Revista Espacio ECP, 2026, Vol. , N°, 97-123
ISSN: 2452-5383 (en línea)
DOI: https://doi.org/10.65632/ecp.v7n1.53

MEDIACIÓN CENTRADA EN LAS PERSONAS: UN CAMINO PARA EL DESARROLLO HUMANO INTRAPERSONAL E INTERPERSONAL

PERSON CENTERED MEDIATION: A PATH TO INTRAPERSONAL AND INTERPERSONAL HUMAN DEVELOPMENT

Ma. de Lourdes Almada Mireles[1]
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México
https://orcid.org/0000-0002-2154-0458

RESUMEN

El enfoque centrado en las personas (ECP) es una teoría de las relaciones interpersonales que, si bien surgió en el ámbito de la terapia, fue extendida por Rogers a diversos campos: educativo, organizacional, comunitario y, de manera especial, a la solución de conflictos sociales. A pesar de que él mismo trazó el rumbo, la práctica y la investigación del ECP siguen mayormente centradas en el campo de la terapia. Por otra parte, la mediación, entendida como el proceso mediante el que un tercero, habitualmente ajeno al conflicto, interviene para facilitar que las partes lo resuelvan por sí mismas, es una disciplina relativamente nueva, por lo que consolidar su cuerpo teórico sigue siendo un reto. Este artículo, de orden teórico, analiza textos que explícitamente relacionan ECP y mediación y organiza la información encontrada en tres incisos: 1) El enfoque centrado en las personas como base de la mediación; 2) la mediación como ámbito de aplicación del enfoque centrado en las personas; y 3) La presencia del enfoque centrado en las personas en la formación y desarrollo de capacidades de las personas mediadoras. Se

[1] Contacto: maria.almada@uacj.mx

concluye que la mediación y el ECP comparten una base humanista y promueven el desarrollo del potencial humano a través de una relación “de ayuda”. La teoría, el método y las actitudes de congruencia, aceptación y empatía son un recurso valioso para la mediación; así mismo, los constructos y herramientas desarrollados desde el ECP enriquecen su comprensión y dan nombre a mucho de lo que se hace en su práctica.

Palabras clave: Enfoque centrado en las personas, Mediación de conflictos, Resolución de conflictos, Carl Rogers, Enfoque humanista

ABSTRACT

The Person-Centered Approach (PCA) is an interpersonal relationship theory, that, if well its origins are in the field of the therapy, it was extended by Rogers through diverse fields: educational, organizational, comunitary, and specially to the social conflict solution. Even tho he traced the way, the PCA practice and investigation are still mainly centered on the therapy field.

On the other hand, mediation, understood as the process through which a third party, usually external to the conflict, intervenes to facilitate the parties’ ability to resolve it themselves, is a relatively new discipline. Consequently, consolidating its theoretical framework remains a challenge.This theory order article, analyses texts that explicitly relate PCA and mediation and is organized in three subsections: 1) The PCA as the basis of mediation; 2) Mediation as an application field of the PCA; 3) The presence of the PCA in the formation and developement of the capacities of the mediators. The conclusión is that mediation and PCA share the same humanistic base and promote the developement of the human potential throug a “help” relationship. The theory, the method and the attitudes of congruence, acceptation and empathy are a valuable resource for the mediation. In the same sense, the constructs and tools developed from the PCA enrich the comprehension and give a name to a lot of the things made in the mediation practice.

Keywords: Person-Centered Approach, Conflict Mediation, Conflict Resolution, Carl Rogers, Humanistic Approach

INTRODUCCIÓN

El enfoque centrado en las personas[2] (ECP o el enfoque) propuesto por Carl Rogers ha tenido una evolución importante durante casi un siglo (Segrera, 2008). Aunque suu propuesta inicial se constituyó como una teoría de las relaciones interpersonales en el marco de la psicoterapia, él mismo propuso la aplicación de su perspectiva a todas las relaciones interpersonales en las que se busca el desarrollo humano o el cambio positivo de la conducta, tales como la familia, la educación, grupos y liderazgo y situaciones de conflicto (Segrera y Araiza, 1994). Esta visión es la que da origen a lo que en México se ha llamado desarrollo humano centrado en las personas y, en consecuencia, a concebir a quienes lo facilitan como sus promotores. En esta tesitura, las personas mediadoras, se constituyen en promotoras de desarrollo humano.

> …si ampliamos el ámbito de nuestro vocabulario usando *proceso de desarrollo humano* en lugar de *orientación, promotor del desarrollo humano* en lugar de *orientador,* y *persona* en lugar de *cliente,* llegamos a expresiones que incluyen el desarrollo humano personal, familiar, organizacional, social y aún transpersonal con un enfoque centrado en la persona (Segrera y Araiza, 1994, p. 3).

Lo anterior fue presentado por Rogers (1959/1985) en *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales,* a través de un diagrama sobre los diferentes aspectos de su teoría, en el que ubicaba la terapia en el centro de su propuesta. Segrera y Araiza (1994) proponen un ajuste al ubicar en el centro las relaciones interpersonales, independientemente del campo en que éstas se desarrollan, y establecen “la terapia u orientación como una, y sólo una, entre las muchas modalidades de las relaciones interpersonales” (pp. 2-3). A pesar de lo anterior, el desarrollo del enfoque más allá de la orientación individual o la psicoterapia sigue siendo un reto importante para quienes nos identificamos con esta perspectiva

[2] “La expresión *enfoque centrado en las personas* es empleada por algunos profesionales mexicanos al referirnos a nuestro marco de comprensión de la realidad para manifestar explícitamente su perspectiva social y para reconocer que todos somos personas, que centrarnos nos incluye, como sujetos relacionales, tanto a los consultores, psicoterapeutas y en general a los promotores del desarrollo humano, como a los grupos o personas con quienes trabajamos o en términos más amplios, nos encontramos en relaciones” (Segrera, 2014, p. 83).

teórica y su propuesta de acompañamiento humano. Recuperar su dimensión social y su aporte a la mediación y la promoción de formas pacíficas de resolver conflictos, es hacer justicia a la evolución del pensamiento rogeriano y dimensionar el alcance de su visión, su teoría y su propuesta práctica.

Si bien, la práctica de Rogers como promotor de desarrollo humano en el abordaje y solución de conflictos sociales estuvo especialmente presente en la última etapa de su vida, de acuerdo con Segrera y Araiza (1994), ya en 1948, Rogers identificaba el acompañamiento centrado en la persona como una herramienta para el abordaje de tensiones sociales y conflictos interpersonales; en 1952 abordaba el conflicto en términos de bloqueo o ruptura de la comunicación; y en 1965 reconocía las creencias rígidas, la ruptura en la comunicación, las percepciones distorsionadas y la desconfianza como aspectos presentes en todos los conflictos, fueran interpersonales, intergrupales o internacionales (Segrera y Araiza, 1994). Según Battaglia (2009), el aporte de Rogers atraviesa las diversas formas de ejercer la mediación que existen hasta el día de hoy.

