



**SOLUCIONES**  
A CONFLICTOS

INSTITUCIÓN DE MEDIACIÓN DEL  
COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID



Colegio Oficial  
de Psicólogos  
de Madrid

► ¿Dónde puedes ENCONTRARNOS  
y recibir INFORMACIÓN?

- Soluciones a Conflictos.  
Institución de Mediación del  
Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- En la web: [www.copmadrid.org](http://www.copmadrid.org)
- A través del correo electrónico:  
[instituciondemediacion@cop.es](mailto:instituciondemediacion@cop.es)
- Por teléfono: 91 541 99 99.
- En nuestra sede: Cuesta de San Vicente, 4.  
28008 - Madrid.



Colegio Oficial  
de Psicólogos  
de Madrid

[www.copmadrid.org](http://www.copmadrid.org)



**SOLUCIONES**  
A CONFLICTOS

INSTITUCIÓN DE MEDIACIÓN DEL  
COLEGIO OFICIAL DE PSICÓLOGOS DE MADRID

**Resuelve tus conflictos**

## ► La resolución alternativa de CONFLICTOS en el siglo XXI

En una controversia o conflicto, antes de llegar a su resolución, la Psicología ofrece espacios de capacitación personal o grupal para abordar la búsqueda de soluciones alternativas a la disputa.

En la actualidad, se están formalizando contextos de diálogo más cooperativos para resolver conflictos, que los que se producen en el ámbito judicial. Así mismo, se están concretando las prestaciones complementarias de la Psicología a otras profesiones.



## ► ¿Qué es la MEDIACIÓN?

Es uno de los métodos para la resolución de conflictos de manera pacífica y cooperante – alternativo y complementario al procedimiento judicial – en el que el mediador, persona independiente y neutral, facilita a las partes el buscar soluciones, creando un espacio de diálogo en igualdad de oportunidades. Debe realizarse libremente, ya sea por iniciativa de las partes o por derivación judicial.

## ► ¿Qué VENTAJAS tiene?

- Es un procedimiento:
  - Confidencial.
  - Voluntario.
  - Más ágil y económico.
  - Flexible.
- Crea un espacio para la comunicación y el diálogo.
- Ofrece soluciones personalizadas adaptadas a las necesidades de las partes en conflicto.
- Las partes:
  - Se encuentran en una posición de igualdad.
  - Son protagonistas de la adopción de acuerdos más duraderos y respetados.
- Previene conflictos futuros.

## ► ¿Quiénes pueden SOLICITAR los servicios de “Soluciones a Conflictos”?

Las personas, organizaciones, grupos, colectivos, etc., que necesiten gestionar la resolución de un conflicto.

## ► ¿QUIÉN realiza este servicio?

- Psicólogos mediadores pertenecientes a “Soluciones a Conflictos”, con formación acreditada y experiencia en la resolución de conflictos en distintos ámbitos, dentro de la ley.
- Profesionales comediatores (Abogados, Economistas, Ingenieros, Arquitectos, etc.).

## ► ¿Gestión del CONFLICTO antes del enfrentamiento?

- Ayuda a restablecer la autoestima, empatía y a mejorar relaciones deterioradas.
- Reduce el coste emocional.
- Capacita para prevenir, simplificar o poner fin a un procedimiento judicial.
- Para que todos ganen y nadie pierda.
- Es una oportunidad de aprendizaje.



## ► ¿En qué CONFLICTOS?

- Crisis del matrimonio o pareja de hecho.
- Crisis de comunicación entre miembros de la familia.
- Discrepancias intergeneracionales.
- Situaciones en empresas familiares.
- Disputas económicas.
- Conflictos en organizaciones.
- Conflictos en el ámbito educativo.
- Conflictos del ámbito penal.
- Conflictos vecinales.
- Conflictos sanitarios.
- Conflictos sociolaborales.
- Relaciones deterioradas con denuncias repetidas.
- Otros.

## ► ¿Cuándo NO es adecuada la MEDIACIÓN?

- Determinadas situaciones de violencia hacia alguna de las partes.
- Limitación de la autonomía de las partes.
- Cuando alguna de las partes no desea participar en mediación.

## ► ¿Cómo FUNCIONA?

Una persona solicita asesoría para afrontar la gestión de un conflicto

↓  
Se establece un plan de acción

↓  
Exposición del conflicto por las partes

↓  
Propuesta de soluciones por las partes

↓  
Evaluación de soluciones por las partes

↓  
ACUERDOS

