de personalidad utilizando los rasgos del modelos de los "cinco grandes"



Es necesario tener en cuenta que lo que se evalúa es la manera habitual de comportarse. La observación de algo que hace una persona una vez (se enfada mucho porque ha perdido cincuenta céntimos de euro) no es suficiente para calificarla como alta en el rasgo a que se refiere esa conducta (labilidad emocional); es necesario constatar que ese es su estilo personal de comportarse casi siempre en las situaciones parecidas. Aunque los cinco rasgos a que se refiere este modelo se presentan en su dimensión más social, dos de estas dimensiones tienen un importante correlato fisiológico.

Así las dimensiones de Extraversión-Introversión y la de Labilidad emocional-Estabilidad emocional son rasgos en los que se ha demostrado una importante base neurofisiológica. Parece que el grado en que una persona es introvertida está relacionado con el nivel de activación cortical (en concreto de la zona del cerebro denominada anatómicamente *Avanzada Prefrontal del Córtex*); cuanto más alta es esta activación en esta zona (lo que no tiene nada que ver con la inteligencia), más introvertida es la persona; es como si esa activación se relacionara con la capacidad de *autocontrolar* la propia conducta. De hecho, parece que al contrario de lo que ocurre en otras

partes de nuestro Sistema Nervioso Central, las neuronas que se encuentran en esta zona del cerebro no tienen una misión concreta, sino que se encargan de *coordinar* toda nuestra actividad, buscando la eficiencia conductual; es decir, tratando de conseguir que con el mínimo gasto de energía logremos el mayor grado de beneficio. Cuando una persona es muy eficiente controlando su propia actividad, será capaz de mantener su atención y concentración durante mucho tiempo en la misma tarea, no hará movimientos o gestos innecesarios, en definitiva... nos parecerá introvertido.

Algunos resultados de investigaciones sobre las diferencias en la forma de comunicarse y abordar conflictos entre personas introvertidas y extrovertidas

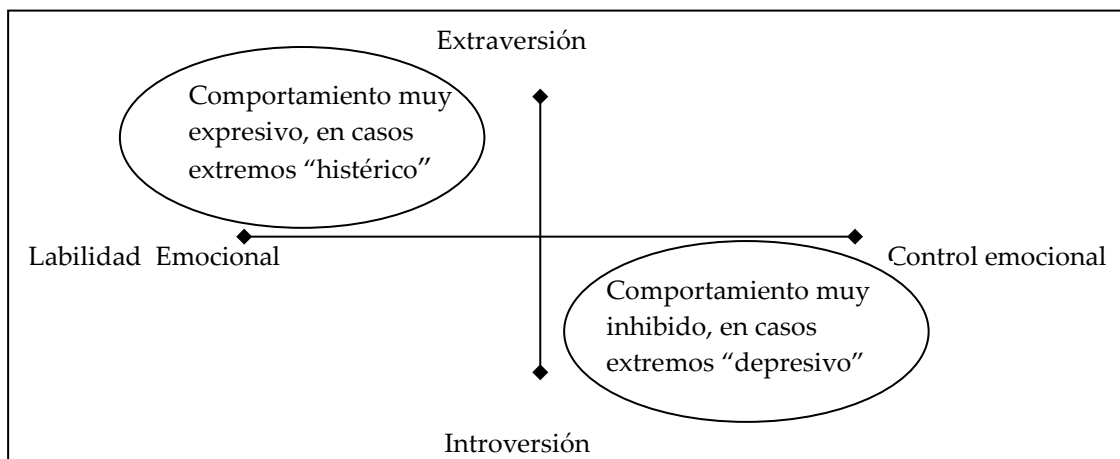
- A los extrovertidos les resulta más fácil entablar amistades nuevas. Sin embargo, el rasgo relacionado con la duración y la armonía en las relaciones es el de afabilidad y tanto introvertidos como extrovertidos pueden tener altas puntuaciones en este rasgo (Aspendorf y Wilpers 1998).
- Los introvertidos tienden a evitar los enfrentamientos, en cambio los extrovertidos, lejos de rehuirlos, adoptan una actitud abierta e incluso pendenciera. Los extrovertidos mostraron una mayor tendencia a utilizar el discurso conflictivo, mientras que los estudiantes introvertidos trabajaron con otros en colaboración para desarrollar soluciones creativas (Nussbaum (2002).
- Los introvertidos prefieren un tono de voz tranquilo y frases amables (p.e. "se que es difícil pero puedes hacerlo", "lo estás haciendo muy bien"), los extrovertidos prefieren un lenguaje vigorizante y enérgico (p.e. "¡puedes hacerlo mejor!" "¡si te esfuerzas lo conseguirás!"), (Groopman 2009).
-

Hay algunas sustancias que afectan a esta activación que son las drogas conocidas como depresoras y las conocidas como activadoras. El alcohol es una droga depresora, que cuando se ingiere hace descender el nivel de activación de las neuronas de nuestro cerebro; cuando se toma alcohol se pueden tener dificultades para concentrarse, para mantener la atención, para reaccionar... es como si nos hubiéramos hecho más desinhibidos, más extravertidos. El café es una droga activadora que cuando se ingiere aumenta el nivel de activación de las neuronas de nuestro cerebro;

cuando se toma café se concentra uno mejor, se puede mantener la atención... es como si nos hubiéramos hecho más introvertidos.

Es frecuente que se confunda la extraversión con el nerviosismo; así muchas madres se refieren a sus hijos como muy nerviosos, cuando en realidad lo que manifiestan es un alto grado de extraversión (en casos extremos puede tratarse de un síndrome que se conoce como Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad –TDAH- cuyas características pueden consultarse en los manuales de Psicopatología). La Labilidad emocional es una característica de la personalidad que se refiere al grado en que se es capaz de controlar las respuestas emocionales. Imaginemos una persona que en un bar, está viendo en la televisión el sorteo de la lotería de la ONCE, y comprueba que ha ganado 10 euros; si reacciona poniéndose *supercontento* e invitando a tomar una consumición a las personas presentes, ha respondido con una emoción de alegría desmesurada a un estímulo positivo cuya intensidad *no se corresponde* con la intensidad de la emoción expresada. Otra persona a la que se le caen, de entre un puñado de monedas, cinco céntimos de euro en una alcantarilla y llora amargamente, mientras se tira de los pelos de desesperación y profiere gritos de dolor por esa pérdida, está reaccionando desmesuradamente ante un estímulo desagradable. Ambas personas pueden describirse como emocionalmente lábiles, inestables. Parece que esta reactividad tiene relación con una zona de nuestro cerebro que se llama Formación Reticular Ascendente, que se encarga de modular los estímulos que llegan al cerebro para ser procesados. Algo verdaderamente interesante es lo que ocurre cuando se combinan esas dos dimensiones.

Figura 3. Manifestaciones conductuales de dos rasgos de personalidad



2.4. Algunas variables funcionales de la personalidad.

2.4.1. *Locus de control*

Un concepto básico y central para la correcta comprensión de esta dimensión de la personalidad es el de expectativa. En última instancia, una expectativa no es más que la forma de anticiparse (mentalmente) a las consecuencias de nuestra conducta; esto supone, de alguna manera, *hacer presente el futuro*. Pensemos, por ejemplo, en un estudiante opositor que se esfuerza durante un largo período de tiempo en mejorar su preparación, con la esperanza de obtener un éxito en un concurso de oposición importante para él. El éxito, situado temporalmente a tanta distancia de la conducta de preparación que lleva a cabo cada día, supone un incentivo (un estímulo atractivo), una anticipación de la recompensa que puede suponer para esa persona el lograr tal premio. El deseo de alcanzar esta meta, sin embargo, no sería suficiente si no tuviera un nivel de confianza razonable en sus posibilidades.

El investigador que inició esta línea de estudio a mediados del siglo veinte, Rotter, sostenía la existencia de numerosas expectativas, derivadas todas ellas del aprendizaje, pero ha centrado su interés en dos de éstas: el *locus* de control (LOC) y la confianza. Ambas son expectativas generalizadas, esto es, que afectan a numerosas situaciones de la vida de la persona y que tienden a mostrarse relativamente inalterables a lo largo de la vida del adulto.

El *locus* de control es la atribución que hacen las personas acerca de quién, o qué, *controla* lo que les sucede, sea positivo o negativo. Así, algunas personas tienden a percibir que sus actos, y las consecuencias derivadas de éstos, dependen de su propio control; a este caso se le llama de *locus* de control interno. Otras personas perciben que tanto sus conductas como las consecuencias de éstas están controladas por factores externos a ellos mismos (como por ejemplo otras personas o el azar, la suerte); en este caso hablamos de *locus* de control externo. Estas tendencias parecen consolidarse con el transcurso del tiempo, aunque el *locus* de control interno parece ir aumentando con la edad. En el cuadro 12 se presenta un resumen de las

diferencias entre las personas que se sitúan en los polos interno y externo en *locus* de control.

Cuadro 12. Algunas características diferenciales entre las personas con Locus de Control interno y externo

<i>Locus de Control Interno</i>	<i>Locus de Control Externo</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tienden a atribuir el fracaso a falta de capacidad personal • Tienden a realizar acciones encaminadas a preservar la salud • Tienden a mostrarse más optimistas • Suelen intentar dominar las situaciones • Intentan controlar la conducta de los demás • Suelen juzgar con dureza a los demás • Tienden a exigir castigos más duros por transgredir las normas de convivencia • Tienden a asumir mayor responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Tienden a atribuir el fracaso a la mala suerte y a la dificultad de la tarea • Suelen ser más lábiles emocionalmente • Suelen ser más vulnerables al estrés • Tienden a ser conformistas • No intentan controlar a los demás • Juzgan a la gente con benevolencia • Tienden a utilizar estrategias defensivas para explicar sus fracasos • Tienden a eludir la responsabilidad

2.4.2. La autoeficacia.

Como hemos visto, el *Locus* de control se refiere a la expectativa respecto a qué o quién *proporciona* las consecuencias (positivas o negativas) asociadas a nuestras conductas; la autoeficacia se refiere a la expectativa que tenemos sobre nuestra propia capacidad para realizar esa conducta. "Una expectativa de autoeficacia es la convicción de que uno puede llevar a cabo, exitosamente, la conducta necesaria para conseguir unos resultados" (Bandura, 1977) Las expectativas de autoeficacia provienen habitualmente de la constatación de que somos capaces de conseguir lo que nos proponemos, de que disponemos de las habilidades necesarias para ello. Este pensamiento se genera, por un lado, a partir de la experiencia propia, cuando realizamos acciones que nos conducen a conseguir nuestras metas; por otro, también se

puede generar como resultado de observar la ejecución de otros o de los comentarios que otras personas nos realizan acerca de nuestra ejecución. Esta variable, como las otras dimensiones de personalidad que venimos comentando, es relativamente estable, pero a diferencia de las dimensiones descritas en el apartado de los rasgos, es susceptible de ser modificada por la experiencia, por el aprendizaje. Es a eso a lo que nos referimos al decir que las expectativas de autoeficacia se desarrollan a partir de la experiencia. Recuérdense aquí lo que hemos dicho sobre las tres vías mediante las que aprendemos las personas: por contigüidad, por las consecuencias y por modelado (observación).

2.4.3. Los estilos cognitivos.

Los estilos cognitivos hacen referencia a procesos mentales, cuya característica más relevante es que representan diferentes formas de procesar la información; así, los estilos cognitivos se refieren a las diferencias individuales que se dan en algunos procesos psicológicos que tienen que ver, unos con la forma de percibir el entorno, y otros con la forma de responder a los estímulos. En el primero de los casos, la forma de percibir el entorno, las personas pueden mostrar diferencias en cómo perciben el espacio (o *campo perceptual*); este estilo cognitivo se concibe como una dimensión que puede ir desde completamente *Dependiente de Campo* a completamente *Independiente de Campo*.

En cuanto al estilo cognitivo que se refiere a la diferente manera de responder a los estímulos, nos referiremos a la dimensión *Reflexividad-Impulsividad*. La dimensión Dependencia-Independencia de Campo, fue propuesta en los años para explicar las diferencias individuales en percepción y orientación espacial. Las personas dependientes de campo perciben los estímulos del entorno de forma global y son influidas por el conjunto de estímulos presentes en la situación, mientras que, los independientes de campo muestran tendencias perceptivas de tipo más analítico y toman como referencia elementos propios. Puede haber diferencias en el grado de información externa que necesitan las personas para hacer atribuciones sobre su conducta; es por eso que podremos encontrar personas que se guían mucho por la información que les proporcionan sus compañeros, amigos, familiares, profesores, etc., mientras

que otras no parecen necesitar tanto esa información, son más independientes de campo.

La dimensión Reflexividad-Impulsividad hace referencia a la tendencia que se manifiesta en situaciones de elección de alternativas, en condiciones en las que se dan varias opciones de elección y existe incertidumbre sobre cuál será la más apropiada. Cuando se trata de elegir, las personas podemos diferenciarnos fundamentalmente en dos cuestiones: a) en el tiempo que utilizamos en emitir la respuesta y b) en el grado de precisión de ésta; así, se puede ser más rápido o más lento en la emisión de respuestas y se puede cometer mayor o menor número de errores.

Las diferencias en reflexividad-impulsividad se han observado tanto en niños como en adultos y muestran un *patrón de maduración* que hace que los sujetos tiendan a mostrarse más reflexivos con la edad; sin embargo, a pesar de que las personas cambian y tienden con la edad a ser más reflexivos, ese cambio no es completo, y las características personales en cuanto a cómo se es en esa dimensión, se mantienen de alguna manera durante toda la vida. Afirmábamos al principio de este capítulo que algo que caracteriza esencialmente a la personalidad es la estabilidad. Ello no quiere decir que nuestra forma de ser sea completamente inmutable; de hecho, tal como se ha explicado más arriba, aunque las características estructurales (los rasgos) son relativamente estables, algunas características de la personalidad, como las que hemos incluido en el apartado de variables funcionales, evolucionan frecuentemente con la edad y la experiencia.

También hemos señalado a lo largo de este tema que aunque la *forma de ser de las personas* (su personalidad) puede ser evaluada y se le pueden asignar unas determinadas etiquetas, o puntuaciones, que nos ayudan a su descripción, no debe ser juzgada como mejor o peor. Ser introvertido no es esencialmente mejor o peor que ser extrovertido; ser impulsivo tampoco es mejor o peor que ser reflexivo. Sin embargo, algunas de estas características pueden ser favorables en determinadas tareas, situaciones o contextos.

Por ejemplo, alguien que es muy introvertido puede necesitar un cierto aprendizaje para ser capaz de relacionarse con sus compañeros; pero por otro lado, es posible que no tenga dificultades para concentrarse durante largo tiempo al margen de las posibles distracciones. Tener conocimiento acerca de las características de nuestra personalidad puede ayudarnos a

obtener los máximos beneficios de ello. Así mismo, conocer la personalidad de los demás, nos puede ayudar en las interacciones que mantenemos.

UNIDAD DIDÁCTICA III: RESPUESTA DE ESTRÉS Y ANSIEDAD

3.1. Ansiedad y estrés.

El estrés es una respuesta de emergencia que consiste en un importante aumento de la activación fisiológica y cognitiva; esta sobreactivación favorece una mejora en la percepción de la situación y de sus demandas, además determina que el procesamiento de la información (el pensamiento) sea más rápido y potente, con lo que es posible ser más eficaz en la búsqueda de soluciones y llevar a cabo una mejor selección de las respuestas con las que afrontar esa situación de emergencia que hizo que apareciera el estrés; además, mediante la reacción de estrés el organismo se prepara para actuar de forma rápida y vigorosa ante las exigencias de la situación.

Sin embargo, la sobreactivación (cognitiva, fisiológica y motora) es eficaz hasta un cierto límite, pero una vez superada esa frontera la conducta se desorganiza y pierde su eficacia. Esta reacción del organismo se produce, muchas veces, como respuesta a situaciones que son percibidas como difíciles; además, se tiene la sensación de que si la situación (o el problema) no se resuelve bien, pueden derivarse consecuencias negativas para el protagonista de estas circunstancias.

La respuesta de estrés comporta un cierto desequilibrio en el organismo, ya que supone, de alguna manera, una *redistribución* de las energías; mediante este mecanismo se desvían parte de nuestras fuerzas hacia aquellos fenómenos o aspectos situacionales de los que se espera que dependa el éxito en la tarea a la que nos enfrentamos. Este desequilibrio determina que se produzcan determinadas alteraciones en los sistemas biológicos y psicológicos implicados en esta manifestación. En el cuadro 13 se presentan algunos efectos de la respuesta de estrés sobre el funcionamiento biológico.

Las situaciones potencialmente estresantes son incontables y muy variables en cuanto al grado de intensidad de la respuesta que provocan. Una situación estresora es tanto aquella en la que se nos pide rendir al límite de nuestras posibilidades, como aquella otra en la que nosotros mismos nos planteamos un reto personal, aunque tenga un escaso nivel de trascendencia más allá de nosotros mismos; en ambos casos, aunque con diferente grado de

intensidad, reaccionamos poniendo a disposición de la solución a ese problema toda la energía de la que es capaz nuestro organismo y nuestra mente.

Cuadro 13 . Algunos efectos de la respuesta de estrés sobre el funcionamiento biológico

La respuesta de estrés tiene como consecuencia la alteración del funcionamiento fisiológico y mental de las personas. Algunas actividades ven aumentado su nivel de funcionamiento mientras que otras sufren una notable disminución. Dado que desde el punto de vista filogenético la respuesta de estrés tiene un valor de defensa frente a posibles agresiones físicas, como puede verse en la lista de más abajo, generalmente aumentan las funciones que más beneficiarían la huida o la defensa activa (enfrentamiento) mientras que disminuyen las funciones menos necesarias para esas conductas de defensa activa.

Aumentan:

- Presión Arterial
- Aporte sanguíneo al cerebro (moderado)
- Ritmo cardíaco
- Sudoración
- Estimulación músculos estriados
- Ácidos grasos, triglicéridos y colesterol
- Secreción de opiáceos endógenos
- Azúcar en sangre

Disminuyen:

- Riego sanguíneo periférico (por ejemplo a la piel)
- Mecanismo inmunológicos
- El apetito y la actividad digestiva
- El sueño
- Excitación sexual
- El estado de ánimo (depresión, indefensión, desesperanza)

Así, la respuesta de estrés es un mecanismo del que nos ha dotado la naturaleza a los seres humanos para desviar y dirigir nuestra energía a la solución de un problema (o reto); en principio, esa derivación será algo situacional y limitado en el tiempo y una vez alcanzada la solución todo volverá a la “normalidad” y el organismo redistribuirá sus energías entre los diferentes órganos para el funcionamiento integral y coordinado de la persona que ha pasado por esa situación. Esta vuelta a la normalidad se denomina homeostasis.

Por ejemplo, estar nervioso o preocupado por una reunión importante, puede tener como consecuencia que se dedique más tiempo y más atención a la preparación de esa situación, lo que *a priori* podrá repercutir en un mejor rendimiento. Una persona podría sentirse estresada al comprobar que sus análisis de sangre determinan que tiene sobrepeso, exceso de colesterol y azúcar en la sangre, viendo seriamente amenazada su salud; el estrés que le produce esta situación puede favorecer que se decida a seguir una dieta y a aumentar el nivel de ejercicio físico saludable favoreciendo el afrontamiento exitoso de su problema.

Esta visión positiva de la respuesta de estrés, debería llevarnos a valorar esta capacidad, como un elemento indispensable en el repertorio de comportamientos de que disponemos y que nos facilita la posibilidad de mejorar, de crecer, alcanzando metas más altas cada vez. Además, en algunos casos extremos, esta respuesta es la que nos permite resolver problemas y afrontar situaciones que amenazan a nuestra integridad física.

Sin embargo, cuando se produce un exceso de estrés, de presión, esa situación representa uno de los principales factores que atentan contra el bienestar, el rendimiento y la salud de las personas. Esta sobrepresión puede producirse como consecuencia de una o más de las siguientes situaciones: a) la exposición a múltiples, o muy intensas, situaciones estresantes, b) la falta de recursos apropiados para responder a esas demandas a las que se debe hacer frente y c) el estrés también puede ser una consecuencia del agotamiento emocional que supone el sobrefuncionamiento tras la exposición prolongada a situaciones exigentes. Así, el estrés ha llegado a estar considerado como uno de los más importantes determinantes del bajo rendimiento de los profesionales, como uno de los principales factores de riesgo para múltiples problemas de salud y como un claro agente asociado a múltiples problemas sociales.

Estas son algunas de las razones que justifican que resulte de gran interés que las personas conozcan y sepan utilizar procedimientos que les ayuden a prevenir y controlar el estrés y, de esa forma, aprovechar cuanto les sea posible esa *energía extra* que les puede aportar, pero también evitar sus efectos perjudiciales, que tan frecuentemente se hacen patentes en la vida de las personas. En este capítulo describiremos qué causa la aparición del estrés, cómo se cronifica así como algunas estrategias para prevenir su aparición.

3.2. Cómo se genera el estrés.

En general se asume que el estrés nace en situaciones, objetiva o subjetivamente exigentes; el conjunto de estímulos que configuran estas situaciones pueden ser internos o externos. Así, el entorno donde vivimos nos bombardea continuamente con demandas de adaptación; de esta forma, estamos expuestos a ruidos, aglomeraciones, horarios rígidos, exigencias interpersonales...

Pero no sólo el ambiente externo es exigente, nuestro propio organismo, en continuo proceso de evolución y desarrollo biológico, resulta un marco cambiante al que debemos adaptarnos; así, debemos adaptarnos a nuestro propio crecimiento físico, a los cambios hormonales (en el caso de las mujeres, hasta que se produce la menopausia, cada mes se exponen a esta situación), o resulta necesario que afrontemos las alteraciones fisiológicas que acompañan a muchas de nuestras enfermedades (por ejemplo la fiebre). Pero los estresores no son necesariamente eventos negativos; así, que te ofrezcan un puesto importante en la empresa, llegar a ser director de un equipo de trabajo, recibir un premio..., son también situaciones nuevas a las que es necesario adaptarse y que, si se percibe que no se dispone de los recursos adecuados para afrontarlas, causan estrés. En el cuadro 14 se presentan algunas condiciones del entorno que pueden ser la causa de que aparezca la respuesta de estrés.

Se suele distinguir entre dos tipos de estresores. Un grupo integrado por situaciones o estímulos cuya presencia produce determinados cambios bioquímicos, biofísicos o bioeléctricos en el organismo que disparan la respuesta de estrés automáticamente; por ejemplo recibir un golpe, exponerse al calor o al frío intensos, el ruido de una explosión, la ingestión de una droga..., son todos ellos lo que podríamos denominar estímulos *objetivamente* estresores.

Cuadro 14 . Algunas condiciones ambientales que pueden generar estrés

Cambio en la situación o demandas estimulares
Incertidumbre
Falta de información
Sobrecarga de los canales de procesamiento
Falta de habilidades o conductas para afrontar la situación que se presenta
Alteración de las condiciones biológicas

Otro grupo, los estresores internos es el que proviene de situaciones o estímulos que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores como consecuencia de la interpretación cognitiva que la persona les asigna. En este sentido y para explicar cómo puede generarse el estrés a través de este proceso en el que el pensamiento es el elemento determinante, podemos utilizar alguna de las dos siguientes fórmulas básicas:

La primera de estas fórmulas fue propuesta en 1962 por Schachter dentro de una teoría más general sobre las emociones. La formulación se fundamenta en un clásico experimento de la Psicología de aquellos años, en el que se administraba una pequeña dosis de adrenalina a varios voluntarios, que participaban en un experimento; a los participantes se les había dicho que el fármaco era un compuesto vitamínico y que el experimento trataba de medir el efecto de ese fármaco sobre la inteligencia.

1.- Estímulo ambiental → activación fisiológica → pensamientos negativos = emoción molesta
2.- Estímulo ambiental → pensamientos negativos → activación fisiológica = emoción molesta

Una vez ingerida la sustancia se pidió a la mitad del grupo que pasara a una sala de espera (a la que llamaremos *la sala A*) hasta que le tocara el turno para cumplimentar los tests de inteligencia, mientras que a la otra mitad de los participantes se les hacía pasar a otra sala (*la sala B*) donde también debían esperar su turno para hacer los tests.

Cuando entraban encontraban que en ambas salas de espera ya se hallaban otras personas, que supuestamente también había tomado el fármaco antes que ellos, pero que en realidad eran actores compinchados con los investigadores. El efecto que tiene la ingestión de adrenalina es que a los pocos minutos de la administración de la sustancia aparecen una serie de alteraciones, tales como pequeños temblores de las manos, taquicardia, aumento de la frecuencia de la respiración, entre otros, todo ello como resultado de la sobreactivación del sistema nervioso que produce la droga.

Mientras la adrenalina estaba produciendo sus efectos sobre los sujetos experimentales, los actores de la *sala A* (recuérdese que no habían tomado nada) empezaban a comportarse como si estuvieran especialmente alegres, incluso eufóricos; a la vez, en esa misma situación, los actores de la *sala B* comenzaban a comportarse como si estuvieran tremendamente enfadados, encolerizados.

Las dos situaciones eran observadas desde otra habitación, a través de un espejo de visión unidireccional, y se registraban sistemáticamente las conductas de los sujetos experimentales. Mediante este sistema se comprobó que los participantes en la investigación que habían estado esperando en la *sala A* (actores alegres) se mostraban contentos, incluso eufóricos, mientras que aquellos que habían estado en la *sala B* (actores enfadados) se comportaban de forma colérica, muy enfadados.