Por otra parte, si bien la mediación como instrumento para la resolución de conflictos se ha utilizado a través de la historia, su existencia como disciplina formal, es relativamente nueva. Este mecanismo, entendido como el proceso mediante el que un tercero, casi siempre ajeno al conflicto, interviene para facilitar que las partes lo resuelvan por sí mismas, es una actividad antigua que diversos pueblos han encomendado a líderes, patriarcas, ancianos o sabios (Isaza, Murgas y Oñate, 2018). Como disciplina formal se asocia a su definición como mecanismo alternativo de solución de controversias (MASC) y es, de hecho, su versión más extendida en la actualidad. Tiene su origen en los Estados Unidos de América, en los años setenta, "como una nueva *institución* encaminada a la *resolución alternativa de conflictos*" (Suares, 2004, p. 47). A pesar de que el surgimiento de los MASC —y con ellos de esta forma de mediación— se ubica por diversos autores en esos años, su historia es larga también en términos legales. Una documentación de ello puede encontrarse, por ejemplo, en Sánchez, Márquez y Camarillo (2020); o en el texto de Guzmán Palma (2020) en que expone la utilización de los MASC en diversas materias, tanto en sede judicial como fuera de ella.

Lo que aparece con los sistemas de justicia alternativa es la mediación como "mecanismo regulado", en momentos en que se impulsaron con fuerza instituciones alternas al litigio para abordar los conflictos y buscar su resolución sin necesidad de recurrir al sistema de impartición de justicia (Isaza, Murgas y Oñate, 2018). En el caso de México, a partir de 1997, la mediación fue promovida dentro de las instituciones del poder judicial en diversas entidades federativas. En 2017, la Constitución ordena dar prioridad a la solución de los conflictos desde lo profundo, atendiendo sus causas, lo que favorece el impulso de los mecanismos alternativos, pues características como la voluntariedad y la flexibilidad permiten un abordaje del conflicto más cercano a la esencia (Guzmán Palma, 2020). Finalmente, en enero de 2024 fue publicada la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, que representa un paso importante, porque trata de poner orden "a un terreno que durante años se reguló de forma dispersa, estado por estado, materia por materia" (Quiroz, 2026, p. 2).

Aunque existen diversos modelos de mediación, hay cierto consenso respecto a los tres más reconocidos: Harvard o tradicional lineal, enfocado en la generación de acuerdos satisfactorios para las partes involucradas; transformativo, centrado en la relación interpersonal, que se modifica a través del empoderamiento y el reconocimiento entre las partes; y circular-narrativo, con enfoque en la dinámica comunicativa y la generación de nuevas narrativas que sean aceptables para las partes. Algunos autores que reconocen estos tres modelos son: Suares (1996); Munuera Gómez (2007); Parra (2014); Espino Ledesma (2013); Giménez Romero (2016); Rondón García (2011); Hernández Ramos (2014); Isaza, Murgas y Oñate (2018). Cada modelo cuenta con una perspectiva teórica a partir de la cual se sustenta su propuesta metodológica y las consecuentes técnicas que faciliten el logro de sus objetivos, lo que permite que la mediación como disciplina y área profesional siga creciendo, independientemente de la orientación con que cada facilitador realice su labor (Munuera Gómez, 2007).

Existe también cierto consenso sobre el hecho de que no existe un modelo puro. Para Díez y Tapia (2006), el objetivo del modelo Harvard, de lograr una negociación basada en principios o intereses y no en posiciones rígidas, requiere

el desarrollo de cierta confianza y la generación de actitudes de cooperación. Lo que ocurre cuando las partes modifican su forma de interactuar y su dinámica comunicativa, o bien, cuando van surgiendo nuevas narrativas del conflicto. Cómo lograr ese cambio fue lo que encontraron en el modelo circular narrativo.

Por su parte, el modelo transformativo, se centra en la relación interpersonal y en facilitar lo que sus creadores llaman el florecimiento humano. Según Bush y Folger (1996/2010) cuando las partes involucradas fortalecen su poder y reconocen sus propios recursos (empoderamiento) y desarrollan una mirada más positiva sobre el otro (reconocimiento), la mayoría de los conflictos se resuelven. En el caso de necesitar generar acuerdos, estos se generan de manera natural, pues personas empoderadas que se reconocen mutuamente abordan sus diferencias y las resuelven.

Lo que se busca con este mecanismo no es dar la razón a una de las partes, como sucede en el sistema tradicional o jurisdiccional, sino ir al origen del conflicto para que las partes involucradas recuperen su protagonismo y lo resuelvan. Para que ello suceda, la persona mediadora, desde una mirada imparcial, realiza una escucha activa, capaz de comprender los intereses y las necesidades de las partes y facilita que éstas generen alternativas funcionales y satisfactorias para ambas. La mediación es, entonces, “un ejercicio de comprensión” (Quiroz, 2026), que requiere una forma de acompañamiento muy parecida a “la relación de ayuda” de Rogers, pues sólo es posible en un ambiente basado en las actitudes de congruencia, aceptación incondicional y comprensión empática (Rogers, 1978a; Rogers, 1978b). Este artículo es resultado de una investigación documental, en la que se identificó y analizó literatura que relaciona explícitamente el enfoque centrado en las personas con la mediación. Se realizó una revisión de literatura existente en plataformas académicas, los repositorios de la Universidad Iberoamericana y del Instituto de Estudios Superiores de Occidente (ITESO) y los acervos de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez y el Instituto de Formación y Actualización Judicial (INFORAJ) en Ciudad Juárez. Se hicieron también búsquedas abiertas en internet a través del buscador de Google, en español, inglés y portugués.

Los documentos encontrados se organizaron a partir de tres incisos: 1) El enfoque centrado en las personas como base de la mediación; 2) la mediación como ámbito de aplicación del enfoque centrado en las personas; y 3) La presencia del enfoque centrado en las personas en la formación y desarrollo de capacidades de las personas mediadoras.

DESARROLLO

Este trabajo pretende contribuir al fortalecimiento del cuerpo teórico de la mediación, así como, a su desarrollo como ámbito de aplicación del enfoque. A partir de las publicaciones sobre ECP y mediación, se identifica la existencia de elementos afines y perspectivas complementarias entre ambos. El enfoque y la mediación, especialmente los modelos transformativo y circular narrativo, se ubican dentro de un paradigma humanista, pues comparten un concepto del ser humano basado en su potencial de cambio, confían en la bondad de su naturaleza y coinciden en la importancia de la relación interpersonal como "núcleo" del proceso. Por otra parte, ambas perspectivas se enfocan en la transformación de la dinámica de interacción y comunicación y en un estilo de acompañamiento no directivo (Almada, 2026). La capacidad de la persona mediadora de mirar a las partes más allá de las posiciones, de aceptar las necesidades de fondo, comprenderlas empáticamente y comunicarlas de manera efectiva facilita que miren hacia sí mismas, reconozcan y validen su experiencia, y expresen sus vivencias, necesidades y sentimientos (empoderamiento) y en esa misma medida inicien el reconocimiento y validación de la experiencia del otro.

