

COLECCIÓN DE MEDIACIÓN  
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

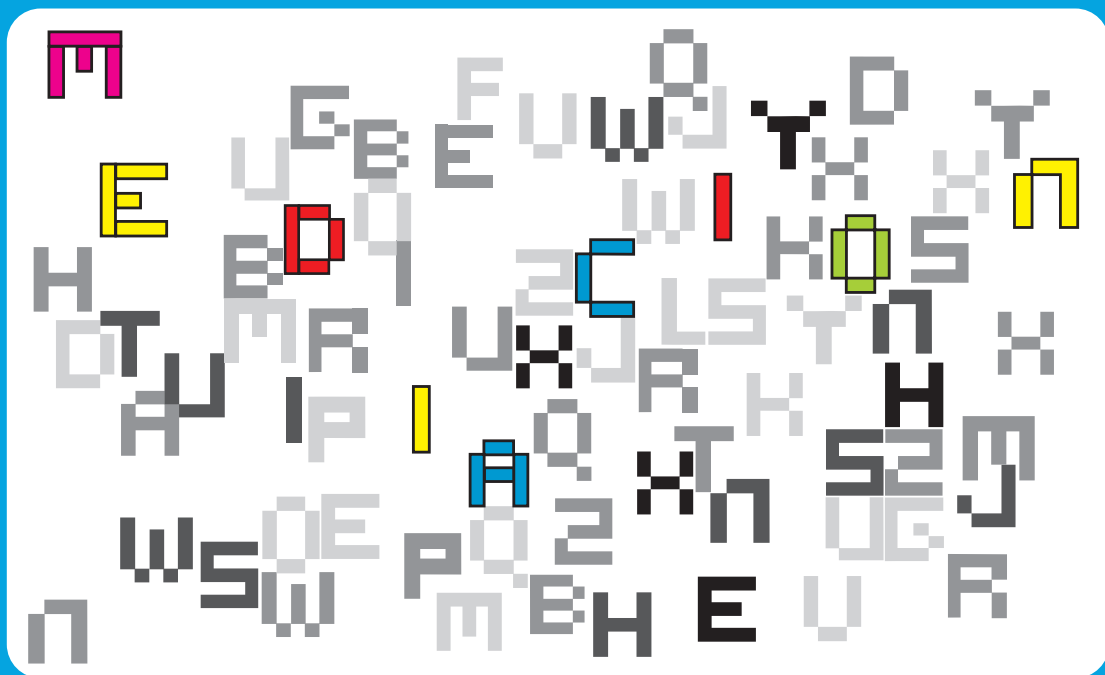
# DEL CEREBRO HOSTIL AL CEREBRO INTELIGENTE