Además, los investigadores descubrieron que otro grupo de sujetos experimentales, que habían recibido una sustancia placebo (inocua), no habían tenido ninguna reacción emocional cuando pasaron por las mismas situaciones. También comprobaron que si los sujetos experimentales eran advertidos de unos posibles efectos secundarios del supuesto compuesto vitamínico consistentes en pequeños temblores de las manos, taquicardia, aumento de la frecuencia de las respiración, tampoco tenían ninguna reacción emocional. De forma resumida las conclusiones de los investigadores señalaban que:

1. Si un estresor interno produce un efecto de sobreactivación, la activación fisiológica por sí misma no produce emociones; la emoción no es un suceso fisiológico, una reacción química que crea sentimientos automáticamente.
2. Un estado de sobreactivación fisiológica para el que no existe una explicación inmediata lleva a la persona que lo experimenta a evaluarlo, comprenderlo y buscar una "etiqueta" apropiada; la elección de la etiqueta determina la respuesta emocional.

La emoción que resulta de una respuesta de estrés parece deberse, según la formulación de esta teoría, a la evaluación que hace la persona de los sucesos internos y externos. Así, los sujetos del estudio atribuían su activación a la euforia o a la cólera según les pareciera lo más apropiado en sus circunstancias situacionales concretas, es decir a la reacción del actor que les había tocado en suerte.

La irritabilidad, y otras alteraciones del estado de ánimo, que se produce en los fumadores cuando llevan varias horas sin fumar, o en los *adictos* al café cuando hace mucho tiempo que no toman uno, podría ser un ejemplo de este fenómeno; en muchos de esos casos las manifestaciones fisiológicas del *síndrome de abstinencia* actúan como estresores internos, inespecíficos desde el punto de vista emocional, a los que estas personas otorgan un contenido emocional específico en función de las circunstancias sociales de la situación.

En la misma línea, otra investigación que señala la importancia de los pensamientos como determinantes en el estado emocional resultante tras una respuesta de sobreactivación es la llevada a cabo por Stuart Valins quien, a finales de los años del pasado siglo XX, llevó a cabo el experimento que describimos a continuación.

Se pedía a un grupo de hombres voluntarios que miraran fotografías de mujeres de entre las publicadas en la revista *Playboy*, a la vez que escuchaban los latidos de su corazón a través de unos altavoces. El sonido que oían no era realmente el de su ritmo cardíaco sino una grabación, que podía acelerarse o retrasarse a voluntad de los investigadores, de forma que se simulaba un pulso relajado un pulso acelerado (taquicardia). De esta manera se hacía creer a los participantes que la mitad de las fotos les producían taquicardia, mientras que la otra mitad no les influía en esta

respuesta fisiológica, manteniéndose su frecuencia cardíaca en niveles normales.

Cuando se pidió a los sujetos que clasificaran las fotografías según el grado de atractivo de las modelos, pusieron en primer lugar aquellas en las que *se les había acelerado el corazón*. Como se ha dicho, en realidad esa aceleración había sido programada de forma aleatoria, de forma que era la casualidad la responsable de la taquicardia.

Lo que Valins demostró es que la respuesta emocional dependía de lo que el sujeto pensaba de su estado interno, sin hacer caso de lo que realmente estaba pasando en su interior. El pensamiento se presenta, también aquí, como un antecedente del tipo de emoción que se siente. Estos estudios sugieren que la emoción es precedida de los pensamientos, de forma que cuando alguien se siente altamente emocionado (ya sea positiva o negativamente) debe indagar, no sobre qué hechos externos a él mismo le han llevado a esa emoción, sino sobre qué tipo de pensamientos propios son los que le han conducido a ella.

De esta forma, el estrés (una emoción más o menos intensa) sentido por una persona se puede entender como el resultado de la interpretación que esa persona hace sobre el estado de activación que percibe; además, puede asumirse que, ante un mismo estado de activación, son los pensamientos los que conducen al tipo de emoción que finalmente se manifiesta, de forma que aunque en un caso provocaran una emoción negativa, si los pensamientos fueran los adecuados podría haberse reaccionado con un sentimiento de afecto positivo (por ejemplo, alegría).

En resumen, según la primera fórmula para explicar el papel del pensamiento en la generación de estrés, las personas se atribuyen una emoción en función de que esta emoción sea la que mejor explica su estado de activación, de acuerdo con las circunstancias externas que le rodean en ese momento.

La segunda fórmula, mediante la que se puede explicar la aparición de la respuesta de estrés, mantiene los mismos elementos pero en diferente orden. En este caso, un estímulo ambiental (por ejemplo, la proximidad de una reunión importante o una exposición en público) da paso a la generación de pensamiento negativos (por ejemplo: "no estoy seguro de saber lo que tengo que hacer, podría no salir bien, etc."), a lo que sigue un estado de

sobreactivación (nudo en la garganta, sudoración) de todo lo cual emerge una emoción desagradable (ansiedad, estrés).

En este caso los pensamientos anteceden a la activación; se evalúa la capacidad de responder adecuadamente a las demandas de la situación, y en función del resultado de esa valoración de recursos, los estímulos se califican como amenazantes o como inocuos.

Los psicólogos que defienden esta visión (por ejemplo Aaron Beck y Albert Ellis) argumentan que las reacciones emocionales son el resultado de la forma con que las personas estructuran la realidad; cuando una persona está ansiosa, estresada, es como consecuencia de que está interpretando como peligrosos los sucesos que le acontecen. Si está deprimida es porque se obstina en verse a sí misma como necesitada, como víctima de la mala suerte; si se encoleriza o se enfada es por que piensa que está padeciendo abusos de cualquier tipo. Cada emoción dolorosa o desagradable está originada por un pensamiento negativo particular. En definitiva, la actividad fisiológica asociada a una emoción aparece después de los pensamientos que la componen; es como si esa activación se generase para permitir a la persona ser congruente con sus propios pensamientos.

3.3. La cronificación de la respuesta de estrés.

Hemos visto cómo se produce el estrés, pero esta respuesta tiene una duración limitada en el tiempo. De hecho, dependiendo de la intensidad de la reacción, el estrés puede desaparecer con el solo paso del tiempo, sin ninguna otra intervención, dado que el organismo busca la homeostasis y que la sobreactivación va desapareciendo con el paso del tiempo, hasta desaparecer. Esto es así en la mayoría de los casos, como hemos expuesto al principio de este capítulo; se trata de las respuestas de estrés adaptativas.

El estrés, sin embargo, se convierte en un problema cuando se cronifica. Es como si en los estados de estrés crónico se creara un circuito de retroalimentación negativo mente <--> cuerpo. Cada uno de ellos influye en el otro mediante un patrón que hace cada vez más intensa la activación. Según la primera fórmula de las que hemos visto, cuando el cuerpo se tensa aparecen pensamientos como “me estoy poniendo nervioso”. Entonces, el cuerpo reacciona al sentimiento de ansiedad tensándose más aún. Si se observa un aumento en el ritmo cardiaco, se puede pensar “me va a estallar

el pecho”, lo que da como resultado una mayor activación fisiológica, acompañada de unas valoraciones negativas y de unas predicciones cada vez más pesimistas. A medida que se produce este tipo de *diálogo interno* entre nuestra mente y nuestro cuerpo se empieza, de hecho, a sentir ansiedad.

El circuito en la segunda fórmula tiene un patrón similar. Una persona interpreta un suceso como peligroso diciéndose a sí misma “ahora estoy en un apuro, podría tener problemas y acabar mal”. El cuerpo reacciona a este pensamiento con una respuesta típica de alarma, de estrés: taquicardia, movimientos intestinales, sudoración. Ahora ya *sentimos* algo y lo interpretamos como una evidencia complementaria que justifica la alarma, pensando “esto es terrible”. El cuerpo recibe el mensaje de que existe un peligro aumentado. Y así se genera una escalada constante hasta que la persona se siente completamente asustada.

Para romper este circuito negativo de retroalimentación, y eliminar las sensaciones de ansiedad presentes o prevenir la cronificación del estrés se pueden seguir fundamentalmente cuatro caminos: a) controlar y cambiar la situación que dispara la reacción de alarma, b) actuar sobre la respuesta fisiológica, c) fortalecernos (*vacunarnos*) contra el estrés y d) cambiar nuestros pensamientos en esas situaciones que generan estrés. En el cuadro 15 se ofrecen algunas recomendaciones para este fin.

3.3.1. Controlar las situaciones que disparan las reacciones de alarma

Para lograr los objetivos que se buscan mediante las intervenciones centradas en controlar las situaciones que disparan las reacciones de alarma, será necesario *manipular* el entorno habitual donde se desarrolla la vida de las personas que presentan problemas debido a sus respuestas de estrés.

En general, se trata de eliminar del entorno los estímulos que desencadenan las reacciones de estrés; estos estímulos pueden ser tanto físicos como psicosociales, por ejemplo debidos a las normas y reglas de carácter social.

*Cuadro 15. Algunas recomendaciones para reducir los efectos negativos del estrés.
(Adaptado de Labrador, 2001)*

Reducir en lo posible demandas excepcionales del medio.
Modificar la forma de percibir las demandas del medio.
Aprender a controlar la activación fisiológica (relajación, respiración, yoga...)
Reducir el consumo de sustancias que provocan automáticamente la respuesta de estrés (dieta, drogas, ritmos de ingesta...).
Hacer ejercicio físico de forma regular.
Descanso adecuado.
Aprender a organizar y controlar los pensamientos (Técnicas de Solución de Problemas, Detención de Pensamientos...).
Planificación de actividades y administración de tiempo (en especial aumentar conductas de ocio y tiempo libre).
Aprender habilidades sociales y de relación.
Integrarse en grupos sociales (familia, clubs, sociedades, etc.).

Trabajar, ensayar o estudiar en lugares con poca luz ambiental, con ruido, con frío o calor o con olores desagradables, en espacios pequeños o con muebles u otros materiales inadecuados o deteriorados o con una decoración horripilante, supone una dificultad añadida a la propia tarea a realizar; todas ellas son condiciones de presión que pueden ser un estímulo para que se produzcan reacciones de estrés.

Excesivas restricciones en el tiempo para terminar una tarea o para desplazarse desde el lugar donde se está haciendo algo hasta otro donde se debe continuar la labor, los horarios rígidos (en el hogar, en el trabajo o en la academia), la falta de información sobre las metas que se han de conseguir, tener excesiva responsabilidad sin los medios adecuados o suficientes para conseguir las metas, tener que realizar tareas aburridas o para las que no se dispone de suficiente información, son estilos de funcionamiento que en muchos casos disparan las reacciones emocionales de estrés y ansiedad.

Exponerse a frecuentes e injustas evaluaciones sobre la propia actividad, tener que relacionarse con personas a las que se considera como muy "poderosas" o influyentes (por ejemplo un jefe importante o un cargo

superior), tener que escuchar a personas que sufren, son situaciones sociales que provocan con frecuencia reacciones de estrés.

Casarse, tener un hijo, cambiarse de casa, encontrar un trabajo, irse de vacaciones, las navidades, son situaciones que suponen enfrentarse a algo nuevo, desconocido y, aunque en principio agradable y positivo, que exige que se afronte con energía, con el suficiente grado de alerta, y pueden ser también situaciones estresantes.

Es fácil determinar el factor común de todas las situaciones estimulares que hemos enumerado: son externas al sujeto que reacciona a ellas mediante ansiedad o estrés (nosotros en este libro utilizamos como sinónimos ambos conceptos). Además son accesibles, por lo que es posible manipularlas o anticiparse a ellas para eliminar las características ansiógenas y evitar así las reacciones de estrés frente a ellas. Cualquier persona puede cambiar determinados estímulos de los que conforman algunas condiciones estimulares nocivas; elementos tan sencillos sobre los que intervenir, tales como la iluminación o los estímulos distractores provenientes de una televisión encendida cerca del lugar de estudio, suponen una importante fuente de estrés a muchos estudiantes, fuente de estrés que se puede eliminar con una mínima *manipulación ambiental*.

3.3.2. Actuar sobre la respuesta fisiológica

Esta forma de afrontar el estrés, pretende eliminar o aliviar el malestar de la persona una vez que ya se ha producido la reacción emocional.

La actuación se dirige al control de las manifestaciones específicas de la ansiedad: la activación fisiológica. Se utilizan estrategias como el entrenamiento en relajación (mediante alguno de los múltiples procedimientos que se han desarrollado a tal fin).

Por otro lado, es necesario señalar que, aunque ya se haya instaurado la respuesta de estrés, el trabajo que se debe llevar a cabo no debe limitarse a aliviar o tratar de eliminar sus manifestaciones, sino que al mismo tiempo debe prestar atención a los otros factores relacionados, como los que ya hemos tratado en el apartado anterior (los factores situacionales externos) así como los que trataremos en los dos apartados siguientes.

3.3.3. Descubrir y cambiar los pensamientos distorsionados

Se puede decir que esta forma de abordar los problemas de estrés (de ansiedad, de miedo) supone *usar la cabeza*. La siguiente descripción del problema la hemos tomado de McKay, Davis y Fanning en su obra *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*.

Imaginemos una situación como la que sigue: en una cafetería, de repente una mujer se levanta, da una sonora bofetada a un hombre que está sentado a su lado, y rápidamente se va. Cada una de las personas que ha presenciado la escena reacciona con sentimiento diferente a esta situación. Una mujer se sobresalta, un adolescente se enfada, un hombre maduro comienza a sentirse deprimido, una trabajadora social tiene una agradable sensación... ¿Por qué un mismo suceso provoca consecuencias emocionales tan diferentes entre los presentes en ese café?

Mientras recordaba las veces que ella misma ha sido maltratada, la mujer asustada pensó: "en casa siempre la debe estar molestando y no ha aguantado más". A la vez que notaba el enfado, el adolescente pensaba: "él solo quería besarla y ella le ha humillado, con tanta gente alrededor; pobre tío, esa mujer es una víbora". El hombre que se sintió triste pensó: "qué lástima, se ha ido y la ha perdido para siempre". La trabajadora social se sentía bien mientras pensaba: "qué mujer más fuerte y valiente; cuánto me gustaría que muchas de las mujeres indefensas que yo atiendo hubieran visto esto".

Los seres humanos estamos continuamente describiéndonos el mundo, poniendo una etiqueta, un nombre, a cada cosa que vemos, a cada acontecimiento que nos ocurre; hacemos interpretaciones de todo aquello que pasa ante nuestros ojos. Juzgamos los sucesos como buenos o malos, temibles o agradables, potencialmente peligrosos o probablemente beneficiosos... La respuesta emocional, la respuesta de estrés, es una consecuencia de nuestros pensamientos. Los sucesos son interpretados, juzgados y etiquetados de forma que a cada uno le corresponde inevitablemente su respuesta emocional particular.

Estas etiquetas y juicios se forman a lo largo de un interminable *diálogo* de cada persona consigo misma. Esta cascada de pensamientos automáticos pasa casi siempre inadvertida, pero estos pensamientos son lo suficientemente poderosos como para crear las más intensas emociones. Como ya se describió en la "segunda fórmula del estrés", son estos

pensamientos automáticos los que elicitán la aparición de las manifestaciones fisiológicas y pueden cerrar el círculo vicioso que cronifique la ansiedad como respuesta establecida e incontrolable.

Según los autores a los que estamos siguiendo en este apartado (McKay, Davis y Fanning), los pensamientos automáticos tienen las siguientes características:

- son concretos y específicos
- se cree en ellos aunque sean irracionales
- parecen espontáneos
- se formulan como obligación, deber
- tienden a ser dramáticos
- son particulares de cada persona
- son difíciles de “quitar de la cabeza”
- son aprendidos.

Escuchar nuestros pensamientos automáticos es el primer paso para controlar el estrés y las emociones desagradables. Pueden identificarse, porque casi siempre preceden a las emociones ansiógenas. Un buen procedimiento para identificarlos es llevar un diario de pensamientos que incluya el registro de cuestiones como la hora, el tipo de emoción sentida, la situación en la que se ha producido esa emoción, los pensamientos presentes en la situación...

En la mayoría de los casos, los procedimientos para abordar este tipo de actuaciones frente a la ansiedad requieren la participación de un profesional de la Psicología, sin embargo es posible que una persona pueda (sobre todo si los problemas no son graves) reconocer y cambiar sus pensamientos distorsionados. Para ello ofrecemos una relación de los más frecuentes (ver cuadro 16). En el Cuaderno de Prácticas proponemos algunos ejercicios para aprender a descubrir y cambiar estos pensamientos.

Cuadro 16. Pensamientos distorsionados (Adaptado de McKay, Davis y Fanning)

Filtraje: Se toman los detalles negativos y se magnifican, mientras que no se presta atención a todos los aspectos positivos presentes en la situación.

Pensamiento polarizado: Las cosas se ven como blancas o negras, buenas o malas. La persona ha de ser perfecta o es una fracasada. No existe término medio.

Sobregeneralización: Se extrae una conclusión general de un simple incidente o parte de la evidencia. Si ocurre algo malo en una ocasión esperará que ocurra una y otra vez.

Interpretación del pensamiento: Sin mediar palabra, la persona sabe qué sienten los demás y por qué se comportan de la forma en que lo hacen. En concreto, es capaz de "adivinar" qué sienten los demás respecto a ella.

Visión catastrófica: Siempre se está esperando el desastre. La persona se entera o escucha un problema y empieza a decirse «y si»: «¿y si estalla la tragedia? ¿Y si me sucede a mí?».

Personalización: Se piensa que todo lo que la gente hace o dice es alguna forma de reacción hacia ella. También se compara con los demás, intentando determinar quién es más elegante, tiene mejor aspecto, etc.

Falacias de control: Si se siente externamente controlado, se ve a sí mismo desamparado, como una víctima del destino. La falacia de control interno convierte a la persona en responsable del sufrimiento o de la felicidad de aquellos que le rodean.

Falacia de la justicia: La persona está resentida porque piensa que conoce qué es la justicia, pero los demás no están de acuerdo con ella.

Culpabilidad: La persona mantiene que los demás son los responsables de su sufrimiento, o toma el punto de vista opuesto y se culpa a sí misma de todos los problemas ajenos.

Debería: La persona posee una lista de normas rígidas sobre cómo deberían actuar tanto ella como los demás. Las personas que trasgreden estas normas le enojan y también se siente culpable si las viola ella misma.

Razonamiento emocional: Cree que lo que siente tendría que ser verdadero, automáticamente. Si siente como estúpida y aburrida una cosa, debe ser estúpida y aburrida.

La falacia del cambio: Una persona espera que los demás cambiarán para seguirle si los influye o camela lo suficiente. Necesita cambiar a la gente porque sus esperanzas de felicidad parecen depender enteramente de ello.

Las etiquetas globales: Se generalizan una o dos cualidades de un juicio negativo global.

Tener razón: Continuamente está en un proceso para probar que sus opiniones y acciones son correctas. Es imposible equivocarse y se hará cualquier cosa para demostrar que se tiene razón.

La falacia de la recompensa divina: Espera cobrar algún día todo el sacrificio y abnegación, como si hubiera alguien que llevara las cuentas. Se resiente cuando se comprueba que la recompensa no llega.

3.3.4. Fortalecernos contra el estrés

La *inoculación del estrés* consiste en un programa de entrenamiento dirigido a preparar a las personas para enfrentarse exitosamente a situaciones estresantes. Tomando como referencia el concepto de "inoculación" o "inmunización", la inoculación del estrés intenta aumentar y fortalecer el repertorio de respuestas de afrontamiento a estímulos potencialmente estresantes moderados, para conseguir así modificar la vulnerabilidad de una persona frente al estrés.

Dicho de otro modo, la inoculación de estrés pretende, en última instancia, crear las condiciones necesarias para llevar a cabo ensayos de afrontamiento de situaciones que impliquen niveles de estrés que el sujeto pueda manejar exitosamente, dándole así la oportunidad de aumentar su autoconfianza y aprender, progresivamente, a controlar sus respuestas ante situaciones cada vez más estresantes.

De acuerdo con las recomendaciones de la Dra. Ana María Bueno (2003), para lograr este objetivo se requiere un proceso que conduzca a que los participantes en este tipo de programas de afrontamiento del estrés:

- Lleguen a tener los suficientes conocimientos sobre el estrés; que comprendan que su naturaleza es modificable y que se puede recibir entrenamiento para poder afrontarlo de una forma adecuada.

- Aprendan a controlar sus pensamientos, sus sentimientos y sus conductas hasta el punto que se puedan hacer interpretaciones adaptativas de las situaciones estresantes.
- Puedan ser entrenados para que dispongan de habilidades de resolución de problemas.
- Puedan reproducir en condiciones simuladas las actuaciones reales, la regulación de las emociones y las habilidades de afrontamiento propias del autocontrol.
- Aprenda a utilizar las respuestas desadaptativas como señales para poner en práctica sus repertorios de afrontamiento.
- Realicen prácticas de ensayo imaginado y conductual y asignaciones graduadas *in vivo*, cada vez más exigentes, para fomentar su confianza y la utilización de sus repertorios de afrontamiento.

El proceso puede llevarse a cabo en tres fases sucesivas:

1. En primer lugar es necesario establecer una relación adecuada de colaboración con la persona para la que se ha diseñado el programa; además se le ofrece toda la información necesaria que conduzca a la comprensión de la naturaleza del estrés y de su efecto sobre las emociones y sobre el rendimiento; finalmente se describe, lo más detalladamente posible, en qué va a consistir el trabajo de entrenamiento que se llevará a cabo de acuerdo con la conceptualización desarrollada.
2. En un segundo momento se llega a lo que se puede denominar como fase de adquisición y ensayo de habilidades. Se trata de favorecer el aprendizaje y el entrenamiento en la utilización de las habilidades y estrategias de afrontamiento del estrés presentadas en la fase anterior.
3. Finalmente, llega el momento en que se deben poner a prueba, en situaciones reales, las habilidades aprendidas; para ello se pueden realizar ensayos, de exposiciones graduadas, tanto en imaginación como *in vivo* (realización de experimentos personales en la vida real). Además debe concederse gran importancia a la realización de sesiones de refuerzo y de evaluaciones que permitan llevar a cabo un correcto seguimiento de los progresos.

3.4. Estrés y afrontamiento.

El afrontamiento es un conjunto de esfuerzos tanto cognitivos como comportamentales, constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Fernández-Abascal, 1999). El afrontamiento es el esfuerzo que realizamos para controlar las situaciones de estrés, son los intentos de solucionar una situación aversiva, aunque eso no significa que lo consigamos.

Estos esfuerzos para controlar el estrés pueden ser muy variados tan variados como las situaciones que pueden producir estrés, pero vamos a tratar de resumirlos siguiendo las escalas del cuestionario CSI (*Coping Scale Inventory*) de Tobin, Holroyd y Reynolds (1984). Se trata de un cuestionario diseñado para evaluar las diferentes formas de afrontamiento al estrés cuyas subescalas nos puede servir de clasificación:

1. Aceptación centrada en el problema:
 - Resolución de problemas (cambiar la fuente de estrés)
 - Reestructuración cognitiva (cambiar el significado de la situación)
2. Aceptación centrada en las emociones:
 - Contacto social (buscar apoyo en amigos y familiares)
 - Expresión de las emociones (dejar ir las emociones y comunicarlas)
3. Rechazo centrado en el problema:
 - Evitación del problema (negar la existencia del problema y evitar pensar o actuar en relación a él)
 - Pensamiento desiderativo (tener fantasías en las que todo se soluciona fácilmente)
4. Rechazo centrado en las emociones:
 - Retraimiento social (guardarse los sentimientos para sí y evitar los contactos sociales)
 - Autocriticarse (echarse la culpa a uno mismo y reprocharse los errores pasados cometidos).

Cuando estamos sometidos a una situación de estrés podemos utilizar una o varias estrategias de afrontamiento y además estas estrategias pueden

variar con las situaciones, sin embargo, parece que existe una cierta estabilidad en la elección que hacemos de una determinada estrategia de afrontamiento a través de las situaciones, que denominamos estilo de afrontamiento.

Las investigaciones que se han realizado sobre estrés y estilos de afrontamiento muestran que las personas que utilizan estrategias activas (p.e. aceptación centrada en el problema y en las emociones) se adaptan mejor a las situaciones estresantes y son más resistentes a los problemas de salud derivados del estrés crónico que aquellas que utilizan estrategias pasivas (p.e. rechazo centrado en el problema y en las emociones).