Las partes llegan a mediación porque experimentan una incapacidad para comunicarse y generar alternativas de solución a su problema, con formas de interacción en las que se agreden y denuestan culpando al otro, confundiendo el problema con la persona (el problema es el otro), sintiéndose incapaces de encontrar respuesta. Experimentar la mirada aceptante del mediador y sentir validada su experiencia, hace que los mediados abandonen posiciones rígidas y defensivas. En ese ambiente de confianza, las partes exponen sus percepciones, ahondan en sus necesidades y sentimientos y se abren a escuchar al otro. Se

favorece un diálogo basado en la escucha activa y la comunicación efectiva que impulsa a las partes al crecimiento mutuo, el desarrollo de la creatividad y la transformación positiva del conflicto.

El conflicto se convierte así, en una oportunidad para reflexionar, tomar consciencia y hacer cambios, pues cuando la gente llega a mediación, de algún modo percibe que la forma de relacionarse y actuar que le llevó al conflicto no es sostenible. Como afirma Alés Sioli (2021), es un momento filosófico de fondo, pues "tiene que ser repensada nuestra vida, para ver una oportunidad donde hay un problema".

El enfoque centrado en las personas como base de la mediación

En este apartado se incluyen las publicaciones en las que autores que, desde la mediación, reconocen o retoman aspectos del ECP. Por el énfasis de la mediación transformativa en la relación interpersonal y de la mediación circular narrativa en la dinámica comunicativa, son estos dos modelos los que se acercan más al enfoque centrado en las personas (Battaglia, 2001).

Della Noce y Prein (2016) analizan las bases teóricas y prácticas de la mediación transformativa, entre las que destacan la psicología social, el desarrollo organizacional y, de manera especial, la psicología clínica a través del ECP de Carl Rogers. Los autores identifican aportes de Rogers al modelo transformativo tales como: la capacidad de las personas de autodirigirse y autoactualizarse, los elementos de la relación de ayuda y la perspectiva de una actuación no directiva de quien facilita el proceso. Reconocen algunas de las técnicas propuestas por el psicólogo norteamericano que fueron retomadas y han sido útiles para la mediación: el reflejo, la síntesis, la aclaración o dilucidación y la comunicación clara y empática.

La tendencia actualizante —el concepto con el que Rogers nombra la capacidad de autodirección y autoactualización inherente a la naturaleza humana— es reconocida por Della Noce y Prein (2016) como base de la perspectiva transformativa:

> Todas las personas tienen dentro de sí la capacidad de guiar sus propias vidas tanto para su satisfacción personal como para la construcción social.

> En un tipo particular de relación de ayuda, liberamos a las personas para que encuentren su sabiduría y su seguridad interior, y ellas harán elecciones mucho más saludables y (socialmente) más constructivas (Della Noce y Prein, 2016, p. 182).

Esto ocurre a través de una relación interpersonal que Rogers definió como "el núcleo de la orientación" o de cualquier acompañamiento que facilite el desarrollo del potencial humano. Un acompañamiento que implica crear un ambiente de confianza en el que están presentes unas actitudes básicas esenciales dentro del enfoque centrado en las personas. En palabras de Della Noce y Prein (2016):

> Rogers creía que la cualidad de la relación de ayuda —específicamente la congruencia del terapeuta (autenticidad), consideración positiva incondicional (aceptación, confianza), y la empatía (comprensión del punto de vista del cliente)— era un factor más importante en el cambio terapéutico que cualquier técnica específica que empleara el terapeuta o el psicólogo. (…) destacó que el terapeuta no le da respuestas a los problemas del cliente, en cambio, le brinda un lugar en donde el cliente puede, mediante asistencia, resolver problemas (p. 183)

La relación descrita supone un acompañamiento no directivo, que parte de la confianza en el ser humano, en su capacidad para dirigir su propia vida y tomar las decisiones que procuren el bienestar propio y de los demás. El facilitador promueve que el cliente (paciente, educando, mediado) fortalezca su poder, recupere su protagonismo y se dirija hacia su desarrollo individual y hacia la construcción de relaciones más cooperat ivas con los demás. Este es un aspecto relevante, pues implica centrar la atención —como lo plantea la mediación transformativa— en el desarrollo de las personas, más que en el problema o la disputa.

> …La terapia no directiva, por otro lado, se basa en el supuesto que el cliente tiene derecho a elegir sus propias metas de vida, aún si estas no son acordes a las que el terapeuta podría elegir para él. Existe también la creencia que si la persona tiene una pizca de conocimiento de sí mismo y de sus problemas, es probable que elija sabiamente. (…) mientras que los terapeutas no

> directivos se centran en el cliente mismo en lugar del problema, definiendo el éxito como haber logrado que el cliente genere el conocimiento suficiente para entender su situación y saber elegir al respecto. Rogers sugirió que un cliente en un proceso no directivo será mucho más capaz de enfrentar los futuros problemas que se presenten debido al aumento de su conocimiento y su experiencia en la resolución de un problema en forma independiente (Della Noce y Prein, 2016, p. 187)

La no directividad es fundamental porque las acciones y elecciones que no fueron libremente desarrolladas por el cliente (o por los mediados), suelen ser rechazadas —aunque sean realmente buenas— y, en caso de ponerlas en práctica, las personas con frecuencia lo hacen de una manera que conducirá al fracaso. Sin embargo, cuando las personas van creciendo en autoconocimiento y fortalecen su poder personal, desarrollan su capacidad de tomar decisiones y dirigir sus acciones con mayor congruencia (Della Noce y Prein, 2016). Bush (2016) es enfático en la importancia de la autodeterminación como elemento central de la mediación.

Finalmente, los autores en cuestión encontraron que algunas de las técnicas propuestas por Rogers “eran importantes para demostrar empatía, esclarecer un mensaje para el hablante, ayudar a otros a comprender y facilitar el crecimiento: “reflejar” y entregarles un “resumen” a los miembros del grupo” (Della Noce y Prein, 2016, p. 187). Así mismo, recuperan el reflejo— una técnica poderosa del enfoque centrado en las personas— como un recurso para facilitar que las personas reconozcan sus propios sentimientos, elaboren los significados personales de manera más acorde a la experiencia y puedan tener una visión más congruente con sus propias experiencias . En síntesis, la práctica y la teoría desarrolladas por Rogers se encuentran en la base de algunos conceptos propuestos por Bush y Folger en el modelo transformativo.