NEUROCIENCIA, CONFLICTO Y MEDIACIÓN

Mari Luz Sánchez García-Arista

**2ª Edición**  
**Revisada y Ampliada**

Prólogo  
Ignacio Morgado Bernal



**REUS**  
EDITORIAL



**ADR<sub>s</sub>XXI**  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN UCM

## COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS TÍTULOS PUBLICADOS

- Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el Derecho de familia,** *Leticia García Villaluenga* (2006).
- Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en rupturas conflictivas,** *Ignacio Bolaños Cartujo* (2008).
- Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. Una visión jurídica,** *Marta Blanco Carrasco* (2009).
- Introducción a la gestión no adversarial de conflictos,** *María Cristina Cavalli y Liliana Graciela Quinteros Avellaneda* (2010).
- Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI,** *Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro (Codirectores)* (2010).
- Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido,** *Gloria Novel Martí* (2010).
- Estrategias de mediación en asuntos familiares,** *Alex Ripol-Millet* (2011).
- Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso,** *Margarita Martínez Escamilla y María Pilar Sánchez Álvarez (Coords.)* (2011).
- Mediación en salud: un nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan,** *Gloria Novel Martí* (2012).
- Mediación en asuntos civiles y mercantiles, comentarios a la Ley 5/2012,** *Leticia García Villaluenga y Carlos Rogel Vide (Codirectores)* (2012).
- La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder,** *Cristina Merino Ortiz* (2013).
- Resolución de Disputas en Línea (RDL). Las claves de la mediación electrónica,** *Ramón Alzate Sáez de Heredia y Eduardo Vázquez de Castro* (2013).
- Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos,** *Mari Luz Sánchez García-Arista (Coord.)* (2013).
- Anuario de mediación y solución de conflictos 2013,** *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro (Directores)* (2013).
- Anuario de mediación y solución de conflictos 2014,** *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro (Directores)* (2015).
- Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos,** *Mari Luz Sánchez García-Arista (Coord.)* (2ª edición, 2016).
- Mediación motivacional. Hacia una relación de acompañamiento en los conflictos,** *Santiago Madrid Liras* (2017).
- La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a las ODR,** *Immaculada Barral Viñals (Editora)* (2018).

**Teoría y práctica de la mediación intercultural. Diversidad, conflicto y comunidad,** *Carlos Giménez Romero y Guillermo Summers* (2019).

**Las responsabilidades parentales en situaciones de crisis familiar. Mediación, puntos de encuentro y coordinación de parentalidad,** *Marta Blanco Carrasco* (2021).

**Del cerebro hostil al cerebro inteligente. Neurociencia, conflicto y mediación,** *Mari Luz Sánchez García-Arista* (2021).

**Mediación y Derecho Aragonés,** *José Luis Argudo Périz y María Ángeles Júlvez León* (2022).

**La mediación en la empresa familiar,** *Manel Canyameres Sanahuja* (2022).

**Del cerebro hostil al cerebro inteligente. Neurociencia, conflicto y mediación,** *Mari Luz Sánchez García-Arista* (2ª Edición 2023).

# COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Directora: LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

Profesora Titular de Derecho civil de la Universidad Complutense de Madrid (UCM)

Directora Máster de Mediación y gestión de conflictos de la UCM

Directora Grupo de Investigación en «Sistemas cooperativos de gestión de conflictos, mediación, negociación y cultura de paz en la sociedad del siglo XXI» (ADRSXXI)

Presidenta de la Conferencia de Universidades para el estudio de la mediación y el conflicto (CUEMYC)

# DEL CEREBRO HOSTIL AL CEREBRO INTELIGENTE

## NEUROCIENCIA, CONFLICTO Y MEDIACIÓN

2ª Edición

Revisada y Ampliada

Mari Luz Sánchez García-Arista

Doctora en Psicología, Pedadoga  
y Experta en Mediación de conflictos

Prólogo

Ignacio Morgado Bernal

Catedrático de Psicobiología en el Instituto de Neurociencia  
y en la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Barcelona

**REUS**  
EDITORIAL



Madrid, 2023

© Mari Luz Sánchez García-Arista, 2023  
Ilustraciones: © Mari Luz Sánchez García-Arista  
© Editorial Reus, S. A.  
C/ Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid  
+34 91 521 36 19 – +34 91 522 30 54  
reus@editorialreus.es  
www.editorialreus.es

1.ª edición: REUS, S.A., 2021  
2.ª edición, revisada y ampliada: REUS, S.A., 2023  
ISBN: 978-84-290-2743-3  
Depósito Legal: M-17254-2023  
Diseño de portada: Lapor  
Impreso en España  
Printed in Spain

Imprime: *Ulzama Digital*

Ni Editorial Reus ni sus directores de colección responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan sus propios autores. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley. Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

*A mi familia, raíz y alimento de mi vida*

*A mi padre, que me inoculó la pasión por aprender*

*A tantos alumnos y alumnas de edades y contextos muy diversos,  
que me han motivado y permitido seguir aprendiendo.*

*A mis compañeros y compañeras mediadores,  
por hacerme sentir vuestro aliento y vuestra suma.*