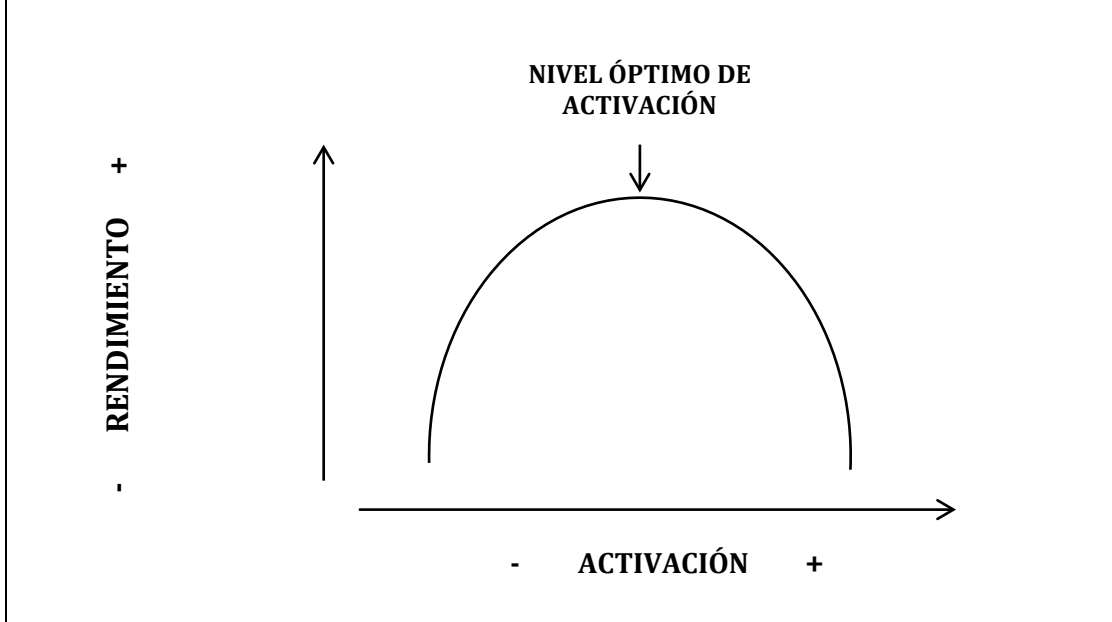
3.5. El control de la activación.

Hemos señalado que la reacción emocional del estrés puede en algunos casos favorecer y en otros perjudicar el rendimiento en tareas de distinto tipo. La influencia del estrés sobre el rendimiento, parece producirse a través del nivel de activación general. Así, según los casos, el estrés o la presión pueden provocar niveles más altos o más bajos de activación, favoreciendo o perjudicando la tarea en curso.

Cuadro 17. Activación y rendimiento: La ley de Yerkes-Dodson.

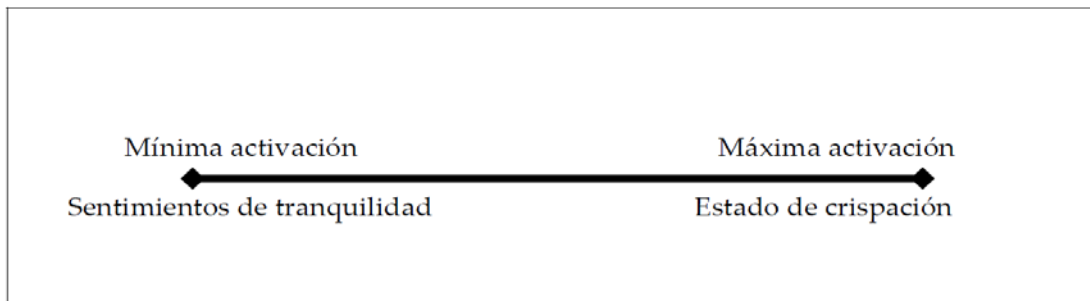
Parece que la relación entre el rendimiento en las tareas y el nivel de activación (o *arousal*) se puede explicar mediante la clásica teoría de la U invertida de Yerkes-Dodson; en ella se relaciona el nivel de activación con el nivel de rendimiento, de manera que los niveles de activación extremos, tanto los altos como los bajos, determinarían los puntos más bajos de rendimiento. Deben tenerse en cuenta la importancia de la tarea a realizar y las circunstancias en las que se desarrolla; así, bajo condiciones de sobreactivación, cuanto más complejas son las tareas más tienden a deteriorarse, sin embargo las tareas simples “resisten” mejor esas malas condiciones, sobre todo si se han ensayado lo suficiente como para que hayan llegado a convertirse en prácticamente automáticas.

Representación gráfica de esta relación:



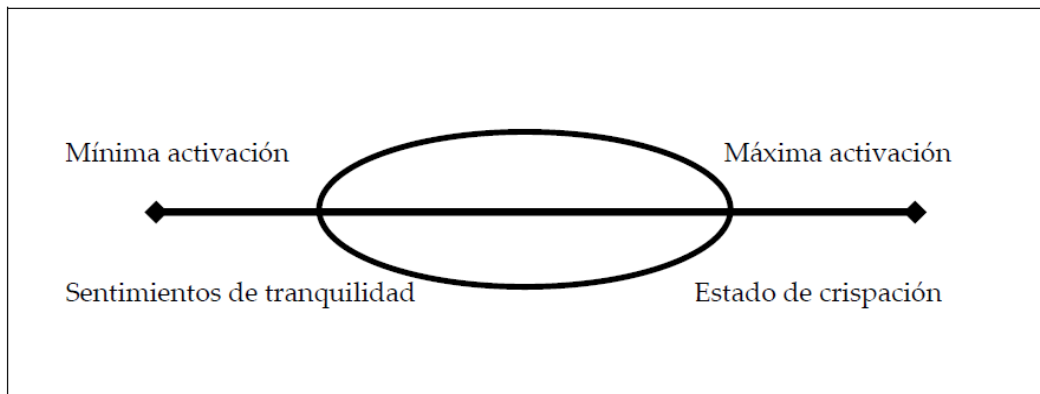
3.5.1. El nivel de activación y su influencia en el funcionamiento de las personas

Mientras estamos despiertos, nuestro grado de conciencia, de alerta se puede situar como un punto en la dimensión continua que va desde un estado de máxima calma y relajación (muy bajo nivel de activación) hasta un estado de máxima alerta, tensión y excitación (activación muy alta); a lo largo de ese continuo se podrían situar los distintos niveles de activación que se pueden observar en las diferentes situaciones.



Continuo de nivel de activación general

Así, mientras el lector se encuentra leyendo este texto, si se le pidiera que estimase su nivel de activación marcando una cruz en la línea que se señala en la siguiente figura, con toda probabilidad señalaría su nivel de activación en un intervalo que se situaría en el segmento central de la línea que simboliza el continuo de activación, tal y como se muestra en el esquema siguiente.



Zona probable de activación general durante la lectura de este texto

Si hubiera evaluado su nivel de activación marcando fuera del círculo, podríamos pensar que la lectura no le está resultando útil, ya sea por que está demasiado relajado (lo que determinaría dificultades para mantener la atención, así como para procesar la información contenida en el texto) o porque está demasiado tenso (lo que implicaría que su atención y su interés tampoco se encuentran aquí sino en aquello que le preocupa).

Aprender a controlar el propio nivel de activación, supone que cada persona debe poder identificar los síntomas que, en su caso particular, le indican su estado de activación; así, sudor en las manos, sensación de agobio, tensión general, temblores, palpitaciones, respiración agitada, etc., serán síntomas que pueden percibirse en el caso de situarse en la zona de más alta activación, mientras que la sensación de tener las manos calientes, notar distensión muscular, sentir la respiración pausada, tener una sensación general de tranquilidad y confort, etc., serán los signos de que nos encontramos en zona de baja activación.

Un procedimiento sencillo, para lograr esta autoobservación y evaluación del nivel de activación propio, consiste en utilizar escalas

subjetivas de - puntos para referirse a los distintos puntos, o grados, del continuo activación, algo así como lo que acabamos de proponer más arriba.

Estas escalas sólo tienen utilidad cuando se usan para comparar las variaciones que se producen en cada persona en las diferentes situaciones en que se toma esta medida, es decir, para identificar y comparar los niveles de activación de una persona respecto a sí misma ante diferentes estímulos; en ningún caso resultan apropiadas para comparar el estado de activación de diferentes personas.

Se trata de una valoración subjetiva, sujeta a las características propias de cada persona, lo que hace que los resultados obtenidos por alguien no puedan contrastarse con los obtenidos por otra persona (aunque sea en la misma situación). Su único propósito es que la persona aprenda a **discriminar**, con la mayor precisión posible, sus diferentes niveles de activación general en las diferentes situaciones, paso necesario para después proceder más tarde a entrenarse en técnicas de control de la activación. Hoy existe un cierto consenso en la Psicología en admitir que el grado de alerta, el nivel de activación general, es un importante determinante del rendimiento de las personas. La influencia de esta variable se manifiesta tanto en plano del funcionamiento físico como en la actividad psicológica. Así, en el plano biológico repercute en aspectos como la tensión muscular, la movilización de energía, la coordinación motriz y la conducta no verbal (postura, gestos, volumen y ritmo de la voz, etc...).

En el plano puramente psicológico (tanto cognitivo como emocional) influye, fundamentalmente, en la conducta de atención, en los procesos implicados en el procesamiento de la información, las operaciones mentales y la toma de decisiones, así como en las sensaciones de bienestar y confort. En ambos tipos de funcionamiento físico y/o psicológico (según sean las características de la tarea), la influencia de la activación sobre el rendimiento puede ser positiva o negativa.

Pensemos, por ejemplo en un estudiante que repasa los apuntes mientras se prepara para un examen. Si está excesivamente relajado, su atención se encontrará demasiado dispersa y será fácil que se distraiga con cualquier cosa, ajena a la tarea que tiene que realizar, sin centrarse suficientemente en los aspectos del texto que estudia y con dificultades para fijar en su memoria el contenido de los apuntes. Por otro lado, si pretendiera estudiar tras una acalorada discusión, es probable que estuviera demasiado

activado, por lo que le resultaría difícil controlar todos los detalles significativos para rendir bien en la tarea, pues el enfoque de su atención se habría estrechado demasiado y, además, probablemente, estaría en gran parte pendiente de los síntomas de sobreactivación inapropiados (síntomas fisiológicos y psicológicos); en este caso, el trabajo resultaría defectuoso por un exceso de activación incontrolada.

Entre ambos estados de activación (demasiado relajado y demasiado activado) existe un nivel adecuado de activación que, al contrario que los anteriores, favorecería el rendimiento de este estudiante: su **nivel personal óptimo de activación**.

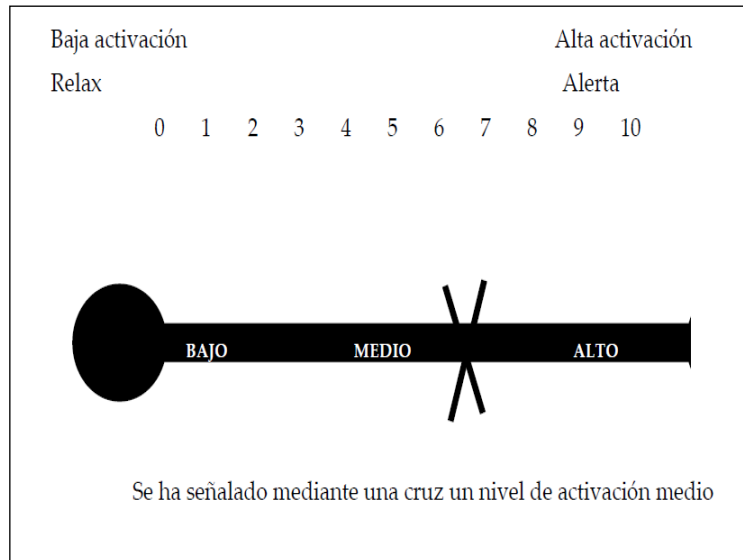
3.5.2. Nivel personal óptimo de activación

Como acabamos de ver, una persona que se encuentra demasiado relajada no será capaz de rendir según sus posibilidades. Si la activación comienza a aumentar, hasta alcanzar un cierto nivel (su nivel óptimo), podrá rendir de una forma adecuada a sus posibilidades. Pero si ese incremento es de tal magnitud que llega a sobrepasar el límite del nivel personal óptimo de activación (demasiado activada) tampoco rendirá como podría hacerlo.

El nivel personal óptimo de activación para el rendimiento es idiosincrásico, es decir, propio de cada persona, y diferente para cada tarea o actividad; por ejemplo, el nivel de activación requerido para conducir por el centro de una gran ciudad en la hora punta puede ser muy diferente del que se requiere para la lectura comprensiva de un texto complejo.

Cuando las personas conocen su grado de activación y llegan a saber controlarlo, pueden lograr un mejor funcionamiento físico y psicológico y la máxima calidad en su trabajo, dentro de sus capacidades.

Es importante que cada persona aprenda a identificar cuál es su nivel personal óptimo de activación antes de la situación potencialmente estresante a la que deba enfrentarse. Así podrá evaluar su activación (utilizando, por ejemplo, una escala de 1 a 10) y saber si se encuentra en el nivel personal óptimo de activación, que favorecerá su rendimiento, o bien por debajo o por encima de éste. En el primer caso, su objetivo será mantener el nivel de activación presente, pero en el segundo convendrá que aplique estrategias adecuadas para aumentar o disminuir su activación hasta situarla en el nivel personal óptimo de activación.



Ejemplo de un "termómetro" para evaluar la activación

Para identificar el nivel personal óptimo de activación es necesario, en primer lugar, que la persona se observe para identificar y tomar conciencia de los síntomas de activación, al tiempo que utiliza una escala de - puntos para aprender a cuantificar su grado de activación.

Para aprender a cuantificar nuestro grado de activación podemos llevar un registro de las experiencias de activación durante algún tiempo, señalando los síntomas más relevantes y atribuyendo un valor numérico a la intensidad de la activación. De este modo podremos comparar entre sí las distintas valoraciones para establecer coincidencias y diferencias, y de esta forma ir mejorando paulatinamente en la precisión de nuestros juicios.

En muchos casos podemos contar con la ayuda de otras personas (si no contamos con un psicólogo) que nos ayuden a realizar estas comparaciones de una forma más objetiva. A continuación se debe conseguir encontrar la asociación entre los distintos grados de activación y los distintos niveles de rendimiento en las situaciones registradas. Durante algún tiempo tendremos que registrar nuestra activación en diferentes situaciones relacionadas con las actividades en las es importante hacerlo bien y anotar también nuestro juicio sobre la calidad de la realización (puede utilizarse también un "termómetro de calidad" similar al de la figura .).

De esta manera, conseguiremos identificar los niveles de activación que coincidan con nuestro mejor rendimiento, llegando a establecer nuestro

nivel personal óptimo de activación para cada situación concreta, así como los niveles de activación que no son apropiados por estar por debajo y por encima de éste.

Cuadro 18. Manejo del nivel de activación en la mediación

Se puede identificar una amplia variedad de factores que influyen en el nivel de activación, algunos al alcance de la manipulación del mediador, de forma que pueden ser controlados y aminorada su influencia. Además, el mediador puede favorecer la presencia de factores que calman y controlar aquellos otros factores que irritan y provocan sobre activación.

La causa de la excitación física puede ocurrir antes de la mediación y no estar relacionada a los temas de la mediación. Por ejemplo, hacer esfuerzo físico (subir escaleras, llegar en bicicleta, caminar rápidamente para evitar llegar tarde a la sesión), ingerir estimulantes (cafeína, fumar, medicamentos), estar preocupado (preocupación por el bienestar de un ser querido), tener miedo (posiblemente perder mañana el trabajo, o temer que el banco ejecutará la hipoteca), estar frustrado (recibir una multa por exceso de velocidad, buscar sin encontrar un lugar para aparcar), sentirse tratado injustamente (al final, encontrar un lugar para aparcar y otro se lo lleva de manera injusta), estar cansado (falta de sueño la noche anterior, exceso de trabajo).

Otra causa del incremento del nivel de activación puede ser la propia situación, puede que las partes desconozcan el proceso de mediación o sientan ansiedad por tener que reunirse.

Aunque resulte difícil identificar con certeza la presencia de estas condiciones pre-existentes, posiblemente se puedan observar algunas señales, o pistas, exteriores; así la respiración trabajosa, piel enrojecida, hablar de manera irritada o sudoración pueden indicar una cierta sobre activación.

El mediador puede recoger información, cuando da la bienvenida a la persona, preguntando de manera directa, cómo se siente, a la vez escuchando y observando para percibir si tiene un nivel de activación mayor del que sería de esperar.

Algunas estrategias que pueden ayudar a disminuir los niveles de activación serían:

- Crear un entorno agradable y relajado: controlar la iluminación, la temperatura, el mobiliario, el ruido, olores, etc.
- Dedicar los primeros 15 o 20 minutos de la sesión a conversar de temas neutrales o positivos. Explicar detalladamente el proceso de mediación.
- Cuidar el tono y volumen de la voz, así como la postura y gestos, transmitiendo calma y cercanía.
- Ofrecer bebidas o alimentos que no sean estimulantes.
- Hacer las sesiones cortas o incluir descansos.
- Aplazar la sesión para otro día más propicio.

UNIDAD DIDÁCTICA IV: LAS EMOCIONES

Durante toda nuestra vida, en cada instante, estamos experimentando algún tipo de emoción o sentimiento. Nuestro estado emocional varía a lo largo del día en función de lo que nos ocurre y de los estímulos que percibimos. Igualmente, nuestro comportamiento va cambiando en función de las emociones que sentimos. Otra cosa bien diferente es que tengamos siempre conciencia de ello, es decir, que sepamos y podamos expresar con claridad qué emoción estamos sintiendo en un momento dado.

En general, se puede decir que de forma clásica para la Filosofía occidental (que es como decir para la ciencia) las emociones se han considerado como fenómenos que resultaban perjudiciales para el pensamiento, la toma de decisiones y el comportamiento en general: “Controla tus sentimientos, no sea que tus sentimientos te controlen a ti” decía el escritor Publilius Syrus en la antigua Roma (Siglo I a.c.).

Uno de los primeros científicos en reconocer el valor adaptativo de las emociones y su importante papel para comunicar y para guiar el comportamiento fue Charles Darwin en su obra *La expresión de las emociones en los animales y en el hombre* (1872). Sólo después de los años cincuenta del pasado siglo XX, los psicólogos han comenzado a investigar sistemáticamente el papel de las emociones, considerándolas como motivadoras del comportamiento adaptativo, como parte integrante de la comunicación no verbal y como elementos fundamentales en la regulación de la interacción social.

Como sabemos, la mediación combina aspectos legales y emocionales, consiste en la intervención, en una disputa, de un tercero competente e imparcial, aceptado por las partes, que carece de poder de decisión y que les ayuda a conseguir acuerdos extrajudiciales. Ese tercero tiene, como función principal, manejar las emociones que se producen cuando las personas, que están en conflicto, tienen que llegar a acuerdos (Bernal, 2002).

La mediación es una manera de ayudar en la solución de conflictos; en este contexto los factores emocionales juegan un papel muy importante. La actividad emocional se produce en todo el proceso, bien por la situación conflictiva objetiva, bien por las cogniciones que tenemos respecto a los

conflictos, bien en función de las tareas específicas que ponemos en marcha para resolverlos.

En el cuadro 19 se enumeran diez puntos básicos que un mediador debe desarrollar para trabajar adecuadamente en un proceso de resolución de conflictos (Lozano Sánchez y Vives Varela, 2012). Podemos observar la importancia que tiene un adecuado manejo de las emociones por parte del mediador.

Cuadro 19. Diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos (Lozano Sánchez y Vives Varela, 2012).

1. Trabajar en la imparcialidad: abstenerse de mostrar juicios sobre lo que es correcto o incorrecto, no forzar a las partes a tomar ninguna acción o decisión en particular, dejar de lado los propios intereses y necesidades.
2. Mantener una escucha activa: mostrar interés en entender a las personas, escuchar el lenguaje verbal y reconocer el no verbal para identificar la información importante y los sentimientos que están en juego.
3. Mostrar habilidades de comunicación que generen la apertura de un espacio de diálogo: comunicarse de manera clara, con respeto y de forma asertiva; parafrasear las ideas, reflejar los sentimientos que están en juego y realizar preguntas que abran posibilidades.
4. Poseer herramientas que potencien la posibilidad de llegar a un acuerdo: por ejemplo, establecer claramente el encuadre de la mediación, crear un entorno física y emocionalmente seguro, definir de manera conjunta con las partes la situación problemática. Tener la capacidad de separar a las personas del problema, señalar los posibles beneficios de la resolución de conflicto, los intereses, las alternativas y los compromisos.
5. Contar con técnicas y estrategias para el manejo de emociones intensas y para intervenir en los bloqueos durante el proceso de mediación.
6. Empatía: es la comprensión de los sentimientos de otra persona. Esta capacidad cognitiva de sentir lo que otra persona puede percibir permite una mejor comprensión del comportamiento, de las necesidades y de la toma de decisiones de los otros.
7. Creatividad para manejar cada mediación como un proceso único: reconocer las diferencias de cada contexto y mantener las habilidades de

comunicación adecuadas siendo flexible y determinando las mejores estrategias para cada situación.

8. Mantener la información que surge durante la mediación en estricta confidencialidad. Indicar a las partes todas las excepciones de la confidencialidad antes de que comience el proceso.

9. Poseer un interés genuino en el proceso de mediación: comprometerse en estar en la mejor disposición para mediar y reconocer que no siempre un proceso de mediación tiene éxito. Respetar los diferentes puntos de vista para promover el respeto entre las partes en disputa.

10. Autoevaluar la propia actuación: reconocer los errores y buscar mejorar la práctica; mantener una actitud de búsqueda y de capacitación constante.

4.1. Definición.

Se puede considerar que las emociones tienen un carácter eminentemente funcional. Nos permiten hacer frente a las exigencias y desafíos que el ambiente nos plantea, facilitan la comunicación y la interacción social. Responden al progreso, positivo o negativo, en la consecución de metas y, por tanto, motivarán acciones futuras. Cumplir tales funciones exige poner en marcha sistemas que continuamente registran el torrente de información procedente tanto del “mundo exterior”, como del “mundo interior”, para resolver de una manera rápida y flexible los retos cuyas consecuencias son significativas para nuestra supervivencia y bienestar.

La principal función de las emociones es la organización de toda nuestra actividad, para ello, las emociones requieren la intervención de los restantes procesos psicológicos como la percepción, la atención, la memoria, el pensamiento, la comunicación verbal y no verbal y la motivación. Así pues, las emociones pueden considerarse como un sistema de procesamiento de información prioritaria para la supervivencia y la adaptación al medio, y se convierten en el proceso que coordina a los restantes recursos psicológicos necesarios para dar la respuesta más rápida y precisa ante una situación concreta.

Las respuestas emocionales son un tipo de conductas, producto de la

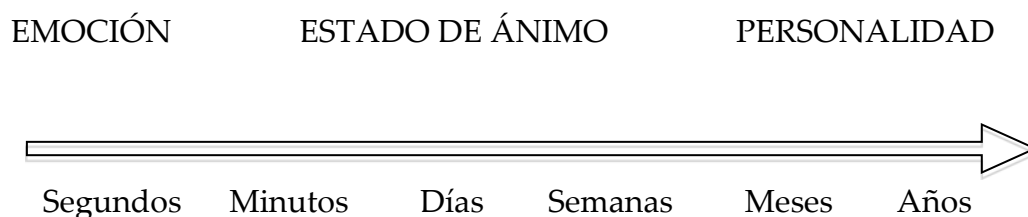
evolución, que se desarrollaron inicialmente a partir de sistemas o procesos innatos, explicables biológicamente, y con una finalidad netamente adaptativa; así por ejemplo, los seres humanos disponemos de la capacidad para reaccionar con respuestas afectivas “naturales” de miedo---->fuga o de enojo---->lucha, que forman parte de nuestro sistema emocional más básico y que nos permiten afrontar con éxito situaciones de peligro.

Sin embargo, a lo largo de nuestra evolución como especie, nos hemos ido dotando de la capacidad de producir reacciones, o respuestas emocionales, cada vez más complejas en su expresión y que han adquirido, además, un valor específicamente comunicativo; de esta forma las emociones humanas hoy guardan una estrecha relación con los aspectos sociales de la vida de las personas.

4.2. Emoción y estado de ánimo

La emoción y estado de ánimo son conceptos diferentes: mientras las emociones surgen repentinamente en respuesta a un determinado estímulo y duran unos segundos o minutos, los estados de ánimo son más ambiguos en su naturaleza, perdurando durante horas o días. Las emociones pueden ser consideradas más claramente como algo cambiante y los estados de ánimo son más estables. Aunque el principio de una emoción puede ser fácilmente distinguible de un estado de ánimo, es imposible definir cuando una emoción se convierte en un estado de ánimo; posiblemente por esta razón, el concepto de emoción es usado como un término general que incluye al de estado de ánimo.

Más allá de emociones y estados de ánimos está el rasgo a largo plazo de la personalidad, que puede definirse como el tono emocional característico de una persona a lo largo del tiempo.



4.3. Funciones de las emociones y de los sentimientos.

La emoción puede describirse como la manera que tiene el organismo de relacionarse con el mundo exterior; se pueden señalar tres funciones principales:

- a) Reflejan la evaluación de la importancia de un estímulo en particular en términos de las necesidades del organismo, preferencias, intenciones...
- b) Preparan fisiológica y físicamente al organismo para la acción apropiada.
- c) Comunican el estado del organismo y sus intenciones de comportamiento a otros organismos que le rodean.

Sin duda, la función más importante de las emociones es la de preparar al organismo para que lleve a cabo eficazmente las conductas apropiadas para las diferentes situaciones a las que se enfrenta diariamente, movilizandando las energías necesarias y orientando la acción hacia los objetivos fijados.

Cuadro 20. La expresión facial y el reconocimiento de las emociones.