> Rogers demostró cómo una creencia fundamental en la capacidad humana daba forma a la naturaleza de la relación de ayuda y las técnicas que serían útiles en esa relación (…) y que las (intervenciones) no directivas eran más proclives a promover y alentar la toma de decisiones constructivas que las intervenciones directivas. En particular, encontró que le reflexión y la síntesis

> del interviniente eran útiles para promover el desarrollo del conocimiento, la claridad, la empatía y la elección. Las mismas técnicas se valoran en el marco transformativo porque comparten los mismos objetivos de promover el esclarecimiento, el conocimiento y la empatía y la elección (Della Noce y Prein, 2016, p. 188).

Dentro de los textos escritos por personas dedicadas a la mediación y encontrados con la búsqueda realizada, este capítulo de Della Noce y Prein (2016) es el que recupera con mayor profundidad aspectos estructurales del enfoque como parte de la mediación: la confianza plena en el ser humano y su tendencia natural al desarrollo; la relación "de ayuda" —el acompañamiento basado en las actitudes básicas de congruencia, aceptación incondicional y comprensión empática— y la no directividad de la persona facilitadora.

Como parte de la literatura escrita por mediadores que incorporan explícitamente aspectos del enfoque centrado en las personas, se encontró a Bootz y Terra Reis (2016) que resaltan el enfoque no directivo de Carl Rogers como un instrumento útil para la mediación extrajudicial y sugieren evaluar si es aplicable dentro del poder judicial. La hipótesis es que dicho enfoque es aplicable en la medida en que se amplía la utilización de medios alternos de solución de conflictos (MASC), en particular de la mediación.

Billikopf (2020), con extensa experiencia en mediación, propone un ajuste a la escucha empática de Rogers. Sugiere una escucha empática fluida, caracterizada por el respeto del facilitador al desahogo de las partes, ya que son ellos mismos quienes, al exponer sus narrativas, deciden el ritmo y la profundidad de su interacción y con ello, el avance en su autoconocimiento y comprensión mutua.— A partir de la experiencia de sentirse escuchados de ese modo, miran más claramente el conflicto y cómo han ido contribuyendo para que crezca. Por ello es relevante para el abordaje de conflictos interpersonales, pues según el autor tiene los mismos beneficios que la escucha activa propuesta por Rogers.

En otro artículo, Billikpof (2021) recupera y profundiza un texto escrito por él mismo en los primeros años de este siglo. En los apéndices II y IV, relacionados con la mediación no directiva y la escucha empática fluida respectivamente, expone

que la escucha empática suaviza a las partes y las moviliza de un estado de confrontación a maneras más positivas de interacción, logrando con ello que pasen de ver sólo lo negativo a reconocer aspectos positivos del otro. Asume también una intervención no directiva del mediador, de modo que sean las partes quienes tengan control sobre el diálogo. Primero para desahogarse en un ambiente de aceptación libre de juicio y después para facilitar una comunicación más efectiva.

Finalmente, aunque no establecen una relación explícita con el ECP, Vidaurri y Rodríguez (2023) hacen una aportación relevante en la identificación de las bases humanistas de la mediación. Proponen el enfoque metodológico "personalista-deliberativo" y argumentan que, para obtener la clase de justicia implicada en la mediación, llamada autocompositiva (las partes generan y acuerdan por sí mismas de manera consensuada la solución a su conflicto), es necesario que tanto la persona facilitadora como las partes actúen conforme a una metodología sustentada en una manera de concebir la realidad, la interacción humana y el conflicto. Los autores concluyen que la persona está en el centro de este mecanismo alternativo llamado mediación y que éste es viable en la medida en que las partes involucradas pueden actuar desde el compromiso por el diálogo y la cooperación, sobre una base de libertad personal orientada al bien común. En un tenor similar, Chacón Arteaga (2016), enfocado en el ámbito escolar, reconoce el humanismo como un marco ético y axiológico que debería orientar el trabajo educativo y la perspectiva pedagógica, lo que se convertiría en una herramienta para desarrollar el quehacer docente y para abordar conflictos.

La mediación como ámbito de aplicación del enfoque centrado en las personas

En este apartado he incluido publicaciones realizadas por profesionales que se identifican teórica y prácticamente con el enfoque centrado en las personas y han encontrado en la mediación y la intervención para la transformación positiva de los conflictos un espacio y una forma de aplicación de sus constructos y propuestas. Este ámbito de aplicación fue propuesto y desarrollado por el mismo Rogers desde una etapa temprana en el desarrollo de su teoría y más enfáticamente durante la

última etapa de su vida, siendo él mismo quien marcó el rumbo y abrió el camino en este sentido.

En 1965, Rogers presenta, en *Dealing with psychological tensions* (El manejo de las tensiones psicológicas) una comprensión profunda de la dinámica comunicativa de las personas, grupos o naciones involucradas en un conflicto, marcada por cuatro aspectos: 1) creencias rígidas desde las que se asume estar en lo cierto y que la otra persona está equivocada; 2) ruptura de la comunicación; 3) percepciones distorsionadas del otro y del problema; y 4) desconfianza, sospecha y defensividad (Rogers, 1965). Esta forma de manejar el conflicto es lo que en mediación se ha llamado las posiciones, desde las cuales se acentúa la polarización y una dinámica destructiva de la comunicación (Parra, 2014).

La aplicación del ECP a la solución de conflictos sociales se expone de manera elocuente en el capítulo 7 de *El Poder de la Persona,* titulado “Un comienzo en la solución de tensiones interculturales”. En este texto, Rogers expone diversos problemas del mundo, analiza cómo el orden mundial y quienes toman las decisiones orientan sus políticas hacia la destrucción y propone el ECP como una alternativa —entre muchas otras que hay que generar—, que implica una manera de mirarse a sí mismo y de relacionarse con los otros y se concreta en el abordaje y la resolución de conflictos. Rogers comparte ejemplos de conflictos y formas de resolución en lo micro y en lo macro, desde conflictos internos e interpersonales, hasta conflictos entre grandes grupos o naciones, raciales e interculturales con enemistades históricas y tensiones incluso intergeneracionales. En estas intervenciones se aplican los principios básicos del enfoque que incluyen aspectos sobre toma de decisiones, poder y control. El diálogo efectivo parte de la idea básica de que nos acercamos entre personas a partir de nuestra humanidad común: sentimientos, experiencias, aprendizajes, dudas. Es eso lo que permite a personas que asumen no tener “*nada* en común excepto que ambos hemos nacido y ambos hemos vivido” avanzar hacia un encuentro interpersonal (Rogers, 1980/1997, p. 85).El desarrollo del ECP aplicado a la solución de conflictos internacionales tuvo su momento cúspide en la experiencia de Rust, Austria, en la que Rogers coordinó, junto con un equipo de colaboradores, una experiencia de diálogo entre líderes de

diversos países para abordar “el desafío de Centroamérica” a mediados de la década de los 80. Este taller jugó un papel importante en su postulación para el Premio Nobel de la Paz en 1987 (Battaglia, 2009).