*A ti, lector, lectora, porque pensando en ti recorrí el camino de aprendizaje  
que ha implicado este libro.*

## PRÓLOGO

En un mundo en que los conflictos son parte del mismo y se dan en todos los ámbitos sociales, una buena mediación parece siempre la mejor opción para resolverlos. Pero mediar no es fácil, pues requiere, además de predisposiciones, habilidades, conocimientos y técnicas, que es lo que, en buena medida, la obra presente trata de ofrecer al lector. Su autora, la doctora Mari Luz Sánchez García-Arista, es una profesional de la psicología con una larga y acreditada experiencia en pedagogía para la gestión positiva de conflictos y la mediación, particularmente en el ámbito educativo.

Aunque la psicología social aparece muchas veces en la literatura como una disciplina absolutamente independiente de la neurociencia, es decir, sin necesitarla, ese no es el caso de la obra que nos ocupa, donde su autora trata de fundamentar su loable propuesta sobre la mediación precisamente en las neuronas, es decir, en el cerebro, y en el conocimiento actual sobre la psicobiología de las emociones y los sentimientos. Ese reflejo científico se observa ya en el título, donde la expresión *cerebro hostil* alude implícitamente al carácter, en buena medida innato, de la agresividad humana que conduce al conflicto, mientras que la expresión *cerebro inteligente* alude a la mejor solución para superarlo. Desde el inicio del trabajo se observa en su autora ese especial esfuerzo para que su aportación se ancle en la mejor ciencia del momento.

El texto, bien escrito y ordenado, recorre de forma sistemática todos los aspectos que pueden interesar a quienes, en cualquier ámbito social, como el empresarial, el educativo o incluso el familiar, pretendan contribuir a la resolución de conflictos interpersonales o de grupos. Es por ello que la obra de la doctora Sánchez García-Arista supone también una importante y necesaria contribución a una mejor convivencia social.

IGNACIO MORGADO BERNAL

*Catedrático de Psicobiología en el Instituto de Neurociencia  
y en la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Barcelona*

# ÍNDICE

<b>PRÓLOGO</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN</b> .....	11
<b>PRIMERA PARTE</b>	
<b>ENFOQUE Y AUTORES PARA UNA BUENA FORMACIÓN EN     GESTIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN</b> .....	15
<b>CAPÍTULO I - NEUROCIENCIA, CONFLICTO Y MEDIACIÓN</b> ...	17
1. ¿Qué pasa en nuestro cerebro cuando nos enfadamos? Cerebro secuestrado. Cerebro hostil .....	17
2. Gestión de conflictos e intervención mediadora.....	20
3. Cerebro en modo inteligente.....	24
<b>CAPÍTULO II - PASEO INTRODUCTORIO DE LA MANO DE AUTORES QUE ME APORTARON APRENDIZAJE</b> .....	27
1. Aportaciones de la neurociencia a la gestión de conflictos y la media- ción .....	27
2. Síntesis de autores que considero imprescindibles.....	33
<b>SEGUNDA PARTE</b>	
<b>CONOCIMIENTOS IMPRESCINDIBLES PARA GESTIONAR     CONFLICTOS Y MEDIARLOS</b> .....	35
<b>CAPÍTULO III - COMPRENDEMOS LAS EMOCIONES INHERENTES AL CONFLICTO Y EN CONTINUA RETROALIMENTACIÓN CON ÉL</b> .....	37
1. Las emociones y su evolución .....	37
2. Emociones y sentimientos.....	44
3. Componentes de las emociones .....	45