La necesidad de utilizar procedimientos de medida fiables y válidos en Psicología ha obligado a la elaboración de protocolos de evaluación objetiva de la expresión facial de las emociones, de forma que los investigadores identifiquen de la misma forma una expresión facial idéntica. El más utilizado de estos procedimientos es el **FACS** de Ekman y Friesen. Se trata de un procedimiento minucioso basado en el análisis de diversos grupos musculares del rostro y su codificación ante gestos previamente fotografiados. Otros indicadores de la expresión facial más difíciles de cuantificar que la acción de los grupos musculares son la acción de los ojos (dirección de la mirada, dilatación pupilar o parpadeo), rubor de la piel, presencia de lagrimas, etc.) Uno de los temas que ha generado mayor interés y curiosidad es el de la posibilidad de detectar engaños en la comunicación de las emociones en función de los indicios presentes en la propia expresión facial. Por lo general, las diferencias entre una emoción fidedigna y otra simulada son el hecho de que esta última suele ser asimétrica, tiene una duración excesiva o es demasiado breve y no presenta sincronización con

otros signos de comunicación no verbal. La expresión facial más estudiada, especialmente en lo que se refiere a la identificación de la emoción que representa, es la sonrisa. La sonrisa no siempre refleja felicidad, sino que puede presentarse en reacciones afectivas tales como la tristeza, o bien tratarse de un gesto en el que se intente fingir alegría.

El efecto social de las emociones se basa en la expresión de las mismas, lo que permite a las otras personas predecir el comportamiento que vamos a desarrollar; la expresión de emociones puede considerarse como una forma de ofrecer a los demás una información que les facilite su relación con nosotros.

Por ejemplo, algunas características de la voz (volumen, velocidad, tono, ritmo...) pueden indicarnos el estado emocional de nuestro interlocutor; así, una velocidad de locución más bien lenta, volumen bajo... nos informan de la tristeza del que nos habla, mientras que un ritmo rápido, una entonación más aguda y una inflexión de la voz hacia arriba, denotarían alegría o sorpresa.

Cuadro 21. Características vocales de la expresión emocional

	Alegría	Tristeza	Ira	Sorpresa	Miedo	Asco
Volumen	*****	*	*****	***	****	***
Velocidad	*****	*	*****	****	****	*
Tono grave-agudo	*****	*	*****	*****	*****	**
Ritmo	Regular	Irregular	Irregular	Irregular	Irregular	Irregular
Inflexión	Hacia arriba	Hacia abajo	Irregular	Ligeramente hacia arriba	Hacia arriba	Monótona

El número de asteriscos (*) indica la intensidad de la presencia de cada variable esa emoción

Obviamente no sólo comunicamos con la voz, nuestra posición en el espacio, los gestos de todo nuestro cuerpo, pero en especial de nuestra cara, son una fuente de información emocional para aquellos con los que nos relacionamos. En los cuadros 20 y 21 se presenta más información sobre la expresión facial y las características vocales de la expresión de emociones.

La emoción es un proceso complejo, dinámico y de corta duración, que se desencadena ante la valoración, más o menos consciente, de estímulos concretos. Esta activación de respuestas provoca cambios medibles en los sistemas cognitivo (pensamientos), fisiológico (activación) y motor (actos); las emociones se experimentan con diferentes grados de intensidad y valor afectivo (positivo-agradable, negativo-desagradable), mostrándose moduladas por los aspectos biológicos y culturales asociados

4.4. Clasificación de las emociones

Las emociones son experiencias muy complejas. Para expresarlas utilizamos una gran variedad de términos, además de gestos y actitudes. De hecho, podemos utilizar todas las palabras del diccionario para expresar emociones distintas y, por tanto, es imposible hacer una descripción y clasificación de todas las emociones que podemos experimentar.

Sin embargo, el vocabulario usual para describir las emociones es mucho más reducido y ello permite que las personas de un mismo entorno cultural puedan compartirlas. En la siguiente tabla se muestran algunas:

Emociones positivas		Emociones negativas	
Me siento ...	Siento ...	Me siento ...	Siento ...
Bien	Bienestar	Mal	Malestar
Feliz	Felicidad	Desgraciado	Desgracia
Sano	Salud	Enfermo	Enfermedad
Alegre	Alegría	Triste	Tristeza
Fuerte	Fortaleza	Débil	Debilidad
Acompañado	Compañía	Solo	Soledad
etc.	etc.	etc.	etc.

La complejidad con la que podemos expresar nuestras emociones nos hace pensar que la emoción es un proceso multifactorial o multidimensional. Uno siempre tiene la impresión de que le faltan palabras para describir con precisión sus emociones.

Pero debajo de esta complejidad subyace un factor común a todas las emociones: cada emoción expresa una cantidad o magnitud en una escala positivo/negativo. Así, experimentamos emociones positivas y negativas en grados variables y de intensidad diversa. Podemos experimentar cambios de intensidad emocional bruscos o graduales, bien hacia lo positivo o bien hacia lo negativo. Es decir, toda emoción representa una magnitud o medida a lo largo de un continuo, que puede tomar valores positivos o negativos.

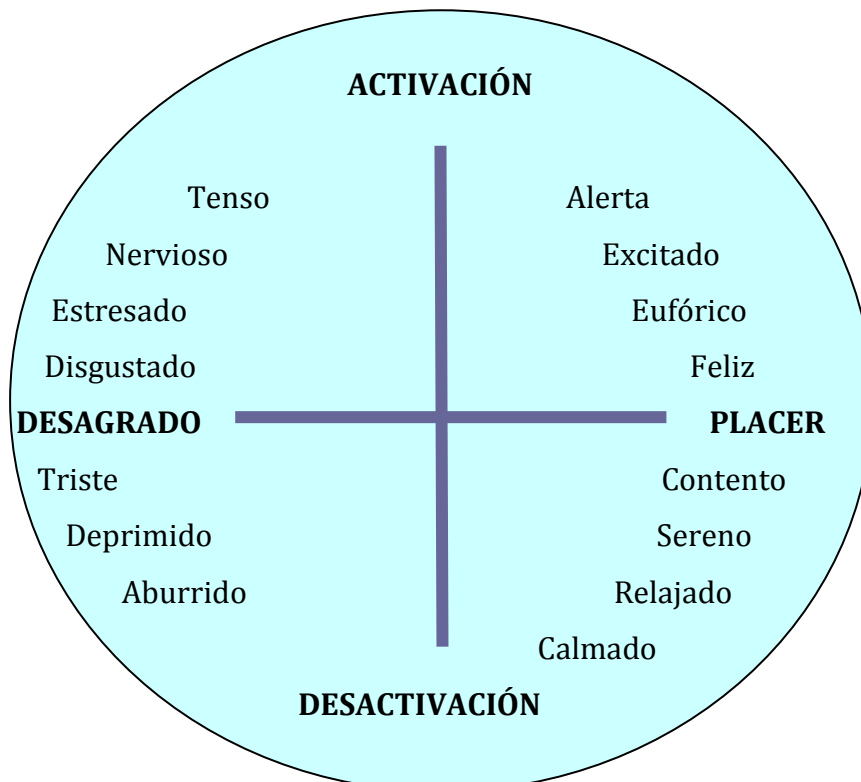
En el lenguaje cotidiano, expresamos nuestras emociones dentro de una escala positivo-negativo y en magnitudes variables, como "me siento bien", "me siento muy bien", "me siento extraordinariamente bien" (intensidades o grados del polo positivo) o "me siento mal", "me siento muy mal", "me siento extraordinariamente mal" (intensidades o grados del polo negativo).

Según sea la situación que provoca la emoción, escogemos unas palabras u otras como "amor", "amistad", "temor", "incertidumbre", "respeto", etc., que, además, señalan su signo (positivo o negativo). Y según sea la intensidad de la emoción escogemos palabras como "nada", "poco", "bastante", "muy", etc. y así, componemos la descripción de una emoción. Decimos, por ejemplo, ""me siento muy comprendido"" (positiva) o ""me siento un poco defraudado"" (negativa).

En consecuencia, podemos reconocer en toda emoción dos componentes bien diferenciados. Por un lado, un componente cualitativo que se expresa mediante la palabra que utilizamos para describir la emoción (amor, amistad, temor, inseguridad, etc.) y que determina su signo positivo o negativo. Por otro lado, toda emoción posee un componente cuantitativo que se expresa mediante palabras de magnitud (poco, bastante, mucho, gran, algo, etc.), tanto para las emociones positivas como negativas. El cuadro siguiente trata de reflejar estos dos componentes de toda emoción.

EMOCIÓN =		componente cuantitativo	+	componente cualitativo
<i>ej: me siento</i>		<i>muy</i>		<i>comprendido</i>
emociones positivas	magnitud + ↑ 0 ↓ -	extraordinariamente		amor deseo respeto amistad comprensión alegría etc.
emociones negativas		poco		tristeza temor inseguridad miedo desamparo rechazo etc.
<i>ej: siento</i>		<i>bastante</i>		<i>tristeza</i>

Por otro lado, hay diferentes estudios que se han enfocado en aislar las dimensiones globales que permiten clasificar las emociones. En la mayoría de estas investigaciones se suelen encontrar dos dimensiones: placer-displacer, que significa que las emociones pueden ser agradables o desagradables, como hemos mencionado en el párrafo anterior, y una dimensión de activación, lo que indica el grado de excitación o activación con el que se asocia una emoción. Al representar las emociones en el espacio bidimensional, éstas se ordenan de forma circular, tal y como aparece en la siguiente figura que representa el *modelo circular de Russel (1980)*. Cada emoción se ordena en el círculo ocupando su posición en función del nivel de activación y de su valencia (agradable-desagradable).



5. Los tres niveles de respuesta emocional.

La activación es un concepto central en el estudio de las emociones. En la actualidad se acepta que todo proceso emocional conlleva activación fisiológica, aunque a simple vista como observadores, muchas veces no la podemos detectar fácilmente. La activación se puede manifestar a través de:

- **Respuestas cognitivas** en términos de procesamiento de información.
- **Respuestas fisiológicas** en términos de actividad psicofisiológica periférica y central. En esta respuesta se observa el aumento del nivel de alerta cortical (del cerebro) y somático (muscular), y un incremento de la actividad del sistema nervioso simpático.
- **Respuestas motoras** en términos de conductas manifiestas.

El nivel de activación general del organismo es esencial para entender la relación entre la Psicología y el rendimiento en cualquier contexto. Afecta directamente al funcionamiento físico y mental de toda persona. Cada persona está sujeta a las demandas específicas y características de las situaciones que demandan respuesta, en soledad o bajo observación externa, y el control del nivel de activación puede convertirse en un objetivo fundamental del trabajo psicológico en este contexto.

Hemos visto que las emociones proporcionan *energía*, activación, para llevar a cabo las conductas motivadas, mediante las que esperamos conseguir un logro, una meta, un fin. Sin embargo, no todas las emociones proporcionan el mismo nivel de activación, ni la activación que proporcionan es igual de *buena*, o útil, para ayudarnos a conseguir nuestros objetivos.

Emociones como la ansiedad y el enfado suelen propiciar una activación negativa, mientras que la satisfacción, la alegría por el éxito y sus consecuencias, y las sensaciones placenteras que la acompañan tienden a favorecer una activación positiva.

En muchas ocasiones, en el contexto del rendimiento, la *activación negativa* puede estar originada por circunstancias como las siguientes:

- El miedo a fracasar, a las consecuencias del fracaso o a la valoración que hagan los demás de nuestro trabajo.
- La incertidumbre sobre el resultado de nuestra conducta o las dudas respecto a la propia capacidad para *hacerlo bien*.

- La insatisfacción respecto a lo que está sucediendo en el transcurso de la ejecución de las tareas relacionadas con el rendimiento.

Aunque varíen las circunstancias y objetivos en cada ámbito de rendimiento, como el trabajo, la vida cotidiana, el deporte o la mediación, la interrelación de los tres sistemas de respuesta emocional aparece de forma muy clara y puede ayudar a entender cómo el nivel de activación influye en todos los planos y a todos los niveles de la persona que lleva a cabo cualquier tarea de rendimiento.

En los contextos relacionados con el rendimiento, los factores que están a la base de los excesos de activación se pueden agrupar en tres categorías principales:

- a) el nivel de **rasgo ansiedad** que presenta la persona; en esta dimensión se incluyen sus características de personalidad, características estables (innatas o aprendidas), que resultan ser elementos mediadores en la susceptibilidad a manifestar sobreactivación o estrés (ver más adelante en el tema sobre la personalidad);
- b) el grado de **estrés situacional** a que está expuesta la persona; se refiere a todo lo relacionado con la presión ambiental concreta presente en cada momento (como una actuación en público o las situaciones de competición en concursos);
- c) la propia percepción sobre la capacidad de **control de la tarea**; en esta categoría se incluye todo lo relacionado con la preparación del trabajo que se va a realizar y con lo subyacente a éste, como el dominio, la técnica, etc.

Estas tres fuentes de estrés varían de forma independiente, de manera que el nivel de activación será beneficioso o perjudicial para el rendimiento dependiendo de su interrelación. Por ejemplo, las personas que por lo general se caracterizan por un nivel alto de ansiedad rendirán mejor cuando tengan un alto dominio de su trabajo y en situaciones relajadas. Por el contrario, aquellas personas que se caracterizan por un nivel bajo de ansiedad funcionarán mejor con un nivel más alto de presión debido a las demandas que provienen de otras personas o de las situación.

Teniendo en cuenta este hecho, por ejemplo, los estudiantes de oposiciones de carácter más ansioso estarán más cómodos, y rendirán mejor, en situaciones públicas importantes, sobre todo aquellas tareas más fáciles o que han preparado más a conciencia. Esto puede significar que una sólida y ardua preparación puede transformar un trabajo difícil y penoso en otro relativamente fácil, por el hecho de que esta preparación ayuda, y mucho, a reducir la ansiedad ante la ejecución.

En cualquier caso, lo importante es que, en relación con el propio nivel de activación, cada uno encuentre una zona de funcionamiento óptimo, ya que cada persona posee una diferente. Conocerla y buscarla puede significar favorecer el máximo rendimiento, tanto en la preparación como en las actuaciones. Por debajo o por encima de esta zona óptima se produce un rendimiento deficitario por lo que es altamente beneficioso comprender cuál es la relación particular e individual entre activación y rendimiento en uno mismo. Recordemos las técnicas psicológicas que se pueden utilizar para adquirir la habilidad de autocontrolar el nivel de activación, que presentamos en la Unidad Didáctica III.

5. Principales teorías psicológicas sobre la emoción.

El estudio de las diferentes teorías sobre la emoción que han ido apareciendo a lo largo del tiempo nos puede facilitar la comprensión acerca de cómo se generan las emociones y acerca de por qué nos emocionamos. Así, iremos comprobando de qué forma, al principio, las emociones se consideraron como meras reacciones corporales; estas reacciones se explicaban como la respuesta que se producía ante determinados estímulos ambientales y se consideraba que su finalidad era generar cambios en el comportamiento de las personas (como huir o luchar) que les ayudasen a asegurar la supervivencia de la especie. Posteriormente, se pasó a considerar las respuestas emocionales como el resultado de la interacción compleja entre una persona y el ambiente; según esta aproximación más reciente, en las respuestas emocionales intervienen, además de reacciones bioquímicas o corporales, algunos procesos cognitivos (como por ejemplo el pensamiento, la memoria y la imaginación).

a) Teoría de James y Lang (1884-1885)

Esta primera aproximación al tema desde el ámbito de la Psicología científica, propone que en el momento en que las personas perciben los diferentes estímulos del entorno se producen determinados cambios fisiológicos en su organismo, dando lugar a la emoción; así, se podría representar el proceso mediante la siguiente "ecuación":

Estimulo ambiental → Experiencia fisiológica → Emoción

En otras palabras, esta teoría propone que si, mientras vamos paseando por el bosque, vemos un oso enorme (estímulo) entonces empezaremos a temblar (experiencia fisiológica) y sentiremos miedo (emoción).

b) Teoría de Cannon y Bard (1927)

Es frecuente que se propongan nuevas teorías debido a las críticas que sufren las anteriores; esto es lo que ha ocurrido en este caso. Cannon y Bard propusieron las siguientes objeciones a la teoría de James y Lange:

- a) las personas pueden sentir diferentes emociones como resultado de la misma experiencia fisiológica, por ejemplo, pueden llorar tanto cuando están tristes, como cuando están felices.
- b) los cambios fisiológicos son, a menudo, demasiado lentos como para ser el origen de las emociones; cuando nos sucede algo malo, ¿siempre lloramos antes de sentirnos tristes? o por el contrario ¿nos sentimos tristes antes de llorar?.
- c) algunas experiencias fisiológicas pueden ocurrir sin que se produzca una emoción; así por ejemplo, realizar ejercicio físico incrementa la tasa cardiaca, sin que esto tenga ningún significado emocional.

A través de estas críticas se rechaza la idea de que la sola excitación fisiológica conduzca a la respuesta emocional. En lugar de ello, la teoría de Cannon y Bard propone que la excitación fisiológica y la experiencia emocional son producidas de manera simultánea por el mismo impulso nervioso: estoy viendo un ballet (estímulo), entonces mis ojos se humedecen, cayéndome lágrimas (experiencia fisiológica), y a la vez me siento triste (emoción).

c) Teoría de Schachter y Singer (1962)

Según esta teoría cuando un suceso del entorno nos provoca cambios corporales, lo que hacemos es analizar el entorno para determinar cuál ha sido la causa de los cambios que hemos percibido y comportarnos de acuerdo con ese suceso. Así, las emociones serían el resultado de los cambios corporales o fisiológicos junto con la apreciación cognitiva del estímulo que ha producido esos cambios fisiológicos.

Schachter y Singer mantienen que las personas no saben automáticamente si están felices o enfadadas o tristes, sino que ponen nombre a sus emociones teniendo en cuenta la situación en la que se encuentran. De forma que para comprender qué emoción están sintiendo en un momento determinado, utilizan las señales que están a su alrededor en ese momento. Este proceso de etiquetado depende de dos factores: a) algún elemento de la situación debe provocar una activación general e inespecífica marcada por el aumento de la tasa cardiaca, tensión en el estómago y respiración rápida y b) las personas buscan en la situación/entorno las señales que les permitan concluir qué es lo que ha causado la emoción.

Como se puede ver, es preciso que haya algún tipo de actividad cognitiva, de pensamiento, que explique los cambios fisiológicos. Schachter indica que lo que ocurre entre los cambios corporales y la experiencia subjetiva de la emoción es un proceso de evaluación de dichos cambios corporales. Tras ese proceso de cognición, la persona pone el rótulo adecuado a lo que siente, a su emoción. En cualquier caso, para que tenga lugar una emoción, son necesarios los dos factores (estimulación ambiental y procesamiento cognitivo), ya que cada uno de ellos, de forma aislada, no puede producir la emoción. En el cuadro 22 se describe el experimento mediante el que estos autores comprobaban su teoría.

Cuadro 22: Experimento de Schachter

(adaptado de López de la Llave y Pérez-Llantada ,2006: Psicología para interpretes artísticos, Ed. Thomson)

La formulación de la teoría de Schachter se fundamenta en un clásico experimento de la Psicología de aquellos años, en el que se administraba una pequeña dosis de adrenalina a varios voluntarios, que participaban en un experimento; a los participantes se les había dicho que el fármaco era un compuesto vitamínico y que el experimento trataba de medir el efecto de ese fármaco sobre la inteligencia. Una vez ingerida la sustancia se pidió a la mitad del grupo que pasara a una sala de espera (a la que llamaremos *la sala A*) hasta que le tocara el turno para cumplimentar los tests de inteligencia, mientras que a la otra mitad de los participantes se les hacía pasar a otra sala (*la sala B*) donde también debían esperar su turno para hacer los tests. Cuando entraban encontraban que en ambas salas de espera ya se hallaban otras personas, que supuestamente también había tomado el fármaco antes que ellos, pero que en realidad eran actores compinchados con los investigadores.

El efecto que tiene la ingestión de adrenalina es que a los pocos minutos de la administración de la sustancia aparecen una serie de alteraciones, tales como pequeños temblores de las manos, taquicardia, aumento de la frecuencia de la respiración, entre otros, todo ello como resultado de la sobreactivación del sistema nervioso que produce la droga. Mientras la adrenalina estaba produciendo sus efectos sobre los sujetos experimentales, los actores de la *sala A* (recuérdese que no habían tomado nada) empezaban a comportarse como si estuvieran especialmente alegres, incluso eufóricos; a la vez, en esa misma situación, los actores de la *sala B* comenzaban a comportarse como si estuvieran tremendamente enfadados, encolerizados. Las dos situaciones eran observadas desde otra habitación, a través de un espejo de visión unidireccional, y se registraban sistemáticamente las conductas de los sujetos experimentales. Mediante este sistema se comprobó que los participantes en la investigación que habían estado esperando en la *sala A* (actores alegres) se mostraban contentos, incluso eufóricos, mientras que aquellos que habían estado en la *sala B* (actores enfadados) se comportaban de forma colérica, muy enfadados.

Además, los investigadores descubrieron que otro grupo de sujetos experimentales, que habían recibido una sustancia placebo (inocua), no habían tenido ninguna reacción emocional cuando pasaron por las mismas situaciones. También comprobaron que si los sujetos experimentales eran advertidos de unos posibles efectos secundarios del supuesto compuesto vitamínico consistentes en pequeños temblores de las manos, taquicardia, aumento de la frecuencia de las respiración, tampoco tenían ninguna reacción emocional. De forma resumida las conclusiones de los investigadores señalaban que:

1- Si un estresor interno produce un efecto de sobreactivación, la activación fisiológica por sí misma no produce emociones; la emoción no es un suceso fisiológico, una reacción química que crea sentimientos automáticamente.

2- Un estado de sobreactivación fisiológica para el que no existe una explicación inmediata lleva a la persona que lo experimenta a evaluarlo, comprenderlo y buscar una “etiqueta” apropiada; la elección de la etiqueta determina la respuesta emocional.

La emoción parece deberse, según la formulación de esta teoría, a la evaluación que hace la persona de los sucesos internos y externos. Así, los sujetos del estudio atribuían su activación a la euforia o a la cólera según les pareciera lo más apropiado en sus circunstancias situacionales concretas, es decir a la reacción del actor que les había tocado en suerte.

d) Teoría Bio-informacional (1990)

La teoría bio-informacional de Lang pone de relieve que tanto los pensamientos (actividad cognitiva o imaginativa), como las reacciones fisiológicas (actividades visceral y neurológica) y la actividad motora (actos y movimientos) se encuentran estrechamente unidos. Las emociones se almacenan en la memoria, de tal forma que en la información guardada, también se incluye el patrón de respuestas fisiológicas asociado a ese estado emocional. Así, cuando se produce el estímulo específico que desencadena esa emoción, se activa su recuerdo, en el que se incluye aquella información sobre las respuestas fisiológicas asociadas con dicha emoción.

Esta manera de definir la emoción, explicaría por qué, a través de la imaginación (sin estímulo externo) se producen respuestas fisiológicas

similares a las respuestas fisiológicas producidas por la ocurrencia real de la emoción recordada.

En este contexto, Lang perfila su perspectiva, señalando que la emoción hace referencia al patrón de conducta, definido por una estructura específica de información en la memoria; de esta forma que, cuando se accede a ella, se procesa como un programa conceptual y motor. La estructura de información en la emoción incluye tres categorías primarias: a) la que está relacionada con el estímulo desencadenante y su contexto; b) la que está relacionada con la respuesta apropiada a ese contexto, incluyendo la conducta verbal expresiva, las acciones abiertas, y los eventos viscerales y somáticos que median entre la activación y la propia conducta; c) la que está relacionada con el control sobre el estímulo y la respuesta.

ESTÍMULO →	Activación de la estructura de información almacenada en la memoria	→ Cambios fisiológicos → Respuesta emocional
------------	---	---

Desde este esquema puede surgir la pregunta de por qué se activa la información almacenada en la memoria, y aquí es donde entra en juego la valoración.

La valoración hace referencia a cómo cree un individuo que le afectará el estímulo externo que está percibiendo. La evaluación y la valoración son pasos necesarios en la ocurrencia de un proceso emocional. Sin dichos elementos no se puede hablar de emoción, ya que una emoción ocurre en la medida en la que previamente se ha llegado a la conclusión de que el estímulo que es evaluado y valorado posee la suficiente capacidad como para producir cambios. Aunque no todas las valoraciones significativas que podemos hacer de un estímulo externo (o interno) dan lugar a una emoción, toda emoción siempre es el resultado de una valoración significativa.

e) Teoría de Scherer (2001)

Esta teoría integra en un único proceso todo lo que ocurre en el organismo desde que se percibe un estímulo hasta que se experimenta una emoción determinada; además, señala como fundamental el proceso de

evaluación cognitiva. Según Scherer el estímulo pone en marcha una serie de comprobaciones (o valoraciones), unas para determinar la relevancia para la persona de esta estimulación, otras con el fin de poder anticipar sus consecuencias inmediatas y a largo plazo, y otras para establecer las potenciales respuestas que puede poner en marcha la persona; además, el proceso concluye con la comprobación del valor comunicativo del estímulo en relación con las normas sociales. Estas comprobaciones serían las que determinan los cambios en los demás sistemas de respuesta.

Scherer explica que una determinada emoción es el resultado de un proceso en el que intervienen, de forma secuencial, diferentes sistemas de respuesta a los que denomina componentes:

- 1-Componente Cognitivo (CC), mediante el que se procesan los estímulos internos y externos que llegan a nosotros, y se valora si dichos estímulos llegan a producir cambios significativos para la persona.
- 2-Componente Fisiológico (CF), que se encarga de mantener el equilibrio en el organismo mediante un proceso de regulación homeostática además de producir la energía necesaria para la acción.
- 3-Componente Motivacional (CM), encargado de determinar la dirección que tomarán las reacciones.
- 4-Componente Motor-expresivo (CMe) responsable de la preparación y puesta en marcha de las acciones.
- 5-Componente Afectivo (CA) que integra a los demás sistemas y refleja el estado afectivo actual; su valor consiste en poner de manifiesto a los demás la emoción que se está sintiendo.