Segrera y Araiza (1994) identifican en el pensamiento de Rogers, de manera particular, en la teoría de las relaciones interpersonales, aspectos relevantes para la comprensión y el abordaje de tensiones o conflictos intra e interpersonales: las actitudes de congruencia, aceptación y empatía, el conflicto social como incongruencia personal, el poder de la persona como aspecto holístico y especificable; el grupo como medio para el desarrollo de las personas, y una estructura abierta, que favorece la autodeterminación. A partir de la recuperación de dichos constructos, proponen un modelo que incluye: la diversidad de funciones de los participantes, un acuerdo y comunicación básicas iniciales, la identificación del conflicto, la selección de personas participantes, la existencia de información compartida sobre la estructura abierta, las particularidades sobre el proceso grupal, y las funciones y características de las personas facilitadoras.

Battaglia (2001) expone que los modelos transformativo y circular narrativo de mediación son los que más se acercan al enfoque centrado en las personas. A través de la mediación se desarrollan ciertas habilidades para el diálogo que pueden ser utilizadas por cualquier persona que se encuentre en una situación de conflicto. Argumenta también que quienes se desempeñan como terapeutas o facilitadores de grupos formados desde el enfoque centrado en las personas tienen una mayor afinidad con el modelo transformativo y se les facilita acompañar el proceso de mediación, independientemente del ámbito en que se desarrolle: social, educacional, jurídico, empresarial, político, etc. Desde su perspectiva, uno de los beneficios de quienes participan en mediación es la generación de nuevas formas de afrontar y resolver conflictos que se incorporan a sus vidas.

El documento quizás más ilustrativo sobre la aplicación del enfoque centrado en las personas al campo de la mediación es el artículo de Battaglia (2009) titulado “Carl Rogers e a Mediação de Conflitos”. La autora reconoce que, aunque ha sido poco reconocido por quienes se dedican a la mediación y resolución de conflictos, la amplia contribución de Rogers es innegable en este campo. Según ella,

> “sin una verdadera creencia en la tendencia actualizante, cualquier esfuerzo de mediación se transforma automáticamente en mera conciliación, un recurso útil, pero que no ofrece la inmensa posibilidad de transformación humana en el sentido de la autonomía de las partes que la mediación busca” (Battaglia, 2009, p. 145).

Así mismo, hace un recuento histórico del pensamiento de Rogers y cómo su teoría de las relaciones interpersonales —que desarrolló siempre desde la sistematización de su propia experiencia— es ampliamente equiparable con la mediación. Expone que los recursos y las técnicas que utilizaba para facilitar los grupos de encuentro son su mayor contribución al área de la mediación y son hasta la fecha base de cualquier trabajo en esa dirección, independientemente del modelo que se elija.

Expone también la importancia de la comunicación, como un aspecto de interés prioritario para Rogers, pues cuando una persona está mal emocionalmente se encuentra en estado de incongruencia, desconectada de sí misma y de los otros, con una comunicación fracturada hacia adentro y hacia afuera. La relación interpersonal y las actitudes de congruencia, aceptación y empatía son elemento clave en la mediación, independientemente del modelo que se utilice, pues promueven la transformación de las relaciones, la dinámica comunicativa y el conflicto (Battaglia, 2009).

En un artículo más reciente, Battaglia (2020) profundiza en el tema de la empatía desde la perspectiva de Rogers, para luego describir y aclarar las relaciones de ayuda. Reconoce la mediación de conflictos y la facilitación de diálogo como un tipo de relación de ayuda, por lo que es viable enriquecer nuestra práctica profesional como personas mediadoras a través de una comunicación empática, con las siguientes funciones: Reiteración, respuesta refleja, aclaración, respuesta empática integradora, respuesta de soporte, simpatía/antipatía/empatía, comprensión empática, inferencia empática / significado implícito, empatía y escucha activa.

La autora brasileña concluye invitando al mediador/facilitador de diálogo a percibir la sutil, pero importante diferencia en el uso de la empatía, entre algunas de

las principales escuelas de mediación de conflictos. En el caso de la escuela de Harvard, la empatía se usa para orientar a las partes hacia la generación de un acuerdo, o sea, la empatía es útil para que el mediador sea más eficiente en lograr mayor número de acuerdos o convenios. En un sentido distinto, en modelos de mediación orientados al cambio en los comportamientos de las personas, como el transformativo, el circular-narrtivo y el emancipatorio-responsable, la empatía es un medio fundamental. (Battaglia, 2020).

Otro aspecto de gran calado en el pensamiento rogeriano, fundamental también en mediación, es el del poder. Se reconoce el poder como parte de la naturaleza, como algo que el enfoque no puede quitar, pero tampoco puede dar. Distingue entre dos tipos de poder: uno que viene de afuera y se relaciona con un rol, un título, un cargo o una función y se disipa cuando ese elemento externo se pierde; este poder suele ejercerse desde la asimetría, con lógicas de dominación, competición o sumisión y genera dependencia, desconfianza, defensividad. El otro, que se define como un poder personal, es inherente a la naturaleza humana y se expresa como capacidad, conocimiento o habilidad; puede estar extraviado pero no desaparece de la persona. Es un poder que promueve "la disponibilidad, la responsabilidad, la dignidad y el empoderamiento personal, y se transforma en cooperación" (Battaglia, 2009, p. 140).

Esta perspectiva del poder es el fundamento de la no directividad, que lleva a un estilo de acompañamiento congruente con ello.

> Ser mediador implica, ante todo, renunciar a la posición de quien sabe, guía o juzga, y al poder de decidir. Renunciar a esta posición seductora es la tarea más ardua del mediador. Su función siempre será devolver el poder a las partes para que, partiendo de sí mismas, puedan construir sus propios caminos. Y en nuestra cultura, esta es una propuesta revolucionaria (Battaglia, 2009, p. 140).

Battaglia (2009) expone que la persona mediadora sólo puede facilitar el diálogo cuando confía realmente en la capacidad de cada persona; plantea que Rogers, a lo largo de su obra, desarrolla su pensamiento con ejemplos de conflicto y resolución en diversos ámbitos y, en todos los casos, "mantiene una profunda

creencia en la capacidad de todo individuo o grupo para reconocer sus propias necesidades y actuar de manera constructiva hacia sí mismos o hacia los demás" (Battalia, 2009, p. 143-144).