3.1. Componentes cognitivos .....	46
3.2. Componentes fisiológicos.....	47
3.3. Componentes comportamentales .....	49
4. Principales emociones .....	50
5. Desarrollo emocional humano .....	53
6. Inteligencia emocional .....	54
7. Plasticidad neuronal .....	56
8. Emociones y conflicto.....	57
9. Principales emociones relacionadas con los conflictos .....	58
9.1. El miedo .....	59
9.2. La ira.....	61
10. Plasticidad cerebral y gestión emocional.....	65
11. Emoción y pensamiento .....	68
12. Inundación emocional .....	70
13. Emociones y mediación .....	71
<b>CAPÍTULO IV - COMPRENDEMOS LOS CONFLICTOS PARA GESTIONARLOS MEJOR.....</b>	<b>75</b>
1. El conflicto. Elementos y connotación .....	75
2. Nueva mirada sobre los conflictos .....	78
3. Análisis y estructura del conflicto.....	81
4. Evolución y dinámicas del conflicto. Escalada y desescalada .....	87
5. Conflicto y problema. Causa y tipos .....	92
6. Funciones y disfunciones del conflicto.....	96
7. Ciclo y fases del conflicto.....	98
8. Estilos de afrontamiento del conflicto .....	101
9. Gestión positiva o inteligente de conflictos.....	103
<b>CAPÍTULO V - LA COMUNICACIÓN .....</b>	<b>105</b>
1. El lenguaje nos hace humanos .....	105
2. La comunicación humana .....	107
3. Axiomas de la comunicación humana .....	110
4. Funciones de la comunicación .....	112
5. Proceso comunicativo.....	114
6. ¿Transmitir información o comunicar para entendernos? La comuni- cación eficaz .....	116
7. Condicionantes de la comunicación.....	119
7.1. Ideas previas y creencias .....	119
7.2. Esquemas cognitivos .....	120
7.3. La percepción.....	121
7.4. Estilo comunicativo.....	122
7.5. Relación.....	124
7.6. Contexto .....	124

8. Comunicación verbal y no verbal .....	125
9. Sintonía vs. asintonía .....	127
<b>CAPÍTULO VI - LAS NARRATIVAS</b> .....	129
1. Conflicto y posicionamiento .....	129
2. Posicionamiento y narrativa .....	130
3. Conflicto, emoción, pensamiento y narrativa .....	132
4. Narrativas dominantes .....	136
<b>TERCERA PARTE</b>	
<b>GESTIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN A LA LUZ DE ESTOS APRENDIZAJES—DE LO PERSONAL A LO PROFESIONAL—</b> .....	139
<b>CAPÍTULO VII - GESTIÓN INTELIGENTE DE CONFLICTOS PERSONALES</b> .....	141
1. Los conflictos y su gestión .....	141
1.1. <i>Habilidades personales</i> .....	141
1.1.1. Las emociones y su gestión positiva: Inteligencia Emocional .....	144
1.1.2. Afrontamiento constructivo de los conflictos, gestionando en positivo sus dinámicas internas .....	145
1.1.3. Manejo eficaz de la comunicación como herramienta de entendimiento con los otros .....	147
1.2. <i>Resolución de conflictos mediante los tribunales</i> .....	148
1.3. <i>Sistemas alternativos de resolución de conflictos (ADRS)</i> .....	149
2. Gestión de conflictos y convivencia .....	151
<b>CAPÍTULO VIII - LA MEDIACIÓN</b> .....	159
1. La mediación, su evolución, principios y características .....	159
2. El espacio de mediación como sistema .....	167
2.1. <i>Los elementos humanos</i> .....	168
2.1.1. Las personas mediadas .....	168
2.1.2. Las personas mediadoras .....	170
2.2. <i>Normas de funcionamiento y clima del espacio de mediación</i> .....	171
2.3. <i>Roles y funciones definidos</i> .....	173
2.4. <i>Liderazgo en el espacio de mediación</i> .....	173
2.5. <i>Interacciones</i> .....	175
2.6. <i>“Cultura” del espacio de Mediación</i> .....	177
2.7. <i>Historia</i> .....	180
<b>CAPÍTULO IX - INTERVENCIÓN MEDIADORA</b> .....	181
1. La persona mediadora y su función .....	181