Después de que un estímulo es evaluado como relevante, se inicia una secuencia de cambios en los diferentes sistemas de respuesta, o componentes, que tienen como resultado final una experiencia emocional. Lo primero que tiene lugar es la reevaluación del estímulo (CC); en este punto se determina tanto su valencia algedónica, en cuanto a lo agradable o desagradable, lo positivo o negativo que pueda ser, como su relevancia o interés para la persona. A la vez, se van produciendo cambios en la actividad fisiológica (CF), por ejemplo pueden producirse aumentos o disminuciones de frecuencia cardíaca, del ritmo de la respiración, cambios en el sistema neuroendocrino, etc.... Inmediatamente después del resultado de la activación de estos dos componentes (CC y CF), se inicia la actividad

motivacional (CM) mediante la que se producen los cambios de la conducta que preparan a la persona para la acción; estos cambios (CMe) pueden tomar forma en determinados gestos o expresiones faciales, en la postura del cuerpo, en los movimientos. Finalmente, todo el organismo manifiesta un determinado estado de ánimo (CA) que es reconocido por la persona y que, en muchos casos, es comunicado a los demás (tanto mediante expresiones verbales como gestuales o proximales)

Como hemos descrito en los párrafos anteriores, a lo largo del tiempo las investigaciones que se han realizado en el campo de las emociones han tenido como resultado teorías cada vez más complejas, pero también más atinadas y precisas en sus explicaciones. Lo más destacable que podemos señalar de entre las diferentes propuestas es, a nuestro juicio, que para comprender las reacciones emocionales de las personas debemos considerar la relevancia de tres elementos fundamentales que intervienen en el proceso: a) el estímulo, b) procesos cognitivo y fisiológico y c) el valor instrumental de las emociones, su carácter comunicativo (ver cuadro 23).

Cuadro 23: Esquema del proceso de las emociones		
Estímulo →	Procesos cognitivos/fisiológicos: - percepción - atención - memoria - expectativas - valoración - variaciones en la activación	Valor instrumental: → placer/displacer → comunicación

4.6. Emociones básicas.

Aunque en la actualidad la existencia de un conjunto de emociones básicas y reconocidas universalmente, es un tema controvertido, existen ciertos patrones de reacción afectiva distintivos, generalizados y que suelen mostrar algunas características comunes en todos los seres humanos. Se trata

de las emociones de alegría, tristeza, ira, sorpresa, miedo y asco.

Estas emociones se caracterizan por una serie de reacciones fisiológicas o motoras propias, así como por la facilitación de determinadas conductas que pueden llegar a ser adaptativas.

En los cuadros siguientes vamos a repasar algunas de las características principales de dichas emociones, que son sobre las que existe un mayor consenso a la hora de considerarlas como distintivas (adaptado de Chóliz, 2005).

FELICIDAD	
Características	La felicidad favorece la recepción e interpretación positiva de los diversos estímulos ambientales. No es fugaz, como el placer, sino que pretende una estabilidad emocional duradera (Delgado, 1992).
Desencadenantes	-Logro, consecución exitosa de los objetivos que se pretenden. -Congruencia entre lo que se desea y lo que se posee, entre las expectativas y las condiciones actuales y en la comparación con los demás (Michalos, 1986)
Actividad fisiológica	-Aumento en actividad en el hipotálamo, septum y núcleo amigdalino (Delgado, 1992) -Aumento en frecuencia cardiaca, si bien la reactividad cardiovascular es menor que en otras emociones, como ira y miedo (Cacioppo y cols., 1993). -Incremento en frecuencia respiratoria (Averill, 1969)
Procesos cognitivos implicados	-Facilita la empatía, lo que favorecerá la aparición de conductas altruistas (Isen, Daubman y Norwicky, 1987) -Favorece el rendimiento cognitivo, solución de problemas y creatividad (Isen y Daubman, 1984), así como el aprendizaje y la memoria (Nasby y Yando, 1982). -Dicha relación, no obstante, es paradójica, ya que estados muy intensos de alegría pueden enlentecer la ejecución e incluso pasar por alto algún elemento importante en solución de problemas y puede interferir con el pensamiento creativo (Izard, 1991)
Función	-Genera actitudes positivas hacia uno mismo y los demás, favorece el altruismo y empatía (Isen, Daubman y

	<p>Norwicki, 1987).</p> <ul style="list-style-type: none"> -Establecer nexos y favorecer las relaciones interpersonales (Izard, 1991) -Sensaciones de vigorosidad, competencia, trascendencia y libertad (Meadows,1975) -Favorece procesos cognitivos y de aprendizaje, curiosidad y flexibilidad mental (Langsdorf, Izard, Rayias y Hembree, 1983).
Experiencia subjetiva	<ul style="list-style-type: none"> -Estado placentero, deseable, sensación de bienestar. -Sensación de autoestima y autoconfianza (Averill y More, 1993).

IRA	
Características	<p>La ira es el componente emocional del complejo AHI (Agresividad- Hostilidad-Ira). La hostilidad hace referencia al componente cognitivo y la agresividad al conductual. Dicho síndrome está relacionado con trastornos psicofisiológicos, especialmente las alteraciones cardiovasculares (Fdez-Abascal y Martín, 1994a,b).</p>
Desencadenantes	<ul style="list-style-type: none"> -Estimulación aversiva, tanto física o sensorial, como cognitiva (Berkowitz, 1990) -Condiciones que generan frustración (Miller, 1941), interrupción de una conducta motivada, situaciones injustas (Izard, 1991), o atentados contra valores morales (Berkowitz, 1990). -Extinción de la operante, especialmente en programas de reforzamiento continuo (Skinner, 1953). -Inmovilidad (Watson, 1925), restricción física o psicológica (Campos y Stenberg, 1981)
Actividad fisiológica	<ul style="list-style-type: none"> -Elevada actividad neuronal y muscular (Tomkins, 1963). -Reactividad cardiovascular intensa (elevación en los índices de frecuencia cardíaca, presión sistólica y diastólica) (Cacioppo y cols., 1993).
Procesos cognitivos implicados	<ul style="list-style-type: none"> -Focalización de la atención en los obstáculos externos que impiden la consecución del objetivo o son responsables de la frustración (Stein y Jewett, 1986). -Obnubilación, incapacidad o dificultad para la ejecución eficaz de procesos cognitivos. -Movilización de energía para las reacciones de autodefensa o de ataque (Averill, 1982).
Función	<ul style="list-style-type: none"> -Eliminación de los obstáculos que impiden la consecución de los objetivos deseados y generan

	frustración. Si bien la ira no siempre concluye en agresión (Lerner y Dodge, 1993), al menos sirve para inhibir las reacciones indeseables de otros sujetos e incluso evitar una situación de confrontación.
Experiencia subjetiva	-Sensación de energía e impulsividad, necesidad de actuar de forma intensa e inmediata (física o verbalmente) para solucionar de forma activa la situación problemática. -Se experimenta como una experiencia aversiva, desagradable e intensa. Relacionada con impaciencia.

MIEDO	
Características	El miedo y la ansiedad quizá sean las emociones que han generado mayor cantidad de investigación y sobre las que se han desarrollado un arsenal de técnicas de intervención desde cualquier orientación teórica en psicología. El componente patológico son los trastornos por ansiedad están relacionados con una reacción de miedo desmedida e inapropiada. Es una de las reacciones que produce mayor cantidad de trastornos mentales, conductuales, emocionales y psicosomáticos. La distinción entre ansiedad y miedo podría concretarse en que la reacción de miedo se produce ante un peligro real y la reacción es proporcionada a éste, mientras que la ansiedad es desproporcionadamente intensa con la supuesta peligrosidad del estímulo (Bermúdez y Luna, 1980; Miguel-Tobal, 1995).
Desencadenantes	-Situaciones potencialmente peligrosas o EC's que producen RC de miedo. Los estímulos condicionados a una reacción de miedo pueden ser de lo más variado y, por supuesto, carecer objetivamente de peligro. -Situaciones novedosas y misteriosas, especialmente en niños (Schwartz, Izard y Ansul, 1985). -Abismo visual (Gibson y Walk, 1960) en niños, así como altura y profundidad (Campos, Hiatt, Ramsay, Henderson y Svejda, 1978) -Procesos de valoración secundaria que interpretan una situación como peligrosa (Lazarus, 1977, 1991a). -Dolor y anticipación del dolor (Fernández y Turk, 1992) -Pérdida de sustento (Watson, 1920) y, en general, cambio repentino de estimulación.

Actividad fisiológica	-Aceleración de la frecuencia cardiaca, incremento de la conductancia de la piel y de las fluctuaciones de la misma (Cacioppo y cols., 1993).
Procesos cognitivos implicados	-Valoración primaria: amenaza. Valoración secundaria: ausencia de estrategias de afrontamiento apropiadas (Lazarus, 1993). -Reducción de la eficacia de los procesos cognitivos, obnubilación. Focalización de la percepción casi con exclusividad en el estímulo temido.
Función	-Facilitación de respuestas de escape o evitación de la situación peligrosa. El miedo es la reacción emocional más relevante en los procedimientos de reforzamiento negativo (Pierce y Epling, 1995). -Al prestar una atención casi exclusiva al estímulo temido, facilita que el organismo reaccione rápidamente ante el mismo. -Moviliza gran cantidad de energía. El organismo puede ejecutar respuestas de manera mucho más intensa que en condiciones normales. Si la reacción es excesiva, la eficacia disminuye, según la relación entre activación y rendimiento.
Experiencia subjetiva	-Se trata de una de las emociones más intensas y desagradables. Genera aprensión, desasosiego y malestar. -Preocupación, recelo por la propia seguridad o por la salud. -Sensación de pérdida de control.

TRISTEZA	
Características	-Aunque se considera tradicionalmente como una de las emociones displacenteras, no siempre es negativa (Stearns, 1993). Existe gran variabilidad cultural e incluso algunas culturas no poseen palabras para definirla.
Desencadenantes	-Separación física o psicológica, pérdida o fracaso (Camras y Allison, 1989) -Decepción, especialmente si se han desvanecido esperanzas puestas en algo. -Situaciones de indefensión, ausencia de predicción y control. Según Seligman (1975) la tristeza aparece después de una experiencia en la que se genera miedo debido a que la tristeza

	<p>es el proceso oponente del pánico y actividad frenética.</p> <p>-Ausencia de actividades reforzadas y conductas adaptativas (Lewinsohn, 1974)</p> <p>-Dolor crónico (Sternbach, 1978, 1982)</p>
Actividad fisiológica	<p>-Actividad neurológica elevada y sostenida (Reeve, 1994).</p> <p>-Ligero aumento en frecuencia cardíaca, presión sanguínea y resistencia eléctrica de la piel (Sinha, Lovallo y Parsons, 1992).</p>
Procesos cognitivos implicados	<p>-Valoración de pérdida o daño que no puede ser reparado (Stein y Levine, 1990).</p> <p>-Focalización de la atención en las consecuencias a nivel interno de la situación (Stein y Jewett, 1986).</p> <p>-La tristeza puede inducir a un proceso cognitivo característico de depresión (tríada cognitiva, esquemas depresivos y errores en el procesamiento de la información), que son, según Beck, los factores principales en el desarrollo de dicho trastorno emocional (Beck, 1983).</p>
Función	<p>-Cohesión con otras personas, especialmente con aquéllos que se encuentran en la misma situación (Averill, 1979).</p> <p>-Disminución en el ritmo de actividad. Valoración de otros aspectos de la vida que antes de la pérdida no se les prestaba atención (Izard, 1991).</p> <p>-Comunicación a los demás que no se encuentra bien y ello puede generar ayuda de otras personas (Tomkins, 1963), así como apaciguamiento de reacciones de agresión por parte de los demás (Savitsky y Sim, 1974), empatía, o comportamientos altruistas (Huebner e Izard, 1988).</p>
Experiencia subjetiva	<p>-Desánimo, melancolía, desaliento.</p> <p>-Pérdida de energía.</p>

SORPRESA

Características	<p>Se trata de una reacción emocional neutra, que se produce de forma inmediata ante una situación novedosa o extraña y que se desvanece rápidamente, dejando paso a las emociones congruentes con dicha estimulación (Reeve, 1994).</p>
Desencadenantes	<p>-Estímulos novedosos débiles o moderadamente intensos, acontecimientos inesperados.</p> <p>-Aumento brusco de estimulación. -Interrupción de la actividad que se está realizando en ese momento.</p>

Actividad fisiológica	<p>Patrón fisiológico característico del reflejo de orientación: disminución de la frecuencia cardíaca,</p> <p>-Incremento momentáneo de la actividad neuronal.</p>
Procesos cognitivos implicados	<p>-Atención y memoria de trabajo dedicadas a procesar la información novedosa.</p> <p>-Incremento en general de la actividad cognitiva.</p>
Función	<p>-Facilitar la aparición de la reacción emocional y conductual apropiada ante situaciones novedosas. Eliminar la actividad residual en sistema nervioso central que pueda interferir con la reacción apropiada ante las nuevas exigencias de la situación (Izard, 1991).</p> <p>-Facilitar procesos atencionales, conductas de exploración e interés por la situación novedosa (Berlyne, 1960).</p> <p>-Dirigir los procesos cognitivos a la situación que se ha presentado.</p>
Experiencia subjetiva	<p>-Estado transitorio. Aparece rápidamente y de duración momentánea hasta para dar paso a una reacción emocional posterior.</p> <p>-Mente en blanco momentáneamente.</p> <p>-Reacción afectiva indefinida, aunque agradable. Las situaciones que provocan sorpresa se recuerdan no tan agradables como la felicidad, pero más que emociones como ira, tristeza, asco o miedo (Izard, 1991).</p> <p>-Sensación de incertidumbre por lo que va a acontecer.</p>

ASCO	
Características	<p>El asco es una de las reacciones emocionales en las que las sensaciones fisiológicas son más patentes. La mayoría de las reacciones de asco se generan por condicionamiento interoceptivo. Está relacionado con trastornos del comportamiento, tales como la anorexia y bulimia, pero puede ser el componente terapéutico principal de los tratamientos basados en condicionamiento aversivo, tales como la técnica de fumar.</p>
Desencadenantes	<p>-Estímulos desagradables (químicos fundamentalmente) potencialmente peligrosos o molestos.</p> <p>-Estimulos condicionados (EC) aversivamente. Los estímulos incondicionados (EI) suelen ser olfativos.</p>

Actividad fisiológica	-Aumento en reactividad gastrointestinal -Tensión muscular
Función	-Generación de respuestas de escape o evitación de situaciones desagradables o potencialmente dañinas para la salud. Los estímulos suelen estar relacionados con la ingesta de forma que la cualidad fundamental es olfativa o gustativa (Darwin, 1872/1984), si bien los EC's pueden asociarse a cualquier otra modalidad perceptiva (escenas visuales, sonidos, etc.) -A pesar de que algunos autores restringen la emoción de asco a estímulos relacionados con alimentos en mal estado o potencialmente peligrosos para la salud (Rozin y Fallon, 1987), lo cierto es que esta reacción emocional también se produce ante cualquier otro tipo de estimulación que no tenga por qué estar relacionada con problemas gastrointestinales. Incluso puede producirse reacción de asco ante alimentos nutritivos y en buen estado. -Potenciar hábitos saludables, higiénicos y adaptativos (Reeve
Experiencia subjetiva	-Necesidad de evitación o alejamiento del estímulo. Si el estímulo es oloroso o gustativo aparecen sensaciones gastrointestinales desagradables, tales como náusea.

LECTURAS COMPLEMENTARIAS.

Los documentos que presentamos en este apartado han sido obtenidos en el mes de febrero de 2014 de las fuentes que se citan a continuación del título de cada documento.

1. LA IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN DE ABOGADOS/MEDIADORES. José Benito Pérez Saucedá. <http://blogdemediacionmonterrey.blogspot.com.es/2009/12/la-importancia-de-la-formacion-de.html>
2. LA MEDIACIÓN Y LA ÉTICA DEL MEDIADOR. Emilio Rodríguez Rodríguez. <http://blogdemediacionmonterrey.blogspot.com.es/2009/12/la-mediacion-y-la-etica-del-mediador.html>
3. DIEZ PUNTOS BÁSICOS DE UN MEDIADOR EN EL MANEJO DE CONFLICTOS. José Rogelio Lozano Sánchez, Tania Vives Varela. http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/Num01/vol1/09_PE_DIEZ_PUNTOS_BASICOS.pdf
4. COMPROMISO E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN MEDIADORES DEL PODER JUDICIAL DE OAXACA, MÉXICO. Carmen María Salvador Ferrer y Eric García-López. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982010000200012
5. LA MEDIACIÓN: UNA ALTERNATIVA EFICAZ PARA RESOLVER CONFLICTOS EMPRESARIALES. Pedro Carulla. <http://www.derecho.com/articulos/2001/04/01/la-mediacion-una-alternativa-eficaz-para-resolver-conflictos-empresariales/>
6. LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: UNA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL. Carlos María Alcover de la Hera. http://www.urjc.es/comunidad_universitaria/defensor/textos/La%20mediacion%20como%20estrategia%20para%20la%20resolucion%20de%20conflictos.%20Una%20perspectiva%20psicosocial.pdf

LA IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN DE ABOGADOS/MEDIADORES

José Benito Pérez Saucedá

<http://blogdemediacionmonterrey.blogspot.com.es/>

SUMARIO:

Introducción; 1.- El abogado; 2.- El lado oscuro del litigio; 3.- El mal abogado; 4.- El mediador; 5.- Los beneficios de la educación e inclusión de los principios de la mediación en el abogado; 6.- Construyendo una Cultura de Paz; Conclusiones; Bibliografía.

Introducción.

“Es ésta la hora en que toda clase que no quiera ser barrida por el porvenir inminente debe realizar sin hipocresía su examen de conciencia y preguntarse por sobre qué títulos de utilidad común podrá fundar su derecho a existir mañana en una sociedad mejor que ésta”.

-Piero Calamandrei.[1]

Durante años en nuestro país se formó a los abogados con una mística adversarial debido a que la instancia por excelencia para resolver las controversias es el litigio judicial. Debido a factores como la insuficiencia de personal y juzgados, las formalidades y lentitud de los procesos, la sobrecarga de trabajo en el poder judicial y en algunos casos, la mala actuación de funcionarios judiciales y litigantes que piensan sólo en su beneficio económico[2], trajo como consecuencia una crisis en la impartición de justicia, seguido de una desconfianza y el lógico malestar de la población. Desgraciadamente este sentir de un difícil acceso a los órganos administradores de justicia del estado o la ineficiencia y hasta la inutilidad de los mismos, en ocasiones se han convertido en excusas para la realización de linchamientos públicos o levantamientos sociales.

Ante este contexto son varias las voces de la sociedad que se han levantado para pedir la evolución de los sistemas de justicia mexicanos buscando una mayor amplitud en las formas de resolución de conflictos con mayor transparencia, participación ciudadana, y eficiencia.

Los modelos antiguos de formación y aptitudes tanto de litigantes como de juzgadores quedan obsoletos y rebasados ante la realidad que vivimos. Es por ello que en la mentalidad y quehacer jurídico mexicano se están abriendo paso los métodos alternos de solución de conflictos teniendo regulaciones y centros exclusivos para su aplicación en gran parte del país[3] y en cada vez mayor número de materias, como lo es en Nuevo León.[4]

Por esto, nos nace la inquietud de exponer los beneficios de esta nueva perspectiva del abogado (cuando menos en México, ya que en otras partes del mundo la aplicación de los MASC es propia e inherente al jurista) y presentar el tema de la formación de los abogados-mediadores. Con ello no nos referimos al litigante que participa en dicho método alternativo apoyando a la parte que representa, sino a aquel sabedor de las artes de la negociación, la comunicación, el diálogo, el conflicto y que utiliza dichas herramientas para la consecución del acuerdo, la construcción de la paz. Al abogado sanador de heridas sociales, arquitecto de la armonía pública y observador de la universalidad del problema no sólo de la parcialidad de su defendido o aunque observador del completo horizonte sólo lo hace para tratar de intuir como sería contestado en juicio. Nos referiremos a los abogados de los nuevos tiempos, necesario e indispensable para solucionar momentos tan violentos como los actuales, el jurista con verdadero sentido humano: el abogado-mediador.

1. El abogado.

“El abogado, padre del curial, que es además, el que se ha infiltrado en toda nuestra administración, es por naturaleza un fetichista de la ley escrita; padece el prurito legalista de resolver todo con leyes y decretos, llagando a ver la realidad deformada y oscurecida al mirarla al través de esos decretos y de esas leyes”.

-Juan Vázquez de Mella.[5]

El modo natural de ejercer la abogacía ha sido el de la lucha y el pleito.[6] Lo cual no debe de extrañarnos puesto que durante años hemos tenido una formación adversarial en las facultades de derecho. El mismo Rudolf Von Ihering limita el medio para la ejecución del derecho a una simple contienda, al afirmar que sea cual sea el medio por el cual se aplica el derecho “se reduce siempre a una lucha contra la injusticia.”[7] La paz es el fin del derecho, la lucha es el medio para lograrlo.[7]. Obviamente no discutimos el que la paz sea el objetivo mayor que debemos perseguir los juristas, ni que la lucha contra la injusticia sea nuestro deber, sino el conflicto como único medio para alcanzarlo, puesto que si bien es cierto, la justicia[8] sostiene con una mano la balanza donde pesa el derecho y en la otra la espada con que la habrá de hacer efectivo[9], dicha espada sólo deberá de utilizarse si es absolutamente necesario y preponderando el dialogo y el entendimiento entre las partes como seres evolucionados que suponemos ser. Dice un dicho popular que el que “a hierro mata, a hierro muere” y quién usa la fuerza sin necesidad, encontrará como respuesta otra fuerza en contraposición.

Gandhi explicaba lo anterior advirtiéndolo: *“Lo que se obtiene con violencia, solamente se puede mantener con violencia”*.^[10] Lo que se logra mediante la fuerza sólo por la fuerza podrá perdurar. Con ello no afirmamos que todos los conflictos pueden resolverse con el mero diálogo, sería algo tonto pensar que toda la humanidad en verdad persigue el bienestar común (desgraciadamente no es así)^[11], sin embargo, si debe ser la primer instancia a la que debemos acudir los humanos, es decir recurrir a la buena inteligencia y el convencimiento.

En esto Eduardo J. Couture coincide al definir al abogado como un *“profesional universitario con título hábil, a quien compete el asesoramiento en materia jurídica, la conciliación de las partes interesadas opuestas y el patrocinio de las causas justas”*.^[12]

Gandhi apuesta también al buen resultado del abogado negociador-mediador exponiendo etapas de su vida en las que laboro en el litigio judicial: *“Me resultó más difícil conseguir la concesión del pago de mensualidades que promover el entendimiento entre las partes. Afortunadamente, ambas cosas tuvieron un resultado positivo y merecieron la aprobación pública. En aquella ocasión mi alegría no tuvo límites. Había aprendido la verdadera abogacía. Había aprendido a descubrir el lado mejor de la naturaleza humana y a dirigirme al corazón de los hombres. Me resultó evidente que la verdadera misión de un abogado consiste en reconciliar a las partes enfrentadas. Esta enseñanza se fijó en mí de una manera ten indeleble que una gran parte de mis veinte años de ejercicio de la abogacía estuvo dedicada a pactar acuerdos privados en centenares de casos. Con ello no perdí nada, no perdí dinero y ciertamente, tampoco perdí mi alma”*.^[13]

Y es que si encajonamos al abogado solamente como un representante ante la justicia de los derechos de su cliente, entonces poco espacio dejamos para la utilización de los MASC en el litigante. En cambio, si concebimos al jurista como un auxiliador en la resolución de conflictos, como un promotor del dialogo, veremos la importancia e inherencia de los métodos alternos a la profesión jurídica^[14]. Si optamos por la primera opción dejaremos fuera la gran gama de formas en las que el abogado se ha desempeñado y contribuido al desarrollo de las comunidades, encontramos al profesional del derecho como legisladores, investigadores, académicos, dirigentes, políticos y en muchos de estos ámbitos les es indispensable negociar, mediar y conciliar.

Es tiempo de apartar los prejuicios y ampliar la dimensión en la formación y las herramientas disponibles para un abogado. Son precisamente esta falta de familiaridad con los MASC, el temor natural a lo desconocido y la equivocada percepción del conocedor del derecho[15] como guerreros educados solo para el conflicto lo que ha provocado directa o indirectamente que aumente la fragmentación social.[16] La verdadera educación no puede tener como finalidad únicamente el pleito y la confrontación, sino cómo (en la mayor medida de lo posible) evitarlo, formando parte de las soluciones, no del problema.

La concepción tradicional del abogado de ver a la contraparte como su adversario, en la que necesariamente una debe de ganar y la otra perder y en la que indispensablemente las controversias deben de ser resultas mediante la aplicación de una regla general de derecho a través de la actividad de un tercero (el juez)[17], puede ir cambiando al anteponer la solución negociada[18].