Además de las publicaciones mencionadas, se encontraron algunas que, aunque no hablan específicamente sobre mediación, se enfocan en la resolución pacífica de conflictos. Por ejemplo, Marí Mollá (2017) relaciona facilitar relaciones grupales con resolver conflictos; reconoce, desde la perspectiva del ECP que el motor del desarrollo del potencial humano ocurre a partir de una relación donde existen la confianza y el respeto hacia la persona. Identifica esta perspectiva como una "ética para la convivencia" que puede orientar las relaciones de poder y el abordaje de conflictos aplicarse a los diversos ámbitos de la vida humana. Esta perspectiva es congruente con la mediación transformativa, pues en la medida en que se generan relaciones interpersonales más saludables, en las que las personas reconocen su poder personal —en los términos descritos arriba— y generan reconocimiento, aceptación y empatía por los otros, los conflictos serán abordados antes de escalar y podrán resolverse de manera pacífica.

A ese proceso es al que Paco Cascón (2001) denomina provención: el proceso de anticiparse al conflicto y crear las condiciones para que, cuando este surge, sea vivido como una oportunidad de cambio y crecimiento, a través del diálogo, la construcción de consensos y la cooperación. En la misma tesitura y dentro del ámbito educativo, Trianes Torres y García Correa (2002) reconocen el impacto de la psicología humanista y, en particular de Carl Rogers, en la educación socioafectiva y en la prevención y atención de conflictos en la escuela.Méndez Cruz y Dobber (2005) realizaron una tesis de maestría en desarrollo humano en la que analizan cómo las actitudes planteadas por Rogers impactan las relaciones transculturales. Según ellos la consideración positiva incondicional, que incluye la congruencia y la comprensión empática, incide en la creación de un ambiente de aceptación que permite el conocimiento mutuo a partir de la percepción que cada uno tiene. Así se establece una relación interpersonal sin juicios y sin expectativas, cercana al amor fraterno e incondicional. Concluyen que diversos elementos del

ECP son complementarios con algunas perspectivas de la psicología transcultural en el ámbito de lo interpersonal.

Finalmente, en este apartado en el que se ha identificado la presencia del enfoque centrado en las personas en la mediación, se consideró relevante la propuesta de la comunicación no violentaEn su texto titulado *Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida,* Rosenberg (2006/2013) reconoce que los hallazgos de Rogers sobre la relación de ayuda fueron esenciales para estructurar su propuesta. Primero analiza el estilo de comunicación que bloquea la compasión y luego propone la comunicación no violenta (CNV), basada en la compasión y centrada en la identificación de las propias necesidades y sentimientos y la responsabilidad sobre ellos. Su modelo comunicativo se basa en cuatro elementos o pasos: ser específico e identificar hechos concretos, expresar los sentimientos con relación a dichos hechos, reconocer las razones (necesidades) por las que esos hechos generan esos sentimientos y finalmente plantear una petición concreta. Este texto es un antecedente relevante porque concreta, desde la perspectiva del ECP un estilo de comunicación aplicado a la resolución pacífica de conflictos.

Parra (2014) retoma la propuesta original de Rosenberg (2006/2013) y describe, primero, la descripción de la *comunicación que aísla* (mensaje Tú) que se caracteriza por juzgar y culpabilizar al otro, negar la propia responsabilidad, hacer generalizaciones y plantear exigencias y deberías; para luego exponer la *comunicación no violenta* (mensaje Yo), que implica observar sin interpretar, identificar y expresar los sentimientos. Si bien, Parra no se identifica con el ECP, su referencia específica a la comunicación no violenta enriquece este antecedente concreto.

Reis (2020) propone la comunicación no violenta como una herramienta práctica para la mediación, tanto para quien facilita como para ser desarrollada por las partes. Asume que el conflicto está en el nivel de las emociones y requiere el desarrollo de la empatía. Los cuatro elementos que la componen favorecen la empatía y la compasión y una comunicación efectiva de las mismas.

La presencia del enfoque centrado en las personas en la formación y desarrollo de capacidades de las personas mediadoras

Las publicaciones encontradas en este tema son relevantes porque identifican al ECP como un aspecto importante en la formación de las personas mediadoras, es decir, en el desarrollo de capacidades para un acompañamiento que garantice la imparcialidad, la creación de un clima de confianza y la empatía. Wilhelm (2022) expone que lograr una verdadera imparcialidad requiere de preparación psicológica y los mediadores necesitan estar preparados para intervenir en conflictos con alta carga emocional.Asume que la persona del mediador es la herramienta fundamental, por lo que debe autoconocerse y trabajar sus propios asuntos problemáticos, sus prejuicios, estereotipos y actitudes, de modo que pueda ser una figura realmente aceptante y generar un espacio de confianza en el que puedan promoverse los cambios. Sólo desde esa confianza será posible una relación empática. Quienes faciliten la mediación habrán de tener la capacidad de comprender y acompañar los estados y situaciones internas tanto de los mediados como de sí mismos.

Aunque no son textos propiamente académicos, se encontraron en la red dos ligas que ilustran y muestran la forma en que el ECP se aplica en el entrenamiento para la resolución de conflictos y para la prevención de la violencia. Según la página Prevención y Manejo de la Violencia y la Agresión (PMVA, 2025), el ECP, al facilitar la comprensión y el respeto por el otro y sus necesidades, percepciones y sentimientos, detona muchos beneficios para la resolución pacífica y efectiva de los conflictos. Propone algunos pasos prácticos en el entrenamiento centrado en la persona: escucha activa, empatía y colaboración. En conjunto implican poner atención plena a la persona, tratar de comprender sin juicio lo que expresa, mostrar aprecio por sus sentimientos y pensamientos, entender su experiencia y comunicar preocupación por su bienestar; finalmente implica el trabajo conjunto para crear sus propias soluciones, respetando la autonomía y la dignidad de cada persona.

En el sitio de Allan Turner, consultor y profesor del ECP en Reino Unido, se expone un texto de Moorman (2025), que parte de la idea de que “las diferencias

son inevitables, pero la congruencia es opcional". Desde ese planteamiento general, argumenta que cuando hay congruencia y se acepta la responsabilidad sobre el conflicto, éste puede ser manejado de manera eficiente y con satisfacción. En la medida en que una persona es congruente, la posibilidad de que se centre en la transformación del conflicto aumenta. Luego enfatiza la consideración positiva incondicional como una habilidad fundamental para la transformación de conflictos, pues ésta genera una irrigación suficiente de los dos hemisferios del cerebro, lo que es necesario para el desarrollo de la creatividad imprescindible para resolver las situaciones problemáticas.

Con base en esa actitud rogeriana, retoma un refrán que dice "odiar el comportamiento y amar a la persona". La transformación ocurre cuando el amor por la persona no está en entredicho. El planteamiento va más allá, proponiendo no sólo apreciar a la persona, sino lograr "apreciar la oposición amenazante del otro". Así, la tarea del mediador es elegir y desarrollar la consideración positiva incondicional, pues sólo desde ahí podrá valorarse la diferencia como un valor, "como un don precioso". Otro aspecto que recupera de Rogers es la idea o el concepto de madurez (la persona que funciona plenamente), en la que reconoce dos características fundamentales: la valoración de sí mismo y la valoración del otro, coincidentes con los ejes de la mediación transformativa: el empoderamiento y el reconocimiento.