1.1. Rol del mediador.....	185
1.2. Formación del profesional de la mediación y gestión de conflictos.....	190
2. El proceso de mediación: de la hostilidad a la inteligencia .....	191
2.1. Objetivo del proceso .....	191
2.2. Fases del proceso .....	192
2.2.1. Fase inicial.....	196
2.2.2. Intervención mediadora con cada una de las partes .....	199
2.2.3. Intervención mediadora en sesiones conjuntas.....	211
2.2.4. Creación y consenso de acuerdos .....	215
<b>A MODO DE EPÍLOGO:</b>	
<b>GESTIÓN INTELIGENTE DE CONFLICTOS: DE LA HOSTILIDAD A LA INTELIGENCIA, UN GRAN AVANCE DE LA CULTURA Y LA CIVILIZACIÓN .....</b>	<b>219</b>
<b>DESPEDIDA Y CONTINUACIÓN .....</b>	<b>223</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>225</b>

*"Desde que hace ya 15 años descubrí la mediación, no he dejado de asombrarme de su poder transformativo sobre las personas mediadas, su bienestar personal y relacional, sobre el conflicto mismo y sobre el contexto en el que se da".*

Así comienza la introducción a este libro su autora **MARI LUZ SÁNCHEZ GARCÍA-ARISTA** —Dra. En Psicología, Pedagoga, Mediadora y, como le gusta autodefinirse, Aprendiz— que es docente y educadora "desde siempre", miembro del equipo del Máster en Mediación y gestión de conflictos de la Universidad Complutense de Madrid desde hace 15 años y formadora de profesorado, alumnao, familias, abogados, policías, miembros de empresas, organizaciones... —y como a ella le gusta decir: "de todo el que se deja"— en gestión inteligente de conflictos y mediación, temas sobre los que versan también sus ponencias en jornadas y congresos.

¿Qué pasa en nuestro cerebro? ¿Por qué y cómo nos enfadamos, posicionamos, sesgamos nuestro pensamiento, construimos nuestra narrativa...? ¿Por qué una situación dispara nuestra ira y no podemos explicar qué nos pasó para "perder los papeles" o dejar de ser conscientes del daño que causábamos, de las consecuencias de nuestro comportamiento? ¿Por qué cuando percibimos tensión en la interacción con otra persona, con frecuencia se dispara el foco automático hacia ella como "culpable", iniciándose en mí la percepción de "razón" junto a un impulso de ganarle y quedar por encima? ¿Por qué cuando tenemos un desencuentro con alguien, automáticamente enfocamos en sus defectos e incluso, vienen a nuestra memoria "ofensas" del pasado que nos sirven de argumento? ¿Por qué cuando conseguimos poner palabras a nuestros sentimientos nuestro ánimo se serena? ¿Por qué, en el proceso de mediación, hay un momento "mágico"- en que las partes se miran y comienzan a comunicarse en buen tono? ¿Por qué...? Estas preguntas y muchas más están en la raíz y el desarrollo de este libro. A lo largo de él, su autora les da respuestas fundamentadas en la Teoría de conflictos, en la Neurociencia y en la observación de su propia práctica personal y profesional, desde el rigor y la ética que el ejercicio de la gestión de conflictos y la mediación merecen, invitando al lector, a la lectora, a que continúen haciéndolo por sí mismos.

Como podemos leer en su prólogo: "El texto, bien escrito y ordenado, recorre de forma sistemática todos los aspectos que pueden interesar a quienes, en cualquier ámbito social, como el empresarial, el educativo o incluso el familiar, pretendan contribuir a la resolución de conflictos interpersonales o de grupos. **Es por ello que la obra de la doctora Sánchez García-Arista supone también una importante y necesaria contribución a una mejor convivencia social**".

IGNACIO MORGADO BERNAL  
Catedrático de Psicobiología en el Instituto de Neurociencia  
y en la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Barcelona