No se trata con esto de resolver por resolver todo conflicto por mediación, al igual que no debe resolverse todo mediante la actuación de los tribunales dicha irresponsabilidad es la que ha estado saturando los juzgados, sino la de capacitar a los abogados para que puedan discernir cuando una controversia puede resolverse mediante MASC y cuándo necesariamente debe resolverse por la vía jurisdiccional, lo cual provocará que se concentren los esfuerzos judiciales verdaderamente en los casos que así lo requieran, mejorando su actuar[19].

2. El lado oscuro del litigio.

*“Ninguna Ley, ni reglamento es mas poderoso que el entendimiento”
-Platón.[20]*

El litigio judicial aunque es producto de la inteligencia humana en busca de una solución civilizada a las controversias de la gente, no deja de ser un conflicto en el cual el ejercicio tradicionalmente adversarial de la profesión descubre ciertas facetas negativas del ser humano, como el temor de perder, la agresividad, el estar a la defensiva, la culpa y en algunos casos la mentira y la falta de sinceridad. A su vez, el Derecho se basa en la amenaza de una medida correctiva o coactiva, como técnica social, en caso de una conducta contraria para poder lograr una determinada conducta social.[21] Mientras tanto el abogado-mediador utilizando las técnicas de comunicación puede tratar de lograr un entendimiento de las partes que las lleve a un arreglo, no por la amenaza de una coacción, sino por la convicción de que

dicho acuerdo, es lo mejor para ambas. El abogado-mediador creando un clima de confianza, de verdad y certeza tratara de evitar precisamente el desgaste y el estrés que genera el litigio judicial, resolviéndose la controversia por la inteligencia de las partes y no por un tercero ajeno.

Como podemos ver, se fomentan más valores humanos en el entorno del dialogo que en el de pleito, aun el judicial. Este es otro factor por el que se deben impulsar las aptitudes mediatorias en los juristas, porque participaran así, en la buena convivencia e ingeniería social.

3. El mal abogado.

“Ningún hombre es una isla, algo completo en sí mismo; todo hombre es un fragmento del continente, una parte del conjunto”.
-John Donne.[22]

No podemos dejar de lado, otra circunstancia negativa por la cual se hace necesaria la adquisición de un perfil mediador en el abogado, esta es la desconfianza popular hacia nuestra profesión. Algunos litigantes viven de prolongar los procedimientos con el único fin de obtener dinero u explotan a los clientes sin siquiera atender sus casos. Es decir, dichos abogados viven del conflicto, como algunos médicos operan simple y sencillamente por el beneficio económico que les representa, sin importarles verdaderamente su cliente y mucho menos las consecuencias que pudiera tener su actuar y la resolución judicial en la comunidad.

Así como no es posible seguir viendo el lado parcial de nuestro cliente, sin importar lo demás, tampoco se debe permitir más el tipo de conductas mencionadas que toman algunos litigantes, porque solamente nos perjudican a todos. El jurista que concibe la abogacía como una eterna lucha, que vive de complicar las cosas, de propiciar conflictos, es un factor de deterioro social. Nicolás Maquivelo nos dice que estos hombres: “que tienen por oficio la guerra, grande o pequeña, no se les puede considerar buenos, porque la paz los empobrece y arruina. De aquí la necesidad para ellos de impedir la paz o de adquirir en la guerra los recursos necesarios para vivir en épocas tranquilas. Ninguno de ambos propósitos lo abriga un hombre de bien”.[23]

Un abogado no puede ser así, ni permitir que eso suceda. No puede limitarse a observar como pasan las cosas[24]. Si somos factores de paz en las sociedades como pregonamos, debemos actuar como tales y no sólo en el dicho, por ello debemos saber dialogar.

Cuando actuamos debemos responsabilizarnos de toda la comunidad, como personas preparadas que somos. Debemos ver más allá y abandonar la actitud de avestruz (que mete la cabeza en un hoyo y se hace la desentendida). Tomemos nuestro papel de arquitectos del beneficio común (no sólo la de un individuo), juguemos el rol que necesita el país de nosotros, el de verdaderos abogados humanistas, es decir, aquellos que utilizan el intelecto humano para mejorar la condición humana.[25]

4. El mediador.

“Creo que esta es la idea del ser humano que ha empezado a crecer cada vez más en nuestra época, o sea considerarnos capacitados para ser parte activa de la toma de decisiones y en la ejecución de éstas, pero asumiendo la responsabilidad por las consecuencias que de ello puede resultar y sólo en los casos en que no podamos hacerlo, en que fracasemos o en que por dificultad del conflicto no estemos capacitados, dejar que otros lo hagan por nosotros”.

- Marinés Suares[26].

El mediador es el tercero neutral que facilita la comunicación en el procedimiento de mediación. Estructura el diálogo entre las partes para que lleguen a su propio acuerdo. Es quien conduce el procedimiento, reconoce y comprende las emociones de las personas.[27]

El resultado de la mediación depende del mediador mismo, de ahí la importancia de su figura. Su sentido humano, perspicacia e intuición son elementos indispensables para poder lograr que las partes lleguen a un acuerdo.[28]

La mediación también es concebida como una negociación asistida por algunos autores[29], conceptualizando al mediador como un negociador profesional que conduce el encuentro entre las partes en controversia.[30] En nuestro estado, la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos nos dice que el mediador es un prestador de servicios de métodos alternos con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, el cual no tiene facultad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni puede emitir juicio o sentencia, sólo facilita la comunicación entre los participantes en conflicto con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente.[31] Como podemos ver, el mediador no determina quién es inocente o culpable,[32] ya que actúa como

tercero imparcial, no es un juez, ni un árbitro. Dicha definición marca dentro de sí, algunas de las cualidades que debe reunir el mediador. Muchos autores atribuyen las características del mediador a la esencia misma del proceso de mediación, por lo cual se ha escrito más sobre los atributos de la mediación, sin embargo, para entender el nuevo perfil que maneja el abogado que practica MASC, nos parece esencial explicar dichos caracteres. A continuación mencionaremos las opiniones de diversos autores.

Sí entendemos al mediador como un experto en artes de la negociación para GORJÓN GÓMEZ el perfil debe ser el siguiente:[33]

- a)Creatividad;
- b)Serenidad;
- c)Lenguaje, tacto y sentido de la oportunidad;
- d)Persuasión;
- e)Persistencia;
- f)Entusiasmo;
- g)Gran capacidad de comunicación;
- h)Capacidad de observación;
- i)Análisis;
- j)Socialización;
- k)Respeto;
- l)Honestidad;
- m)Profesionalismo;
- n)Meticulosidad;
- o)Firmeza;
- p)Seguridad;
- q)Agilidad mental.

Para PACHECO PULIDO, el mediador debe ser:[34]

- a)Flexible: tener disposición al cambio;
- b)Tolerante ante el cambio y la adversidad;
- c)Responsable y comprometido con su función;
- d)Empático: debe de saber identificar con claridad los intereses de las partes;
- e)Creativo: debe favorecer la visión de futuro;
- f)Asertivo[35]: para moderar la forma de expresarse;
- g)Neutral e imparcial.

Para GARCÍA GARCÍA las características fundamentales del mediador son:

- a) Profesionalidad;
- b) Neutralidad;
- c) Calificación;
- d) Imparcialidad;
- e) Ausencia de poder de decisión;
- f) Aceptación por las dos partes en el conflicto;
- g) Capacidad y ubicación necesarias para garantizar la confidencialidad;
- h) Creatividad;
- i) Facilidad para la comunicación y para poder estimularla entre las partes;
- j) Flexibilidad;
- k) Empatía;
- l) Capacidad para generar confianza;
- m) Saber escuchar.

Por su parte BENNETT, P., afirma que las cualidades de un mediador eficaz son:

- a) Absoluta imparcialidad;
- b) Confidencialidad y habilidad para motivar a las personas a revelar información confidencial;
- c) Experiencia en mediación;
- d) Capacidad de escuchar;
- e) Capacidad de entender las leyes y los hechos;
- f) Buen trato con la gente;
- g) Cualidades de liderazgo;
- h) Competencia para resolver problemas;
- i) Flexibilidad;
- j) Habilidad para negociar;
- k) Paciencia;
- l) Capacidad de manejo;
- m) Sentido del humor.

URQUIDI, E., considera que las habilidades de mayor relevancia para el trabajo de mediador son las siguientes:[36]

- a) Habilidad para escuchar activamente;
- b) Habilidad para conducir el proceso de mediación;
- c) Habilidad para analizar, identificar y aislar conflictos;
- d) Habilidad para comunicarse efectivamente;
- e) Habilidad para usar el lenguaje claramente;
- f) Habilidad para preguntar; crear confianza y afinidad;
- g) Habilidad para evaluar intereses, valores y necesidades;
- h) Habilidad para negociar y establecer metas;
- i) Habilidad para permanecer neutral;
- j) Habilidad para desactivar estados emocionales extremos;
- k) Habilidad para apreciar y entender la diferencia en el equilibrio de poderes;
- l) Habilidad para interrumpir un estancamiento en las negociaciones;
- m) Habilidad para respetar los parámetros de ética profesional;
- n) Habilidad para identificar los asuntos que no son mediables;
- o) Habilidad para controlar a grupos en conflicto;
- p) Habilidad para ayudar a las partes en la creación de opciones;
- q) Habilidad para evaluar alternativas reales de solución;
- r) Habilidad para establecer una agenda de asuntos y organizar datos;
- s) Habilidad para aceptar el fracaso;
- t) Habilidad para recomendar otros métodos de resolución de conflictos;

- u) Habilidad para redactar acuerdos.

Observamos que dentro del perfil del mediador también se mezclan algunas actividades que realiza durante el proceso de mediación. Las funciones que desempeña el mediador son las siguientes:[37]:

- a) Servir como catalizador, educador y comunicador que auxilie a las partes a identificar y clarificar los puntos objeto de la controversia, apoyándolas a que canalicen sus sentimientos en forma positiva y generen opciones que resuelvan el conflicto;
- b) Atemperar la situación de enfrentamiento y favorecer la interrelación entre las personas;
- c) Constituirse como un agente de la realidad para ayudar a las partes a diferenciar lo que es posible y practicable de sus propuestas distinguiendo el deseo de la realidad;
- d) Motivar a las partes para que negocien de buena fe y establecer las normas que han de regir el desarrollo del procedimiento;
- e) Interpreta y aclara el significado o la intención de los mensajes;
- f) Trabajar para reconciliar los intereses de competidores de las partes;

- g) Crea una atmósfera de empatía entre los mediados,
- h) Actúa como moderador propiciando actitudes colaborativas, utilizando la dinámica del proceso, estableciendo las normas básicas para confrontar ideas, para ir al fondo de las cuestiones que van aflorando a través del proceso, etc.

5. Los beneficios de la educación e inclusión de los principios de la mediación en el abogado.

“El hombre que se mantiene en el justo medio lleva el nombre de sobrio y moderado”

-Aristóteles[38].

El abogado con formación en MASC, específicamente en la mediación cuenta con diversas ventajas frente al especialista en derecho que sólo maneja los modelos tradicionales del litigio judicial, a continuación mencionamos algunas de ellas[39]:

- a) La habilidad de identificar los intereses y temores propios, dicho conocimiento es la llave para lograr el autocontrol y la superación personal;
- b) La inteligencia emocional adquirida permite percibir las necesidades tanto de su cliente como los de la contra parte y así realizar un trabajo más completo y eficiente;
- c) La prestación de servicios de mediación junto a los legales ayuda a los abogados, a los colegios de la profesión y a las Facultades de Derecho a dar cabal respuesta a las necesidades de justicia;
- d) El jurista mediador tiene una preparación en las relaciones de los seres humanos, por ello, planea más allá de los argumentos jurídicos y estará atento a las consecuencias que el litigio pudiera tener;
- e) La preparación en los modelos de mediación puede hacerlo pensar en soluciones creativas e integrales para los problemas, transformando y curando las heridas que en las partes existieren;
- f) Su formación en derecho y su experiencia en el conflicto le permiten al abogado conducirse de una mejor manera en la mediación.
- g) El abogado mediante la aplicación de los MASC, además de su trabajo en el litigio judicial se convierte en un verdadero sanador de heridas sociales,

promoviendo el desarrollo social, facilitando soluciones y dando respuesta de diversas maneras a la necesidad de justicia de la comunidad.

De lo anterior podemos concluir, que la buena comunicación y las habilidades emocionales son elementos que debe de saber manejar el abogado-mediador, esa clase de conocimientos que no parecían tan ajenos y lejanos para los “guerreros” que creíamos eran los litigantes. Recordemos que *“lo cortés no quita lo valiente”*, que el respeto y el diálogo no son signos de debilidad sino de inteligencia y madurez. El abogado de hoy debe cumplir con un perfil más amplio debido a las necesidades contemporáneas pero lo más importante es que debe coadyuvar realmente a solucionar los problemas de sus clientes pero también de la humanidad entera. Es por ello que consideramos que el abogado mediador es un verdadero jurista con sentido humano porque propugna por estos valores, busca la justicia utilizando diferentes medios y primordialmente busca que dicha justicia lleve a la paz. No se conforma con el beneficio propio o de su representado busca el pleno desarrollo de la condición humana.

6. Construyendo una Cultura de Paz

“Bienaventurados los que procuran la paz: porque ellos serán llamados hijos de Dios.”

-Mateo 5:9[40]

¶El ex-rector de la máxima casa de estudios en Nuevo León, José Antonio González manifestó en un evento público, su concepción de la educación como la columna vertebral en la cual se sostiene la paz, al declarar que: *“La paz, la democracia y el desarrollo sólo serán efectivos si tienen por eje la educación.”* [41] Estas palabras son alentadoras puesto que estamos convencidos que el conocimiento específicamente en MASC (en especial en la negociación, la mediación y la conciliación) se irá construyendo una verdadera respuesta y *“movilización contra la violencia y sus causas profundas: la miseria, la ignorancia, la injusticia y la tiranía.”*[42] Es importante que dicha visión se contagie en todas las instituciones educativas puesto que cuando educamos a la gente en mediación le estamos proporcionando las herramientas necesarias para su autoconocimiento y autocontrol para así poder aprovechar de mejor forma las oportunidades que se le presentan o mejor aun, generarlas. Y es que si el “fruto de justicia, se siembra en paz, para bien de los que siembran la paz.” [43], entonces mediante la educación en mediación estaremos formando personas justas, ya que los métodos pacíficos de resolución de conflictos buscan la justicia pero partiendo de la creación de una ambiente de paz entre las partes por el

mediador y no puede generar la paz quién en su corazón no la tiene. Formemos juristas de paz y obtendremos de ello, justicia.

Todo lo anterior, lo han entendido las grandes facultades de derecho en nuestro estado que se han comprometido con este tema desde hace tiempo, como ejemplo tenemos los casos de la Universidad Regiomontana, la cual imparte en la División de Ciencias Jurídicas la materia de MASC desde 1998, la Facultad Libre de Derecho que creó el Centro de Resolución de Controversias en el año del 2001, con el propósito primordial de la promoción de estas formas alternativas, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey tiene en su programa de estudios de derecho con la materia de MASC, por su parte, la Universidad Autónoma de Nuevo León, por medio de la Facultad de Derecho y Criminología cuenta con el único postgrado en Métodos Alternos en América Latina; además la mediación es difundida por medio de la serie MASC de libros editada por el Instituto de Investigaciones jurídicas y la constante realización de eventos de especialización sobre el tema.

Las instituciones educativas deben de jugar un papel preponderante en este proceso de transformación cultural para lograr anteponer la razón y la comunicación al conflicto.

La inversión en dicha educación representara costear el futuro de paz que anhelamos, es por ello que la Organización de la Naciones Unidas lo recomienda[44] y es sin duda, la aportación más importante para el desarrollo de una comunidad que deben realizar la facultades de derecho. A todo lo que se ha avanzado en la culturización de la mediación, le deben seguir programas que institucionalicen la constante y permanente educación en mediación y su práctica por parte de los estudiantes de derecho.

Cualquier paso atrás en la formación de los universitarios en los ejercicios de concordia y tolerancia sería poner oídos sordos a las necesidades sociales, ya que los MASC no representan una moda sino una exigencia de la sociedad en general. Los métodos alternos representan una oportunidad de construir un mañana de paz y no violencia, de ahí la importancia de la formación de abogados-mediadores, las facultades de derecho lo han entendido, las universidades también deben abrir dicha formación a las demás carreras[45], la cultura de paz no esta peleada con ninguna área del conocimiento, al contrario, el profesionista verdaderamente sabio es él que construye la paz, pues en él brilla la luz del saber, arde la flama de la verdad. Esa que en nuestro interior conoce el único camino, el real camino que es el de la paz. Gandhi afirmaba que: “no hay caminos para la paz, la

paz es el camino”[46]. No perdamos más tiempo y avancemos en esa dirección.

Conclusiones.

Un abogado con visión universal, es aquel que tiene la capacidad para apreciar más de un ángulo de las cosas no sólo para saber cómo podría actuar su contraparte en el litigio judicial y observar las cosas en blanco y negro, sino atendiendo al prisma total de colores que es la realidad, cuidando las consecuencias de sus acciones y de las demás partes en juicio para con la sociedad. Es cierto, la obligación del abogado es defender a su representado dentro de los canales de la justicia, la honradez y la responsabilidad.

Es tiempo de pensar en los demás, es hora de ver las cosas en su conjunto. Si apreciamos solamente el beneficio de mi cliente o de mi persona, no podremos jamás apreciar la justicia, ni la verdad porque ésta es tierra de todos y en la contemplación del todo, se encuentra. El beneficio propio no está peleado con el de todos, si yo mejoro mis condiciones de vida mejora la sociedad, si la sociedad mejora sus condiciones de vida mejora la mía. Si trabajo por la justicia debo trabajar por la de todos, cualquier otro objetivo es solamente engaño. Es tiempo de buscar el ganar-ganar completo porque si todos ganan, yo gano. Yo soy parte de ese todo y cuando alguien pierde directa o indirectamente me veo perjudicado también. Nadie pierde en la verdadera justicia.

Dejemos la visión parcial de las cosas, evolucionemos del modelo: “*justicia igual a castigo*”, superemos el estereotipo de una justicia que sólo puede hacer valer sus resoluciones a través de la fuerza y empecemos a construir el de la confianza en el otro y en el del poder por medio de la comunión y el entendimiento.

Los dioses griegos eran pasionales e instintivos, los modernos son compasivos y llenos de entendimiento, al igual, el abogado puede ser un combatiente, ahora también debe erguirse como un sanador. Como el ser humano puede hacer la paz y el combate, pero no lo hace menos el hacer lo uno o lo otro lo que lo hace débil es cuando lo hace en el momento y en el caso que no son los indicados. Seamos sabios que saben cuando dialogar y cuando ir a litigio.

El verdadero ser humano es el que atiende al desvalido, el que tiende la mano a los demás, o cuando menos es lo que debemos pretender ser. El

verdadero abogado humanista es el que extiende la mano a todos y ayuda a la evolución de la sociedad. Seamos entonces abogados humanistas, seamos entonces abogados mediadores.

Bibliografía.

1. AGUILERA PORTALES, R, ZARAGOZA, J, NUÑEZ TORRES, M. (comp.), Derecho, Ética y Política a inicios del siglo XXI, México, Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas. U.A.N.L. Cd. Universitaria, San Nicolás de los Garza, 2006
2. AGUILERA PORTALES, R, ZARAGOZA, J, NUÑEZ TORRES, M.(comp.), El derecho en el nuevo orden mundial, México, Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas, U.A.N.L., 2006.
3. AIELLO DE ALMEIDA, M. A., Mediación: Formación y algunos aspectos claves. México, Ed. Porrúa. 2001.
4. ARÉCHAGA, P. et al., Acerca de la clínica de la mediación: Relato de casos. Buenos Aires, Ed. Librería histórica, 2004
5. ARRELLANO GARCÍA, C., Manual del abogado, práctica jurídica. México, Ed. Porrúa, 1998.
6. AUERBACH, J., Justice Without Law. Estados Unidos, Ed. Oxford, 1983.
7. AZAR, C. "Manual de arbitraje comercial, México, Ed. Porrúa, 2004
8. BARUCH BUSH, R, FLOGER, J., La promesa de la mediación, Ed. Granica. Barcelona, 1996.
9. BAZARMAN, M, et al, La negociación racional en un mundo irracional. Argentina, Ed. Paidós, 1993.
10. BECK KRITTECK, P., La negociación en una mesa despareja. Un abordaje práctico para trabajar con las diferencias y la diversidad, México, Ed. Granica, 2006.
11. BERNAL SAMPER, T., La mediación. Una solución a los conflictos de pareja", Madrid, Ed. COLEX,1999.
12. BIN, SUN. El arte de la guerra II, España, Ed. EDAF, 2006.
13. BRAVO PERALTA, M. P., El arbitraje económico en México. México, Ed. Porrúa, 2002
14. BRICEÑO SIERRA, H., El arbitraje en el derecho privado, México, Ed. Instituto de Derecho Comparado, UNAM. Imprenta Universitaria, 1963
15. CAIVANO, R., Arbitraje. Su eficiencia como sistema alternativo de resolución de conflictos, Buenos Aires, Ed. Ad-Hoc, 1993
16. CALACATERRA, R., Mediación Estratégica. Barcelona, Ed. Gedisa, 2006.
17. CALAMANDREI, P., Demasiados abogados, Argentina, Ed. Ejea, 1960.
18. CASTAÑEDO A. A., Mediación. Una alternativa para la solución de conflictos, Sonora, Ed. Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales, 2001
19. CLEARY, T., El arte de la estrategia. Lecciones de negociación basadas en la antigua sabiduría china, España, Ed. EDAF, 2006.
20. COLAÍACOVO, J. L., Negociación moderna. Teoría y práctica. Argentina, Ediciones Jurídicas Cuyo, 1998.
21. CONSTANTINA, C., Diseño de sistemas para enfrentar conflictos. Una guía para crear organizaciones productivas y sanas, Barcelona, Ed. Granica, 1997.
22. DE PINA, R., Diccionario de Derecho, México, Ed. Porrúa, 2005.
23. DIEZ, F, TAPIA, G., Mediación. Herramientas para trabajar la mediación, Argentina, Ed. Paidós, 1999.
24. DUNA, P., El arte de la paz. Nueva York, Ed. Neo Person, 2003.
25. DUPIUS, J. C., Mediación y Conciliación, Buenos Aires, Ed. Abelardo-Perrot, 1999.
26. FALCÓN. E., Mediación Obligatoria, Buenos Aires, Ed. Abelardo-Perrot, 1996.
27. FISHER, R, URY, W, PATTON, B., Sí ...de acuerdo. Como negociar sin ceder, Colombia, Ed. Norma, 2007.
28. FLOYES, A., Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones, Argentina, Ed. Paidós, 1990.
29. FLOYES, J, et al., Mediación. Nuevas direcciones en la mediación, Argentina, Ed. Paidós, 1997

30. FOLBERG, T., Mediación: Resolución de conflictos sin litigio. Buenos Aires, Ed. Limusa, 1998.
31. GARCÍA GARCÍA, L., Mediación Familiar. Prevención y alternativas al litigio en los conflictos familiares, Madrid, Ed. Dykinson, 2003.
32. GIRARD, K, KOCH, S., Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores, Barcelona, Ed. Granica, 1998.
33. GOLEMAN, D., La inteligencia emocional, México, Ed. Vergara, 2000.
34. GORJÓN GÓMEZ, F. J. (coord.), Arbitraje y Mediación en las Americas, Chile, CEJA, 2007.
35. GORJÓN GÓMEZ, F. J., Arbitraje comercial y ejecución de laudos, México, Ed. McGraw Hill, 2000.
36. GORJÓN GÓMEZ, F. J., Estudio de los métodos alternos de solución de controversias en el Estado de Nuevo León, México, Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas. U.A.N.L., 2003.
37. GORJÓN GÓMEZ, F. J.(coord.), Justicia Alternativa Médica, México, Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas. U.A.N.L., 2004.
38. GORJÓN GÓMEZ, F. J, SÁENZ, K., Manual para la elaboración de protocolos de investigación de Tesis en Ciencias Sociales, Bolivia, Universidad Mayor de San Simón, 2005
39. GORJÓN GÓMEZ, F. J, SÁENZ, K., Métodos alternos de solución de controversias, México, CECSA, 2006.
40. GORJÓN GÓMEZ, F. J, SALAS SILVA, C., Contexto Internacional de los MASC, México, Ed. Instituto de Investigaciones Jurídicas. U.A.N.L., 2003.
42. GOTTHEIL, J, SCHIFFRIN, A., Mediación: una transformación en la cultura, Buenos Aires, Ed. Paidós, 1996.
42. GRABER, C., La mediación funciona, Buenos Aires, Ed. Abeledo-Perrot, 1997.
43. GROVER DUFFY, K, et al., La mediación y sus contextos de aplicación, Argentina, Ed. Paidós, 1996.
44. HAYES, J, et al., La mediación en el divorcio. Estrategias para negociaciones familiares exitosas basadas en casos reales, Barcelona, Ed. Granica, 1989.
45. HIGHTON, E, ÁLVAREZ, G., Evaluación de la Ley de mediación y conciliación después del primer año de vigencia, Buenos Aires, Centro Interdisciplinario de Estudios sobre el Desarrollo Latinoamericano, 1998.
46. KELSEN, H., Derecho y paz en las relaciones internacionales, México, Fondo de Cultura Económica, 1996.
47. KOLB, D, et al., Mediación. Cuando hablar da resultados. Argentina, Ed. Paidós, 1996.
48. KRAUSE, D., El arte de la guerra para ejecutivos, España, Ed. EDAF, 2006.
49. LASCALA, J, H., Aspectos prácticos en mediación, Buenos Aires, Ed. Abeledo-Perrot, 1999.
50. LERITZ, L., Negociación Infalible, México, Ediciones Paidós, 1993.
51. MALARET, J.,Negociando con uno mismo en el trabajo y en el vida privada, España, Ed. Díaz Santos, 2002.
52. MAQUIAVELO, N., El arte de la guerra, España, Ed. Alba Libros, 2007.
53. MARTÍNEZ DE MURGÍA, B., Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria, Argentina, Ed. Paidós, 1999.
54. MNOOKIN, R., Resolver conflictos y alcanzar acuerdos. Cómo plantear la negociación para generar beneficios, Barcelona, Ed. Gedisa, 2003.
55. MNOOKIN, R.,et al, Mediación. Respuesta interdisciplinaria, Argentina, Ed. Universitaria, 1997.
56. MOORE, C., El proceso de mediación, Buenos Aires, Ed. Granica, 1986.
57. MULDOON, B., Mediación: Corazón del conflicto. Buenos Aires, Ed. Paidós,1998.
58. NEUMAN, E., Mediación y conciliación penal, Argentina, Ediciones Desalma, 1996.
59. ORTEMBERG, O., Mediación en la violencia familiar y en la crisis de la adolescencia, Argentina, Ed. Universidad, 2002.
60. PAHECO PULIDO, G., Mediación. Cultura de paz, México, Ed. Porrúa, 2004.
61. PAGANONI O'DONOHUE, F. R., El Arbitraje en México, México, OGS editores. 2002
62. PEÑA BERNARDO, C. M., El Arbitraje y la Conciliación, Granada, Ed. Comares. 1991.