El contenido encontrado en estos blogs es relevante porque representa una visión integradora entre aspectos del Enfoque y la mediación, tanto conceptualmente como en aspectos prácticos.

CONCLUSIÓN

A pesar de las grandes coincidencias entre el enfoque centrado en las personas y la mediación, existen escasas publicaciones que vinculen ambas disciplinas. Sin embargo, los textos revisados muestran, por una parte, que quienes se ubican desde la mediación, reconocen aportes importantes tomados del enfoque propuesto por Carl Rogers y, por otra, desde el campo del ECP identifican la

mediación como un ámbito natural de aplicación de sus constructos y práctica de promoción del desarrollo humano.

En cuanto a personas mediadoras que reconocen aportes del enfoque, cobra relevancia el reconocimiento de la tendencia actualizante y la capacidad de las personas de autodirigirse hacia el desarrollo personal y hacia la cooperación. La confianza plena en la naturaleza humana implica asumir que las personas involucradas en el conflicto tienen la capacidad de solucionarlo. Esa capacidad se desarrolla a través de una intervención no directiva que fortalece el protagonismo de las partes para tomar decisiones y hacer los cambios que necesitan. Lo anterior ocurre cuando se crea un ambiente y se establece una "relación de ayuda" en la que están presentes las condiciones de congruencia, aceptación incondicional y comprensión empática.

Por otra parte, la mediación es reconocida como un ámbito de aplicación del ECP. Se plantea que el objetivo de la mediación —al menos desde los modelos transformativo y circular narrativo— es el desarrollo de habilidades para el diálogo y la comprensión de la experiencia propia y del otro, con el fin de resolver situaciones conflictivas. Se identifica la eficacia de técnicas como el reflejo, el resumen y la comunicación de las actitudes básicas en el ejercicio de la mediación.

Es relevante el reconocimiento del ECP en la formación de personas mediadoras, precisamente por las implicaciones de capacitarse para lograr una presencia aceptante que abone a la imparcialidad y contribuya a la comprensión empática de la experiencia de cada persona o grupo involucrado, pues tanto desde la mediación como desde la promoción del desarrollo humano centrado en las personas en general, constatamos que cuando las personas se sienten plenamente aceptadas y comprendidas en sus necesidades y emociones, el cambio ocurre.

Al tratarse de disciplinas fuertemente cargadas a la práctica, la escritura y publicación de textos que alimenten la teoría y retroalimenten nuestro ejercicio como promotoras y promotores de desarrollo humano —y resolución de conflictos— es sumamente necesaria. Ha sido intención de este texto hacerlo visible y contribuir con ello.

En síntesis, la mediación y el enfoque centrado en las personas comparten una base humanista y promueven el desarrollo del potencial humano a través de una relación “de ayuda”. La teoría, el método y las actitudes de congruencia, aceptación y empatía son un recurso valioso para la mediación. Asimismo, los constructos y herramientas desarrollados desde el ECP enriquecen la comprensión y dan nombre a mucho de lo que se hace en la práctica de la mediación.

REFERENCIAS

Almada, M. L. (2026). Enfoque centrado en las personas y mediación transformativa: Integración teórica y su aplicación en la transformación positiva de conflictos familiares. [Tesis de Doctorado en Psicoterapias Humanistas de la Universidad de Santa Fe de Aguascalientes no publicada].

Battaglia, M. de C. L. (2001, 29 de agosto). Mediação: Metodologia de facilitação de resolução de conflitos [ponencia]. Encontro ACP. Abordagem Centrada na Pessoa, Río de Janeiro, Brasil.https://encontroacp.com.br/textos/mediacao-metodologia-de-facilitacao-de-resolucao-de-conflitos/

Battaglia, M. de C. L. (2009). Carl Rogers e a mediação de conflitos. In A. Bacellar (Ed.), *A psicologia humanista na pratica: Reflexoes sobre a Abordagem Centrada na Pessoa* (pp. 137-147). Florianopolis: Unisul.

Battaglia, M. de C. L. (2020). A empatia na mediação de conflitos e na facilitação de diálogos: como, quando, para que? *Revista electrónica OAB RJ*. https://revistaeletronica.oabrj.org.br/?artigo=a-empatia-na-mediacao-de-conflitos-e-na-facilitacao-de-dialogos-como-quando-para-que

Billikopf Encina, G. (2020). Hacia una escucha empática más fluida. *Revista de Mediación, 13*(2), e10. https://www.imotiva.es/revista-de-mediacion-original/2021/01/Revista26-3.pdf

Billikopf Encina, G. (2021). *Mediación interpersonal. Facilitando el diálogo entre las partes.* Universidad de California. https://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7conflicto/Med_Interpersonal.pdf

Bootz, E.R. y Terra Reis, M. (2016). A mediação e a abordagem não-diretiva de Carl Rogers. *Dereito, Cultura e cidadania Osório, (6)*2.

Bush, R. A. B. (2016). Considerar seriamente la autodeterminación: La crucial importancia del fortalecimiento en la mediación transformativa. En J. P. Folger, R. A. B. Bush. y D. J. Della Noce (Eds.), *Mediación transformativa: Guía práctica. Teoría y recursos para intervenir en los conflictos,* pp. 99-130. Ad Hoc.

Bush, R. A. B. y Folger, J. P. (1996/2010). *La Promesa de la Mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros.* Granica.

Cascón Soriano, P. (2001). *Educar en y para el conflicto.* Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos de la Universitat Autonoma de Barcelona. https://escolapau.uab.cat/img/docencia/recurso001.pdf

Chacón Arteaga, N. (2016). La mediación de conflictos en la labor educativa del docente desde un enfoque ético, axiológico y humanista. *Boletín Virtual, 5*(3), pp. 50–56. Cátedra de Ética Aplicada a la Educación, Universidad Pedagógica Enrique José Varona. https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/39/37

Della Noce, D.J. y Prein, H.C.M. (2016). El caso de la transformación: un análisis del fundamento teórico y empírico. En J. P. Folger, R. A. B. Bush. y D. J. Della Noce (Eds.), *Mediación transformativa: Guía práctica. Teoría y recursos para intervenir en los conflictos*, pp. 159-202. Ad Hoc.

Espino Ledesma, B.R. (2013). Los modelos de mediación. *Revista Ex lege electrónica. (3)*17. Facultad de Derecho de la Universidad de la Salle Bajío. https://www.lasallebajio.edu.mx/delasalle/contenidos/revistas/derecho2013/numero_17/m_losmodelos.php

Giménez Romero, C. (2016). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Migraciones. Publicación del Instituto Universitario de Estudios Sobre Migraciones*, (10), pp. 59–110. https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4376

Guzmán Palma, D. U. (2020). Los medios alternativos para la solución de conflictos y la justicia restaurativa. Historia y desarrollo teórico -conceptual en México. En Sánchez-Castañeda, A., Márquez Gómez, D. y Camarillo Cruz, B.