63. PEÑA GONZÁÑEZ, O., Conciliación extrajudicial. Teoría y práctica, Perú, Ed. APECC, 2001.
64. PÉREZ FERNÁNDEZ DEL CASTILLO, O. Manual básico del conciliador, México, Repeticiones Gráficas, S.A., 2003.
65. PEREZNIETO CASTRO, L., Arbitraje comercial internacional, México, Doctrina Jurídica Contemporánea, 2000.
66. PICHER, B., Guía práctica para la mediación. Manual para la mediación. Manual para la resolución de conflictos comerciales, Argentina, Ed. Paidos, 1998.
67. RAMÍREZ ARANGO, J. S., Negociar es bailar. Conceptos y guías para la negociación eficaz, México, Ed. Panorama, 2007.
68. RAMOS MEJIA, C., Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa. Argentina, Ed. Librería Histórica, 2003.
69. REDORTA, J., Mediación: Como analizar los conflictos, Argetina, Ed. Paidos, 2004.
70. REDORTA, J., El poder y sus conflictos o ¿Quién puede más?, Argentina, Ed. Paidos, 2005.
71. RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, G., Resolución alternativa de conflictos penales. Mediación de conflicto, pena y consenso, Ed del Puerto, S de R. L., Argentina, 2000.
72. RODRÚGUEZ VILLA, B. M., Mediación en el Divorcio, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2001.
73. SANTOS BALANDRO, R., Arbitraje Comercial Internacional, México, Ed. Oxford. 2000.
74. SASTRE VILAROSA, G, et al., Resolución de conflictos y aprendizaje emocional. Una perspectiva de genero, España, Ed. Gedisa, 2002.
75. SCMELKES, C., Manual para la elaboración de anteproyectos e informes de investigación, México, Ed. Oxford, 1998.
76. SCHNITMAN, F. SCHNITMAN, J., Mediación. Resolución de conflictos, nuevos diseños, nuevos contextos, Buenos Aires, Ed. Granica, 2001.
77. SILVA SILVA, J. A., Arbitraje comercial internacional en México, México, Ed. Oxford, 2001.
78. SIX, J-F., Dinámica de la mediación. Buenos Aires , Ed. Piados, 2002
79. SLAIKEKEU C., Para que la sangre no llegue al río. Una guía práctica para resolver conflictos, Barcelona, Ed. Granica, 1996.
80. SOLER MENDIIZÁBAL, R., El Arbitraje, la conciliación y la mediación. Métodos alternos de solución de conflictos, Panamá, Universal Books, 2002.
81. SPARVIER, E., Principios y técnicas de mediación. Un método de resolución de conflictos, Argentina, Ed. Biblos, 1995.
82. SUÁREZ, M., Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas, Buenos Aires, Ed. Piados, 2004.
83. SUÁREZ, M., Mediación. Mediando en sistemas familiares, Argentina, Ed. Paidos, 2002.
84. TORREGO SEIJO, J. C., Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores, Madrid, Ed. Nancea, 2003.
85. TZU, S., El arte de la guerra, España, Ed. EDAF, 2006.
86. URQUÍDI, E., Mediación: Solución a conflictos sin litigio, Centro de Resolución de Conflictos, México, 1999.
87. URY, W., Supere el no. Como negociar con personas obstinadas, Colombia, Ed. Norma, 2007.
88. URY, W., El poder de un no positivo. Como decir no sin embargo llagar al sí, Colombia, Ed. Norma, 2007.
89. WILDE, Z, GAIBROIS, L., Qué es la mediación, Buenos Aires, Ed. Abelardo- Perrot, 2000.

LA MEDIACIÓN Y LA ÉTICA DEL MEDIADOR

Emilio Rodríguez Rodríguez

<http://blogdemediacionmonterrey.blogspot.com.es/>

Concepto de Mediador: El mediador es un negociador profesional que conduce el encuentro de las partes en conflicto en el proceso de mediación. Su primordial función es reunir a los participantes para orientarlos y asistirlos en la búsqueda de alternativas para dirimir su conflicto. Sin embargo, no goza de autoridad para imponer soluciones.

Ahora bien un interventor es una persona con un conjunto de valores y objetivos, una base estructural (su desarrollo personal, clase social, educación, etc.); sus habilidades; expectativas formales o informales acerca de su rol; mayor o menor comprensión de la naturaleza de su rol; que tiene su nivel de influencia personal y sus limitaciones. Todos estos elementos configuran de modo individual la conducta de un mediador particular. El punto de partida de cada mediador, entonces, deberá ser un auto-examen profundo de estos componentes de su rol.

De acuerdo a J. Laue (1982) se podrían agrupar las distintas actividades que desempeña un experto en el campo de resolución de conflictos en cinco grandes categorías:

- 1- Activistas. Por lo general son dirigentes en uno de los lados del conflicto, y por lo tanto tienen dificultad para empatizar, negociar o comprometerse con la otra parte. Tiene que tener habilidades para organizar, hablar en público y definir estrategias.
2. Abogados. Trabajan para una parte específica, ya sea contratado por la misma parte o por otra entidad de apoyo. El abogado debe promover la causa en otros ámbitos públicos, negociar de parte de la parte, y ayudar a conseguir un acuerdo que le sea favorable a la parte.
- 3.- Mediadores. Buscan un buen proceso sin preferencia por ninguna de las partes. Buscando una resolución determinada en conjunto, que envuelva a todos los interesados, el mediador debe ser aceptable a todas las partes. Las habilidades incluyen: facilitar negociaciones, organizar, comunicar, buscar recursos adicionales, y saber armar el paquete del acuerdo.
4. Investigadores. Tienen una base independiente o semi-independiente y proveen descripciones objetivas de una situación conflictiva, aplicando habilidades en la observación, la recolección de datos, y la comunicación oral o escrita.
5. Agentes de la fuerza pública. operan desde un base independiente y tienen el poder de imponer condiciones sobre las partes en conflicto. Al contrario de otros interventores, tienen poder coercitivo formal, y pueden especificar una conducta, imponer sanciones que pueden no favorecer los objetivos de nadie, o de una parte, o de parte de todos.

Con este cuadro podemos abarcar todas las posiciones posibles para un tercero interviniente en una disputa. El caso que nos ocupa es la figura del mediador.

El rol fundamental del mediador es el de facilitar la comunicación y la conciliación entre las partes, y ayudarlas a que lleguen a un acuerdo. El mediador no toma decisiones ni juzga la equidad del resultado. Las propias partes deciden que es equitativo y qué no lo es, que es aceptable y qué es inaceptable. Por lo tanto, las partes son las que tienen el poder en el proceso de mediación y no el mediador.

Es esencial que todas las partes perciban al mediador como un facilitador totalmente imparcial, dedicado a trabajar con ellas en forma equitativa. Un mediador eficaz debería tener la mayor cantidad posible de las siguientes cualidades:

- *absoluta imparcialidad
- *confiabilidad y habilidad para motivar a las personas a revelar información confidencial.
- *experiencia en mediación
- *capacidad de escuchar
- *capacidad de entender las leyes y los hechos
- *buen trato con la gente
- *cualidades de liderazgo
- *competencia para resolver problemas
- *flexibilidad
- *habilidad para negociar
- *paciencia

Mientras que todos los factores enumerados son importantes, lo esencial es que el mediador sea absolutamente imparcial, posea una gran habilidad para negociar y tenga la capacitación o la experiencia necesarias para entender los retos que plantea el proceso de mediación. Para que la mediación tenga éxito, el mediador debe ser confiable y creíble. Un mediador puede ganarse la confianza de las partes demostrando su total imparcialidad ocupándose de escuchar y reseñar los intereses y perspectivas de cada parte. Los mediadores competentes se dan cuenta de la importancia de tener paciencia y de la necesidad de demostrar su preparación, profesionalismo y empatía hacia las respectivas posiciones de las partes. Una vez que el mediador se ha ganado la confianza de las partes, estas tenderán a ser más francas con el mediador y mucho más receptivas a sus propuestas. Por el contrario, una violación de la confidencialidad o de la confianza por parte del mediador conducirá al fracaso de la mediación.

El propósito de la mediación no es determinar quién está en lo correcto y quién en el equivocado, sino ir a la fuente de la disputa y ayudarlos a resolverla. El mediador escucha a cada parte, trata de entender cuáles son sus reales intereses y necesidades, y las ayuda a llegar a una solución que funcione para las partes. El mediador solo asiste y, en ese sentido, se trata de una negociación asistida.

¿Para qué se forma el mediador?

Primeramente para ser dignos de ese nombre, el mediador debe ser consciente que se posiciona frente a las partes en conflicto y que la forma en que lleve a cabo la mediación, éste influirá de manera indirecta en la toma de decisiones de los mediados, decisiones que transforman las relaciones comerciales, afectivas, familiares vecinales o conyugales de las personas. No podemos olvidar que la finalidad de la tarea del mediador no es sólo reparadora, sino que fundamentalmente preventiva. Con ello queremos significar que a través de la mediación buscamos prevenir o reparar aquellas situaciones conflictivas que entorpecen la comunicación entre los seres humanos y afectan su calidad de vida, impidiendo el logro de la paz social. Los objetivos de una disciplina, como puntos de llegada de todo esfuerzo intencional, orientan las acciones y determinan a priori la medida de tal esfuerzo. Analicemos que esperamos obtener de los mediadores en orden a conocimientos, comprensiones, habilidades, y actitudes, podremos definir los siguiente:

- *Modificar la actitud de la profesión de origen, frente al conflicto.
- *Estimular el descubrimiento y apego a formas más humanas de resolución de conflictos, diferentes del sistema adversarial.
- *Promover un enfoque del conflicto que permita una actitud pacificadora, frente a las partes involucradas en él.
- *Identificar y distinguir la mediación de otras técnicas y procedimientos.
- *Conocer las características y ventajas de la mediación.
- *Conocer el procedimiento de mediación en su estructura básica y en su desarrollo dinámico *Descubrir la importancia de la comunicación humana.
- *Conocer y analizar las diversas reacciones del ser humano ante las diferentes situaciones en que lo coloca la vida y descubrir sus motivaciones.
- *Instrumentar adecuadamente las habilidades del mediador.
- *Adquirir las diversas técnicas utilizables por el mediador, instrumentándolas en el desarrollo del proceso.
- *Desarrollar la capacidad de manejo de las cuestiones procesales de la mediación.

*Infundir respeto por los valores morales y religiosos y tolerancia por otras razas y maneras de vivir.

*Ayudar a comprender el mundo en que se vive y la interdependencia de individuos y grupos y naciones.

A lo largo del desarrollo del campo de la resolución alternativa de disputas, y tanto los mismos profesionales, los usuarios y los niveles de supervisión y control de servicios se han preocupado por formular estándares para la conducta ética en mediación. La motivación ha estado basada en la necesidad percibida de tener que educar a los usuarios para que puedan elegir un servicio ético; asegurarse que los clientes reciban una atención digna de los estándares seleccionados, y proteger la reputación de los mediadores éticos, separando su práctica de la aquellos que no respetan las los principios éticos.

Toda conducta humana es motivada por la selección de intereses y valores. Siempre que hay una conducta, hay que suponer que se han tomado previamente decisiones basadas en criterios de valor o utilidad, y esas decisiones afectan inevitablemente en el futuro a la configuración de poder de los sistemas sociales envueltos. Al llegar las partes a la mediación, por estar envueltas en el conflicto creado, ya han movilizado sus apreciaciones éticas acerca de que es justo o injusto en la situación que les preocupa y en base en eso han tomado posiciones.

Es en estas situaciones donde hay que preguntarse por el impacto de la intervención mediadora. Ética se define como un sistema de criterios para determinar la elección correcta del curso de la acción. La ética trata de investigar estos criterios, a veces inconscientes; y clarificarlos adecuadamente para que puedan ser aplicados de manera consistente en la evaluación de la propia conducta.

Todos los mediadores abogan por un interés. De modo que la pregunta que siempre tenemos que hacer es: a quién servimos con nuestra vocación?. Hay una gran diferencia entre los objetivos que promovemos: ya sea paz, mayor poder de los pobres, resolución de conflictos, igualdad, reconciliación, el ganar, la verdad o el provecho propio. El único modo de cumplir con estos requisitos es mantener un continuo sistema de evaluación de los propios valores éticos.

Después de todo parecería poco probable encontrar la figura de un mediador con infinidad de virtudes es decir : un mediador perfecto , sabemos que no es así mas sin embargo podemos luchar por formar mediadores comprometidos con los principios éticos de la mediación y aplicarlos en la mayor mediada que les sea posible.

Dentro del marco de los trabajos del Comité Asesor del Proyecto de mediación en México auspiciado por el Rights Consortium, compuesto por el consejo para las iniciativas Legales de América Latina de la American Bar Association, Freedom House y de la Agencia de Desarrollo Internacional (USAID) se aprobó con fecha 18 de Octubre de 2002 por consenso el

documento Principios de la Mediación para que sirva de referente a las instituciones de las entidades federativas del país.

Principios de la Mediación

1.- Voluntariedad

La participación de los mediados en el procedimiento de la mediación debe ser por su propia decisión y no por obligación. Desde este principio el procedimiento de mediación es auto compositivo, es decir responde a la determinación de los mediados para acudir, permanecer o retirarse del procedimiento de mediación, sin presiones, decidir sobre la información que revelan; así como resolver llegar o no a un acuerdo. Los mediados tendrán siempre la libertad de seguir participando en la mediación, incluso en el contexto de programas obligatorios. Esto implica que el mediador debe reconocer que son los mediados quienes tienen la potestad de tomar las decisiones en la mediación en los casos que les permite la ley. En algunas legislaciones se regula la mediación como una instancia obligatoria, lo que debe entenderse solo en cuanto en asistir a la reunión o reuniones de mediación y participar en ellas de buena fe, en búsqueda de una solución a su controversia. En ningún caso deberá entenderse la obligatoriedad para llegar a un acuerdo. Cualquiera de los mediados puede retirarse, si así lo decide, sin que ello implique perjuicio para los mediados.

2.-Confidencialidad

Lo tratado en mediación no podrá ser divulgado por el mediador, a excepción de los casos en los que la información se refiera a un ilícito penal y que la legislación correspondiente señala. Al inicio de la mediación, el mediador informa a los mediados sobre la importancia y alcances de la confidencialidad y solicita su compromiso respectivo. Las sesiones de mediación se celebrarán en privado con la restricción para los mediados de no poder llamar como testigo al mediador en un proceso judicial o arbitral relacionado con el objeto de la mediación. La confidencialidad involucra al mediador y a los mediados, así como toda persona vinculada a dicha mediación. A fin de lograr que en la mediación se aborden las situaciones de fondo, es importante crear un espacio en el que, en confianza los mediados pueden expresarse a plenitud y que este elemento esté presente en toda la mediación. La confidencialidad facilita un intercambio directo de propuestas entre las partes, el cual asegura acuerdos satisfactorios y duraderos. En el Estado de Nuevo León para estos efectos se reformó el Código de Procedimientos Penales en el que se establece en el numeral 276 "No se obligará a declarar al tutor, curador, pupilo o cónyuge del inculpado, ni a sus parientes por consanguinidad o afinidad en la línea recta ascendente o descendente, sin limitación de grados y en la colateral hasta el cuarto inclusive, ni a los que estén ligados con el inculpado, por afecto, respeto, gratitud o estrecha amistad. Si estas personas tuvieren voluntad de declarar, se les recibirá su declaración por el Ministerio Público o el juez, en

su caso, y se hará constar esta circunstancia. Tampoco se podrá obligar a declarar a las personas que hubieren participado en un procedimiento de mediación o conciliación, en los términos de la ley aplicable a la materia, en relación con la información obtenida o sobre la cual tuvieron conocimiento durante el desarrollo de dichos métodos alternos, y el Código de Procedimientos Civiles en el numeral 227.- Los terceros están obligados, en todo tiempo, a prestar auxilio a los tribunales en la averiguación de la verdad. En consecuencia, deben, sin demora, exhibir documentos y cosas que tengan en su poder, cuando para ello fueren requeridos. Los tribunales tienen la facultad y el deber de compeler a terceros, con los apremios más eficaces, para que cumplan con esta obligación; y en caso de oposición, oírán las razones en que la funden y resolverán sin ulterior recurso. De la mencionada obligación están exentos los ascendientes, descendientes, cónyuge, prestadores de servicios de métodos alternos de solución de conflictos que hubieren conocido del asunto y personas que deban guardar secreto profesional, en los casos en que se trate de probar contra la parte con la que están relacionados.

3.-Flexibilidad

El procedimiento de mediación debe de carecer de toda forma estricta para poder responder a las necesidades particulares de los mediados. Desde el principio, el procedimiento de mediación evitará sujetarse al cumplimiento de formas y solemnidades rígidas. Aunque la mediación posee una estructura a la que se le atribuyen distintas etapas y reglas mínimas, esto no debe de interpretarse como un procedimiento estructurado sino flexible; toda vez que , durante el procedimiento, el mediador y los mediados pueden obviar pasos y convenir la forma en la que se desarrollará más efectiva y eficazmente la comunicación entre los mediados. Debe existir amplia libertad para aplicar el procedimiento, a efecto de alcanzar acuerdos eficientes y satisfactorios. El mediador no debe limitar la duración de la negociación entre los mediados, excepto en circunstancias en las que su continuación sería contra los intereses de uno o más mediados o cuando todos los recursos disponibles para tal mediación se hayan gastado.

4.- Neutralidad

El mediador mantiene una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante todo el procedimiento de mediación. Desde este principio, el mediador sustrae sus puntos de vista relacionados con el conflicto, a fin de evitar inducir las conclusiones a que deban de llegar los mediados. Así ayuda a los mediados a arribar a sus propios acuerdos, absteniéndose de emitir juicios, opiniones o soluciones sobre los asuntos tratados y respetando las decisiones que adopten los mediados. El mediador evita dar asistencia técnica, como puede ser procedimientos terapéuticos, de representación y asesoría y /o emitir juicios de formación profesional o personal.

5.-Imparcialidad

El mediador actuará libre de favoritismos, prejuicios o rituales, tratando a los mediados con absoluta objetividad sin hacer diferencia alguna. Desde este principio, no podrá haber inclinación por parte del mediador a favor de alguno de los mediados. Por lo tanto, el mediador debe contener sus impulsos naturales de simpatía, agrado o concordancia con determinadas ideas, situaciones o personas que se encuentren involucradas en un procedimiento de mediación. Así, los mediados reciben el mismo trato y pueden percibir que el mediador es una persona libre de favoritismos de palabra o de acción, que ha asumido el compromiso de apoyarlos por igual, sin propiciar ventajas para uno u otro. La imparcialidad es otra de las condiciones indispensables para que los mediados encuentren confiable la intervención del mediador. Por lo tanto es necesario señalar anticipadamente en qué casos el mediador estará impedido de atender un asunto desde luego cuando implique para uno o más de los mediados, una percepción de un conflicto de intereses. Este principio abarca el deber del mediador de excusarse si existen determinados vínculos entre él y uno o más de los mediados como puede ser por parentesco, amistad, trabajo, entre otros. En circunstancias donde existen ciertos vínculos que no causarán conflictos de intereses desde su punto de vista, el mediador deberá indicárselo a los mediados y solicitar que ellos decidan, si es apropiado o no su participación como mediador en su caso particular.

6.-Equidad.

El mediador debe procurar que el acuerdo al que lleguen las los mediados sea comprendido por éstos y que lo perciban justo y duradero. Desde este principio, el mediador deberá siempre indagar si los mediados entienden claramente los contenidos y alcances de ese acuerdo. Cuando el mediador detecte desequilibrio de poderes entre los mediados, procurará, sobre la base de sus intervenciones, balancear el procedimiento, buscando un procedimiento equilibrado. El papel del mediador es generar las condiciones de igualdad para que los mediados arriben a acuerdos mutuamente beneficiosos.

7.-Legalidad.

Sólo puede ser objeto de mediación los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados. Cuando el mediador dude sobre la legalidad o viabilidad de un acuerdo, o sepa, o sea razonablemente sospechosa, que esté esta basado en información falsa o de mala fe, deberá recomendar a los mediados que consigan consejo de otros, preferentemente expertos en el campo relacionado con el contenido del acuerdo antes de finalizarlo, teniendo cuidado de no perjudicar el procedimiento de mediación. Como el mediador tiene el papel de agente de la realidad durante el proceso de mediación, debe hacer saber a los mediados el alcance y las repercusiones de un

acuerdo que fue sobre la base una práctica de mala fe, o que vaya contra las normas jurídicas. Siempre que exista la posibilidad de que un mediador no reciba la información necesaria o no tenga la facultad para determinar si un acuerdo cae en alguna de éstas categorías. Por lo tanto, es recomendable que, en todo caso, el mediador informe a los mediados no representados que tienen el derecho de buscar consejo profesional o personal, lo que ellos crean conveniente antes de firmar cualquier acuerdo.

8.- Honestidad

El mediador debe excusarse de participar en una mediación o dar por terminada la misma si, a su juicio, cree que tal acción sería a favor de los intereses de los mediados. Desde el principio, el mediador debe reconocer sus capacidades, limitaciones e intereses personales, así como institucionales. Se excusará de participar en una mediación por razones de conflicto de intereses o por la falta de preparación o aptitudes necesarias para llevar a cabo el procedimiento de una forma adecuada. De igual manera, el mediador tiene el deber de dar por terminada una mediación cuando advierta que falta colaboración de uno o más de los mediados, o de respeto a las reglas establecidas para el desarrollo de la mediación. El mediador tiene la responsabilidad ética de analizar la información de la cual sea previsto, antes de aceptar cualquier caso de mediación, para determinar si es o no apropiada su participación en la misma. Así evitará la situación inoportuna y potencialmente dañina que surja cuando, ya comenzado el procedimiento, el mediador se tenga que excusar. Algunas legislaciones admiten la recusación ante el no desistimiento oportuno del mediador, la cual se deberá imponer únicamente para proteger los intereses de los mediados.

El mediador deberá mediar únicamente cuando tenga la capacidad suficiente para satisfacer las expectativas razonables de las partes. Cualquier persona podrá ser seleccionada como mediadora, siempre que las partes estén satisfechas con su capacidad y aptitudes. Entrenamiento, experiencia en mediación, habilidades, bases culturales y otras cualidades frecuentemente son necesarias para evaluar la capacidad del mediador. Estándares Modelo de Conducta para Mediadores 5 American Arbitration Association, American Bar Association y Association For Conflict Resolution. Febrero de 2005.

Los Estándares Modelo de Conducta para Mediadores fueron elaborados en 1994 por la American Arbitration Association (Asociación Norteamericana de Arbitraje), la American Bar Association's Section of Dispute Resolution (Sección de Resolución de Disputas de la Barra Norteamericana de Abogados) y la Association for Conflict Resolution (Asociación para la Resolución de Conflictos). Una comisión constituida por representantes de las anteriores organizaciones hizo una revisión de los Estándares Modelo en 2005. Ambos, la versión original de 1994 y la revisión de 2005, fueron aprobados por las organizaciones participantes.

Preámbulo.

La mediación se emplea para resolver una amplia gama de conflictos dentro de una similar variedad de escenarios. Estos Estándares están diseñados para servir como directrices éticas fundamentales para quienes median en cualquier contexto de aplicación. Plantean tres principales metas: guiar la conducta de los mediadores; informar a los mediados o partes mediadoras; y promover la confianza del público en el proceso de mediación para la resolución de controversias.

La mediación es un proceso en el que un tercero imparcial facilita la comunicación y la negociación y promueve la decisión voluntaria de las partes para resolver una controversia.

La mediación cumple con distintos cometidos lo que incluye dar oportunidad para que las partes definan y clarifiquen temas, comprendan diferentes puntos de vista, identifiquen intereses, exploren y evalúen soluciones posibles, y alcancen acuerdos mutuamente beneficiosos, cuando así lo deseen.

Nota de Interpretación.

Estos Estándares deben leerse e interpretarse en su integridad. No hay un orden de importancia en la secuencia en la que los Estándares aparecen en el texto.

El empleo del término “deberá” en un Estándar se entiende como la pauta de más alto nivel, indicando que el mediador no tiene discrecionalidad alguna para apartarse de la práctica descrita.

El empleo del término “procurará” 6 indica que la práctica descrita en el Estándar respectivo es altamente deseable y solo podrá omitirse por razones de mucho peso, lo que requiere de una cuidadosa y prudente decisión en conciencia. El empleo del término “mediador” debe entenderse en un sentido amplio, por lo que aplica también al co-mediador.

Estos Estándares no abarcan parámetros temporales específicos al referirse a la mediación, por lo tanto no definen el inicio o fin de una mediación. Diversos aspectos de la mediación, incluyendo algunos temas cubiertos por estos Estándares, podrán afectarse por la legislación aplicable, disposiciones judiciales, regulaciones, otras normas profesionales de aplicación, reglas de mediación que las partes han acordado u otros acuerdos de éstas. Dichas fuentes podrán crear un conflicto con estos Estándares, debiendo darse prioridad a la aplicación de las fuentes mencionadas. El mediador procurará resolver dichos conflictos de conformidad con estos Estándares.

Estándar I. Autodeterminación

A. El mediador deberá conducir el proceso de mediación fundado en el principio de autodeterminación de las partes. Autodeterminación es el hecho

de arribar a decisiones voluntarias y no coercitivas respecto del proceso y sus resultados, de manera libre e informada.

1. Aunque el principio de autodeterminación es de carácter fundamental en la práctica de la mediación, el mediador podrá equilibrar la autodeterminación de las partes observando el deber de conducir un proceso de calidad, de acuerdo con estos Estándares.

2. El mediador no puede garantizar personalmente que cada parte ha tomado decisiones de manera libre e informada para alcanzar determinados acuerdos, pero, cuando sea posible, el mediador podrá alertar a las partes sobre la importancia de consultar con otros profesionales, en aras de tomar decisiones informadas.

B. El mediador deberá ser cauteloso con cuestiones relativas a conflictos de interés, y evitar influir en la decisión de las partes por motivos tales como acuerdos sobre honorarios desiguales, orgullos, incremento de cuotas y presiones externas de personal perteneciente a órganos jurisdiccionales, administradores de programas de mediación, organizaciones proveedoras, medios de información u otros.

Estándar II. Imparcialidad

A. El mediador deberá declinar una mediación si no puede conducirse de manera imparcial. Imparcialidad es apartarse de favoritismos, sesgos o prejuicios.

B. El mediador deberá conducir la mediación de manera imparcial y evitar conductas que aparenten parcialidad.

1. El mediador procurará cuidarse contra la parcialidad o prejuicios basados en características personales de los participantes, origen social, valores y creencias, o desempeño en una mediación.

2. El mediador procurará no dar o aceptar regalos, favores, préstamos o artículos de valor que puedan generar alguna duda respecto a la imparcialidad del mediador.

3. El mediador podrá aceptar o dar obsequios modestos, o servicios que son brindados para facilitar el proceso de mediación, así como respetar normas culturales en tanto la práctica de las mismas no ponga en duda la imparcialidad del mediador.

C. El mediador deberá retirarse del proceso respectivo si en cualquier momento advierte que es incapaz de conducir la mediación de manera imparcial.

Estándar III. Conflicto de Intereses

A. El mediador deberá evitar el conflicto de intereses o la apariencia de un conflicto de intereses durante una mediación y después de esta. El conflicto de intereses puede surgir del involucramiento del mediador con el objeto motivo de la controversia o de cualquier relación entre el mediador y uno o

más de los participantes, sea esta pasada o presente, personal o profesional, siempre que dicha relación, razonablemente, ponga en duda la imparcialidad del mediador.

B. El mediador deberá indagar prudentemente si existen hechos que pudieran hacer que alguien considerara razonablemente la generación potencial o real de un conflicto de intereses. Las acciones necesarias para lograr la anterior indagatoria sobre los potenciales conflictos de intereses podrán variar con base en el contexto práctico.

C. El mediador deberá dar a conocer, tan pronto como sea posible, la existencia potencial o real de cualesquiera conflictos de intereses que razonablemente aparezcan como tales al mediador y así mismo pudieran ser vistos como motivo de cuestionamiento sobre la imparcialidad de éste. Una vez hecho esto, si las partes están de acuerdo, el mediador podrá continuar con la mediación

D. Si después de aceptar una mediación el mediador conoce cualquier hecho que ponga en duda sus servicios por la generación de un conflicto de intereses, el mediador deberá revelar tal situación tan pronto como sea posible. Una vez hecho esto, si las partes están de acuerdo, el mediador podrá continuar con la mediación.

E. Si el conflicto de intereses de un mediador pudiera razonablemente ser visto como un menoscabo a la integridad de la mediación, el mediador deberá retirarse de o no continuar con la mediación, aún y cuando las partes hubieren estado de acuerdo con su participación.

F. Después de una mediación, el mediador no deberá establecer relación alguna con cualesquiera de los participantes en forma alguna que pudiera generar dudas sobre la integridad del proceso. Cuando un mediador desarrolle relaciones personales o profesionales con las partes, otros individuos u organizaciones después de una mediación en la que hubieren participado, procurará considerar factores tales como el tiempo transcurrido después de la mediación, la naturaleza de las relaciones establecidas y los servicios ofrecidos cuando busque determinar si esas relaciones podrían crear un conflicto de intereses posible o real.

Estándar IV. Capacidad

A. El mediador deberá mediar únicamente cuando tenga la capacidad suficiente para satisfacer las expectativas razonables de las partes.

1. Cualquier persona podrá ser seleccionada como mediadora, siempre que las partes estén satisfechas con su capacidad y aptitudes. Entrenamiento, experiencia en mediación, habilidades, bases culturales y otras cualidades frecuentemente son necesarias para evaluar la capacidad del mediador.

2. El mediador procurará asistir a programas educacionales y actividades relacionadas para mantener y acrecentar sus conocimientos y habilidades en mediación

3. El mediador procurará proporcionar a las partes información relativa a su entrenamiento, educación, experiencia y método para conducir una mediación.

B. Si el mediador, en el desarrollo de una mediación, advierte que no puede conducir el proceso de manera competente, deberá discutir tal circunstancia con las partes tan pronto como le sea posible y dar los pasos apropiados para dirigir la situación, lo que podrá incluir el retirarse de la misma o solicitar asistencia adecuada.

C. Si la capacidad del mediador para conducir una mediación se estropea por la influencia de drogas, alcohol, medicamentos o sustancias similares, el mediador no deberá conducir la mediación.

Estándar V. Confidencialidad

A. El mediador deberá mantener la confidencialidad de toda la información que hubiere obtenido en la mediación, a menos que las partes hubieren dispuesto lo contrario o se requiera así por disposición legal.

1. Si las partes en una mediación están de acuerdo en que el mediador pueda revelar información obtenida durante el proceso, el mediador podrá hacerlo.

2. El mediador procurará no comunicar a cualquier persona ajena a la mediación información sobre la conducta de las partes en la misma. El mediador podrá informar, si es requerido, si las partes acudieron a una cita programada para mediación o si alcanzaron o no un acuerdo.

3. Si un mediador participa en la enseñanza, investigación o evaluación de la mediación, procurará proteger el anonimato de las partes acatando sus expectativas razonables respecto a la confidencialidad.

B. El mediador que se reúna con cualesquiera personas en sesión privada en el curso de una mediación no deberá compartir, directa o indirectamente, con persona alguna cualquier información obtenida durante la sesión privada sin el consentimiento de la persona que revela dicha información.

C. El mediador deberá favorecer el entendimiento entre las partes de la magnitud del compromiso de confidencialidad que asumen respecto de la información obtenida en la mediación.

D. Dependiendo de la circunstancias de la mediación, las partes podrán tener diversas expectativas con respecto a la confidencialidad que el mediador deberá mantener. Las partes podrán establecer sus propias reglas respecto a la confidencialidad; la práctica aceptada de un mediador o de una institución podrán determinar también un conjunto particular de posibilidades.

Estándar VI. Calidad del Proceso

A. El mediador deberá conducir la mediación de conformidad con estos Estándares en forma diligente, oportuna, segura, con la presencia y participación de las personas apropiadas, en justicia procesal, promoviendo la competitividad de las partes y respeto mutuo entre todos los participantes.

1. El mediador aceptará mediar únicamente cuando esté preparado para comprometer su atención para una mediación efectiva.

2. El mediador aceptará casos sólo cuando pueda satisfacer razonablemente las expectativas de las partes en cuanto a la duración de la mediación.

3. La comparecencia o la ausencia de personas en una mediación depende del acuerdo de las partes con el mediador. Las partes y el mediador podrán acordar que algunas personas sean excluidas de ciertas sesiones o de todas las sesiones.

4. El mediador procurará promover honestidad y franqueza con y entre todos los participantes, y no deberá distorsionar hechos o circunstancias en el transcurso de una mediación.

5. El rol del mediador difiere substancialmente de otros roles profesionales. Mezclar el rol del mediador con el de otra profesión es arriesgado, y por lo mismo, el mediador procurará distinguir entre uno y otro rol. El mediador podrá proveer información que acredite que está calificado por entrenamiento o experiencia para brindar servicios de mediación, y solo si dichos servicios pueden prestarse con arreglo a estos Estándares.

6. El mediador no deberá conducir ningún otro proceso de resolución de controversias que no sea el de mediación cuando así ha sido señalado, con la finalidad de allegarse la protección de reglas, estatutos y autoridades reguladoras de la mediación.

7. El mediador recomendará a las partes, cuando sea apropiado, resolver su controversia mediante arbitraje, asesoramiento, evaluación neutral u otros procedimientos.

8. El mediador no deberá asumir el rol de un procedimiento de resolución de controversias adicional, en el caso que corresponda, sin el consentimiento previo de las partes. Antes de brindar el nuevo servicio, el mediador deberá informar a las partes sobre las implicaciones del cambio de procedimiento y obtener su consentimiento para dicho cambio. El mediador que emprende un rol distinto al de la mediación asume tareas y responsabilidades diferentes que podrán regirse por otros estándares.

9. Si la mediación se usa para favorecer una conducta criminal, el mediador deberá tomar las medidas apropiadas que podrán incluir, si se necesita, posponer, retirarse de o terminar la mediación.

10. Si una de las partes parece tener dificultades para entender el proceso, temas u opciones de solución, o para participar en la mediación, el mediador

procurará explorar las circunstancias y los potenciales acomodados, modificaciones o ajustes que hagan posible la capacidad de la parte respectiva de entender, participar o ejercer su autodeterminación.

B. Si el mediador se entera de eventos de abuso o violencia doméstica entre las partes, el mediador deberá tomar las medidas apropiadas que podrán incluir, si se necesita, posponer, retirarse de o terminar la mediación.

C. Si el mediador cree que la conducta de los participantes, incluyendo la del propio mediador, pone en peligro la conducción de la mediación con arreglo a estos Estándares, el mediador deberá tomar las medidas apropiadas que podrán incluir, si se necesita, posponer, retirarse de o terminar la mediación.

Estándar VII. Oferta de servicios y publicidad

A. El mediador deberá ser sincero y evitar el engaño al ofrecer sus servicios, difundir publicidad o comunicar de cualquier manera sus capacidades, experiencia, servicios y honorarios.

1. El mediador procurará que sus comunicaciones, incluyendo tarjetas de presentación, artículos de escritorio o comunicaciones electrónicas, no contengan ningún tipo de promesas.

2. El mediador solo podrá afirmar que reúne los requisitos de certificación de una entidad gubernamental o de una organización privada si éstas poseen procedimientos reconocidos de certificación de mediadores que además otorguen ese estatus.

B. El mediador no deberá ofrecer sus servicios de tal forma que de la apariencia de parcialidad para, o contra, una de las partes o que socave la integridad del proceso.

C. El mediador no deberá comunicar al público, bien sea en material promocional o mediante otras formas de comunicación, los nombres de personas que hubieren sido atendidas en un proceso de mediación sin el consentimiento de éstas.

Estándar VIII. Honorarios y otros cargos

A. El mediador deberá proporcionar a cada una de las partes o sus representantes información completa y verdadera sobre los honorarios de los servicios de mediación, así como de costos adicionales y otros cargos potenciales que puedan generarse relacionados con el procedimiento.

1. Si el mediador establece honorarios, procurará hacerlo a la luz de todos los factores de relevancia, incluyendo el tipo y complejidad de los asuntos, las certificaciones del mediador, el tiempo requerido y las tarifas acostumbradas para tales servicios de mediación.

2. El mediador procurará que el arreglo sobre los honorarios de mediación quede por escrito a menos que las partes lo soliciten de otra manera.

B. El mediador no deberá cobrar honorarios que de alguna manera perjudiquen la imparcialidad del mediador. Aún y cuando un mediador pueda

aceptar a las partes pagos desiguales de sus honorarios, procurará no usar tales arreglos de honorarios en una forma que puedan impactar de manera adversa la capacidad del mediador para conducir el proceso de manera imparcial.

Estándar IX. Fomento de la práctica de la Mediación

A. El mediador deberá actuar de forma tal que fomente la práctica de la mediación. El mediador promoverá este Estándar interviniendo en algunas, o en todas y cada una, de las siguientes actividades:

1. Fomentar la diversidad en el campo de la mediación.
2. Esforzarse en hacer que la mediación sea accesible a todo aquel que elija usarla, lo que incluye brindar servicios con tarifas reducidas o sobre la base de servicios gratuitos de alcance social.
3. Colaborar en la investigación, cuando se tenga la oportunidad, lo que incluye la obtención de retroalimentación de participantes cuando sea posible.
4. Colaborar en trabajo comunitario y esfuerzos educativos para ayudar al público a desarrollar un mejor entendimiento y apreciación de la mediación.
5. Ayudar en su entrenamiento a nuevos mediadores, asesorándolos y en redes de trabajo.

B. El mediador deberá demostrar respeto a los diferentes puntos de vista inherentes al ramo, aprender de otros mediadores y trabajar en conjunto para enriquecer la profesión y brindar un mejor servicio a las personas en conflicto.

Reglamento del Centro Estatal de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León

Artículo 44. Del reglamento interno y código de ética. Por lo que hace a la obligación para los Centros de Métodos Alternos de contar con un reglamento interno y código de ética, este deberá fundarse en las disposiciones y principios que este Reglamento, la Ley de la Materia y demás ordenamientos establezcan, siendo menester observar ante todo los siguientes lineamientos:

- I. Respetar a la capacidad de autodeterminación;
- II. Deber de imparcialidad;
- III. Evitar el Conflicto de intereses o deber de excusa;
- IV. Reconocer habilidades y limitaciones;
- V. Respetar la confidencialidad;

VI. Ofrecer servicios de calidad;

y

VII. En su caso, hacer una publicidad veraz, sin exagerar resultados.

Ahora bien la ética del mediador es la piedra angular del proceso de mediación. Si el mediador no conoce, no entiende o no respeta los cánones éticos básicos, corre el riesgo de caer en una actitud irresponsable y hasta culposa, ya que en el ejercicio de su actividad de facilitador de la negociación, puede sin saberlo ni queriendo y lo que es inmensamente peor, sabiendo y queriendo, para influir para que la solución que tomen los verdaderos dueños del conflicto, que efectivamente son las partes, lo hagan de forma irresponsable, desventajosa, ilegal, bajo presión o que se amolde a intereses subalternos de los participantes, incluyendo al de un mediador que no esté adecuadamente preparado para asumir dicha responsabilidad. El mediador tiene una enorme responsabilidad al momento de intervenir en problemas de terceros sin estar debidamente capacitado, ni conocer los principios de neutralidad e imparcialidad del mediador, de confidencialidad de las partes, ni manejar el concepto de autodeterminación, así como equilibrar y controlar el balance de poder de los que viven el conflicto. Es importante pensar en las posibles consecuencias económicas, morales, psicológicas y hasta físicas que pueden surgir de un acuerdo en el cual, como facilitador de negociaciones, desconociendo la esencia del proceso, influyó consiente o inconscientemente.

Conclusiones

Aquellos que se involucran en la práctica de la mediación deben aceptar al principio de que todas las partes tienen derecho a negociar, a intentar solucionar con éxito sus propios conflictos. Deben estar conscientes de que sus deberes y obligaciones están relacionados con las partes que utilizan sus servicios y al proceso de mediación, al igual que con otros mediadores, agencias que brindan la práctica de la mediación.

Insertar un nuevo instrumento público como lo es la mediación demanda un profundo cambio social, por que es necesario hacer un examen cuidadoso de los principios éticos sobre los cuales ésta se basa. Para promover la confianza del público en este nuevo método de resolución de disputas, hace falta iniciar una amplia discusión entre profesionales y público acerca de la mediación, sus valores subyacentes y su concordancia con los principios éticos vigentes.

El marco ético brinda a los mediadores una forma de trabajar de forma eficiente en el proceso de mediación sin apartarse de lo que es permitido, y sobre todo brinda a las partes en conflicto la posibilidad de ejercer su libertad de solucionar sus conflictos por ellos mismos.

Citas

1. Licenciado en Derecho y Ciencias Sociales por la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Maestría en Derecho en Métodos Alternos de Solución de Controversias por la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León , actualmente Coordinador Operativo del Centro Estatal de Métodos Alternos del Tribunal Superior de Justicia en el Estado, Catedrático de la Facultad de Derecho Y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Catedrático de la Carrera de Administración Gubernamental de la Universidad Regiomontana.
2. J. Enrique Urquidí , “Mediación: Soluciones a Conflictos sin Litigio” Centro de Resolución de Conflictos México 1999 p.43 3. Bennett G. Picker ., “Guía Práctica para la mediación”, Editorial Piados, Argentina, 2001 p.46
4. Francisco Diez y Gachi Tapia “Herramientas para Trabajar en Mediación” Editorial Piados, Argentina, 1999 p.4
5. Traducción libre y no autorizada de Rubén Cardoza Moyrón, de la última revisión del documento intitulado Model Standatrds Of Conduct For Mediators elaborado por las instituciones firmantes en febrero de 2005, y tomado de la página web <http://mediate.com/articles/modelstdsd.cfm>. Se han omitido tres notas finales que explican el origen de la ACR y cuestiones de método para la elaboración de los Estándares, que únicamente atañen al primer párrafo. Las notas de pie de página son del traductor. Cualquier comentario favor de dirigirlo a ruben.cardoza@pjenl.gob.mx .

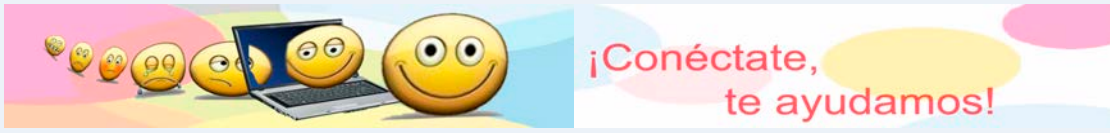
7. DIEZ PUNTOS BÁSICOS DE UN MEDIADOR EN EL MANEJO DE CONFLICTOS. José Rogelio Lozano Sánchez, Tania Vives Varela. http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/Num01/vol1/09_PE_DIEZ_PUNTOS_BASICOS.pdf
8. COMPROMISO E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN MEDIADORES DEL PODER JUDICIAL DE OAXACA, MÉXICO. Carmen María Salvador Ferrer y Eric García-López. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982010000200012
9. LA MEDIACIÓN: UNA ALTERNATIVA EFICAZ PARA RESOLVER CONFLICTOS EMPRESARIALES. Pedro Carulla. <http://www.derecho.com/articulos/2001/04/01/la-mediacion-una-alternativa-eficaz-para-resolver-conflictos-empresariales/>
10. LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: UNA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL. Carlos María Alcover de la Hera. http://www.urjc.es/comunidad_universitaria/defensor/textos/La%20mediacion%20como%20estrategia%20para%20la%20resolucion%20de%20conflictos.%20Una%20perspectiva%20psicosocial.pdf



Centro virtual de Psicología

Atención psicológica por videoconferencia.
Prestada por los mejores especialistas al alcance de todos.
Desde cualquier lugar del mundo

www.cvpsi.com



El **Centro virtual de Psicología** es un servicio que se ofrece desde la Fundación UNED y está dirigido a aquellas personas que necesitan algún tipo de ayuda psicológica pero que, por diferentes circunstancias, tengan dificultad para desplazarse a la consulta de un profesional.

La atención es prestada, a través de nuestro **exclusivo servicio de videoconferencia** por especialistas formados en diferentes programas de posgrado de la UNED, lo que garantiza la calidad y la alta preparación de nuestros profesionales en sus respectivos campos de especialización.

Para recibir atención en el Centro virtual de Psicología, solo hace falta disponer del equipo adecuado (un ordenador con conexión a Internet y cámara web); es recomendable que este equipo se encuentre en un lugar tranquilo, para evitar interrupciones o distracciones, lográndose así la necesaria intimidad que garantice la confidencialidad de las entrevistas.

El funcionamiento es relativamente sencillo y el equipo de personas del **Centro virtual de Psicología** ofrece toda la ayuda necesaria para que cualquier persona pueda conectarse a nuestra sala de videoconferencias.

Cuando una persona solicita una cita, en primer lugar mantenemos una entrevista por videoconferencia para asegurarnos de que el sistema funciona correctamente y para explicar cómo es nuestro servicio. La segunda entrevista sería ya con el/la psicóloga que le atenderá. **Estas dos primeras entrevistas son gratuitas.** El precio de las siguientes sesiones es de 65 euros.

El Centro virtual de Psicología dispone de un **Programa Solidario**, para atender a aquellas personas que tengan dificultades económicas. El **Programa Solidario** ofrece una reducción del precio de las sesiones, que varía entre un 10 y un 50%, dependiendo de cada caso.

Centro Virtual de Psicología

Principales objetivos de CVPsi:

- prestar atención profesional a cualquier persona interesada en recibir tratamiento psicológico por este medio, evitando los desplazamientos y accediendo a los mejores especialistas
- ser el “centro universitario de psicología” para los profesionales que se forman como especialistas en algunos de nuestros programas de posgrado

Razones para acudir al CVPsi cuando se necesita un psicólogo:

- atención profesional a cargo de los mejores especialistas.
- accesibilidad desde cualquier lugar del mundo
- adaptación a los horarios de los usuarios
- precios accesibles a todos (desde 10 € la sesión en el caso de la atención por profesionales en formación)
- comodidad al ser atendido en el propio hogar
- amplia variedad de servicios
- absoluta confidencialidad
- garantía de una institución pública

Puedes solicitar más información o pedir una cita por los siguientes medios:

Teléfono: 654906805 -- Email: citas@cvpsi.com

www.cvpsi.com

Otros cursos de nuestro programa de **Psicología Abierta**

Sexualidad positiva

El curso ofrece una formación seria y rigurosa sobre sexualidad humana y es un marco de crecimiento personal en relación a la propia sexualidad. Nuestro curso ofrece por tanto un contexto formativo y un contexto de promoción de la salud sexual.

Las dificultades y los problemas sexuales deben abordarse de una forma progresiva. Al principio el tipo de acciones son eminentemente informativas (alrededor el 80% de las dificultades sexuales se solventan así); en segundo lugar son las actitudes negativas las que causan insatisfacción o problemas sexuales. Finalmente, algunas disfunciones sexuales requieren la aplicación de técnicas sexológicas y psicológicas específicas para eliminar los "malos hábitos sexuales". Estas técnicas vienen desarrollándose desde hace más de 50 años (Masters y Jonhson, Kaplan, LoPicolo...) y deben ser aplicadas por sexólogos, pero su conocimiento por parte de los "no profesionales", resulta beneficioso para la mejora de su propia sexualidad.

Risa y salud www.jajajaja.es

En este curso aprenderás por qué la risa es beneficiosa para la salud. Se trata de que conozcas, de una manera rigurosa, la relación entre las emociones y la salud, y cómo se puede aplicar este conocimiento para mejorar el nivel de bienestar de las personas.

Entre los objetivos del curso están los siguientes: proporcionar conocimientos para comprender la relación entre las emociones y la salud y cómo el buen humor y la risa favorecen la salud. Delimitar del concepto de estrés. Proporcionar las herramientas para diseñar y poner en práctica ejercicios, tanto individuales como en grupo, que desarrollen el sentido del humor y la risa como estrategia para prevenir y afrontar el estrés. El material del curso incluye un DVD con videos de los ejercicios.

Relajación y control emocional:

BIOFEEDBACK

Un elevado nivel de ACTIVACIÓN continuado hace que se atraviesen momentos críticos de cierta ANSIEDAD. Las técnicas que ayudan a controlar el impacto de los excesivos niveles de estrés, se han mostrado muy útiles existiendo un gran número de ellas (desde relajación progresiva a la meditación).

El BIOFEEDBACK es una de las menos conocidas al requerir de instrumentos para su aplicación. Consiste en dar información en tiempo real, sobre algunos parámetros del organismo, información que sirve para entrenarse en controlar la actividad emocional.

En este curso se ofrecen conocimientos sobre: las bases científicas de la activación, la ansiedad, el estrés y la relajación; la medida de parámetros fisiológicos utilizando instrumentos de biofeedback; el entrenamiento en la aplicación de las técnicas de biofeedback con su propio **Ansioteps**, incluido en el precio.