(Coords.). *Desafíos de los Medios Alternativos de Solución de Controversias en el Derecho Mexicano Contemporáneo.* Universidad Nacional Autónoma de México, Defensoría de los Derechos Universitarios, pp. 1-26. https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6200/10a.pdf

Hernández Ramos, C. (2014). Modelos aplicables a mediación intercultural. *Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, (17),* pp. 67-80. https://doi.org/10.20932/barataria.v0i17.56

Isaza Gutiérrez, J. P., Murgas Serje, K. y Oñate Olivella, M. E. (2018). Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia. *Revista Paz y Conflictos (11)*1, pp. 135-158. https://doi.org/10.30827/revpaz.v11i1.6234

Marí Mollá, R. (2017). *Facilitar las relaciones grupales y resolver los conflictos. Propuestas desde el enfoque centrado en la persona de Carl Rogers*. Ediciones de la U – Editorial CCS.

Méndez Cruz, I.G. y Dobber, R. M. (2005). *El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: Una aportación del Enfoque Centrado en la Persona.* [Tesis de maestría. Universidad Iberoamericana]. https://ri.ibero.mx/bitstream/handle/ibero/613/014600s.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moorman, J. (s/f). *The person centered approach to conflict transformation.* Centers for Studies of the Person – Counseling Works ltd. http://www.allanturner.co.uk/papers.asp?function=paper&id=9&fbclid=IwY2xjawKGPI9leHRuA2FlbQIxMABicmlkETE0NHFoZDA0SHZtRXgyUTgwAR7XmTs_cuyUXuji1ZiSIeuKXv1Snkxa_S4nYRpYeuqrkOdgD91Vla1IURVDQQ_aem_vrOfLH_TrLm3IVCEG87SXg

Munuera Gómez, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia,* (VII)1-2, pp. 85-106. Universidad de Huelva. https://www.redalyc.org/pdf/1610/161017323005.pdf

Parra Rosales, L.P. (2014). *Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria*. México: Centro de Seguridad Urbana y Prevención.

Prevention and Management of Violence and Aggression (PMVA) (2025). *Building a Person-Centered Approach to Conflict Resolution in PMVA Training.* https://www.pmvatrainingcourse.com/post/building-a-person-centered-approach-to-conflict-resolution-in-pmva-training?fbclid=IwY2xjawKGR-9leHRuA2FlbQIxMABicmlkETFBOHNSZmZ2aXkzZUMzcXROAR75a-rXaVOUKmIbzW1MFI1Ly82QNl8Ah0vDhxmEmLSz0i9bgAa2ODcKJoPLKg_aem_7pQGYyuYw_l4aeFJEGcVJw

Quiroz, S. (2026). *Mediación en el prisma circular narrativo*. Ceja Editorial.

Reis, C. de S. (2020). A empatia na mediação: a contribuição da comunicação não violenta: Empathy in Mediation: The Contribution of Nonviolent Communication. *Jornal Jurídico (J²)*, *2*(1), pp. 3–24. https://doi.org/10.29073/j2.v2i1.194

Rogers, C. R. (1965). Dealing with psychological tensions. *The Journal of Applied Behavioral Science*, *1*(1), pp. 6-24.

Rogers, C. R. (1978a). La relación interpersonal: el núcleo de la orientación. En Lafarga, J., y Gómez del Campo, J.F. (Eds.). *Desarrollo del Potencial Humano: Aportaciones de una psicología humanista, (2),* pp. 121-136. Trillas.

Rogers, C. R. (1978b). Condiciones necesarias y suficientes del cambio terapéutico de personalidad. En J. Lafarga y J. F. Gómez del Campo (Eds.), *Desarrollo del Potencial Humano: Aportaciones de una psicología humanista, (1),* pp. 77-92. Trillas.

Rogers, C. R. (1959/1985). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales.* Nueva Visión.

Rogers, C. R. (1980/1997). Un comienzo en la solución de tensiones interculturales. En C. R. Rogers. (Ed.) *El Poder de la Persona.* (pp. 80-98). Manual Moderno.Rosenberg, M. (2006/2013). *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. Gran Aldea Editores.

Rondón García, L. M. (2011, enero-diciembre,). Modelos de mediación en el medio multiétnico. *Trabajo Social (13)*, pp. 153-169. https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/39688/28444-101862-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez-Castañeda, A., Márquez Gómez, D., Camarillo Cruz, B. (2020) (Coords.). *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano contemporáneo.* Defensoría de los derechos universitarios. Serie: Los derechos universitarios en el siglo XXI, Núm. 9. UNAM-Cátedra UNESCO. https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6200/10a.pdf

Segrera, A. S. (2008). El enfoque centrado en las personas después de Rogers: reflexiones y bibliografía en español. *Miscelánea Comillas, 66*(128), pp. 63-82. https://revistas.comillas.edu/miscelaneacomillas/es/article/view/7362

Segrera, A. S. (2014). La riqueza de la diversidad del enfoque centrado en las personas: una perspectiva iberoamericana. *Consultorías y psicoterapias centradas en la persona y experienciales*, pp. 227-245.

Segrera, A. S. y Araiza, M. (1994, 9 al 16 de octubre). Propuestas para un modelo centrado en la persona de solución de conflictos sociales. Presentación en el 7º Encuentro Latinoamericano del Enfoque Centrado en la Persona. Maragogi, Alagoas, Brasil: Associação Nordestina de Psicologia Humanista Existencial..

Suares, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas.* Paidós.

Suares, M. (2004), *Mediando en sistemas familiares*. Paidós.

Trianes Torres, M.V. y García Correa, A. (2002), Educación socio-afectiva y prevención de conflictos interpersonales en los centros escolares. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, (44)*, pp. 175-189. Universidad de Zaragoza. https://www.redalyc.org/pdf/274/27404409.pdf

Vidaurri, J. H. C., y Rodríguez, M. de las M. R. (2023). La mediación centrada en la persona: el nuevo enfoque metodológico "personalista-deliberativo" fundamentado en la filosofía del personalismo comunitario. *Revista Internacional Consinter De Direito*, *9*(16). https://doi.org/10.19135/revista.consinter.00016.18

Wilhelm, J. (2022). La psicología en la formación de los profesionales de la mediación. En Fariña, F., Wilhelm, J. y Munné, M. (Eds.) (2022). *Reflexiones*

mediadoras en la post-pandemia. Conferencia Universitaria Internacional para el estudio de la Mediación y el Conflicto (CUMEYC) – Cátedra UNESCO: Educación transformadora: ciencia, comunicación y sociedad – Universidad de Vigo, pp. 11-23.