



*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.*  
*José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*  
 RFC: ATI120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

**Año: XI      Número: Edición Especial.      Artículo no.:31      Período: Diciembre, 2023**

**TÍTULO:** La mediación y su vínculo con la comunicación asertiva, emociones, e inteligencia emocional.

**AUTORES:**

1. Máster. Deinier Ros Álvarez.
2. Tnlga. Olga Marlene Romo Noriega.
3. Dipl. Karen Clemencia Triviño Vera.

**RESUMEN:** El mediador desempeña un papel fundamental en la mediación, requiriendo habilidades como la empatía, el optimismo y la comunicación asertiva; por lo que debe establecerse una conexión empática con las partes en conflicto y transmitir confianza en el proceso de mediación; además de crearse un entorno propicio para que las partes regulen sus emociones y tomen decisiones informadas. La actitud positiva del mediador fomenta el diálogo abierto y la exposición tranquila de las partes en conflicto, utilizando ideas optimistas para promover una frecuencia vibratoria armoniosa. La asertividad es otra habilidad clave, permitiendo expresar opiniones de manera respetuosa y considerar la posición de las partes. En síntesis, en estos aspectos se sustenta el trabajo que se presenta.

**PALABRAS CLAVES:** diálogo abierto, relaciones armoniosas, resolución de conflictos, efectividad, mediación.

**TITLE:** Mediation and its link with assertive communication, emotions, and emotional intelligence.

**AUTHORS:**

1. Master. Deinier Ros Álvarez.
2. Tech. Olga Marlene Romo Noriega.

3. Dipl. Karen Clemencia Triviño Vera.

**ABSTRACT:** The mediator plays a fundamental role in mediation, requiring skills such as empathy, optimism and assertive communication; Therefore, an empathetic connection must be established with the parties in conflict and transmit confidence in the mediation process; in addition to creating a conducive environment for the parties to regulate their emotions and make informed decisions. The positive attitude of the mediator encourages open dialogue and calm presentation of the conflicting parties, using optimistic ideas to promote a harmonious vibrational frequency. Assertiveness is another key skill, allowing you to express opinions in a respectful manner and consider the position of the parties. In summary, the work presented is based on these aspects.

**KEY WORDS:** open dialogue, harmonious relationships, conflict resolution, effectiveness, mediation.

## **INTRODUCCIÓN.**

La mediación es uno de los procedimientos alternativos para la solución de conflictos, en el cual las partes se ponen de acuerdo y confrontan las dificultades para buscar soluciones asistidas por una o más personas imparciales, quienes sin duda necesitan conducir la mediación de forma clara, manejando adecuadamente las emociones, que aflorarán en el momento de la controversia; las emociones se presentarán en cada una de las partes.

Entre los diferentes autores que abordan las principales emociones o llamadas también emociones primarias o innatas, coinciden en seis primarias:

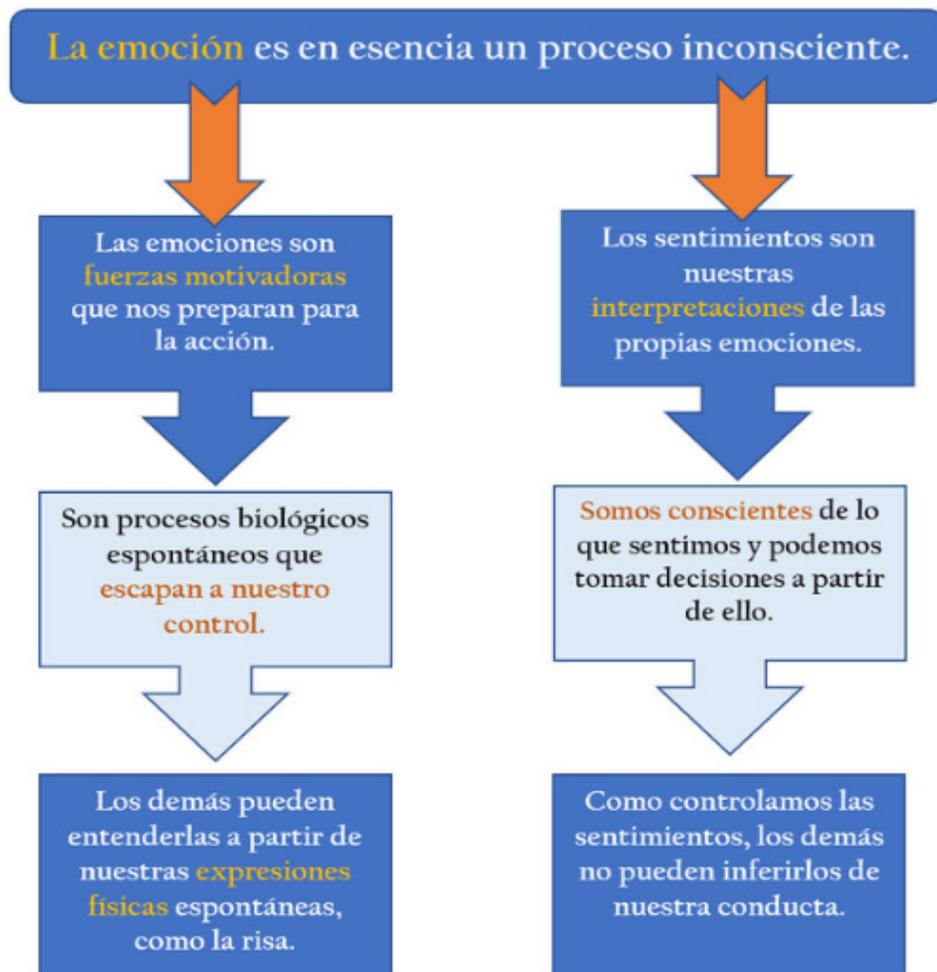
- La alegría.
- La tristeza.
- La Ira.
- La sorpresa.
- La confianza/desconfianza.

- El miedo.

Estas emociones, llamadas primarias, se van dando más fáciles o difíciles de expresar en función a la manera que nos han educado, también existen las emociones llamadas secundarias como son:

- La vergüenza.
- La culpa.
- La satisfacción.
- El desprecio.
- El entusiasmo.
- La complacencia.
- El orgullo.
- El placer.

En este punto, debemos diferenciar las emociones de los sentimientos.



Las personas en conflicto acuden a la mediación envueltas en varias emociones, los sentimientos se agitan, y sin lugar a duda influyen en el estado de ánimo; se intensifican en la medida que hayan mantenido relaciones personales muy cercanas, como son en los casos de familia, y añadido a todo esto, está que las personas sienten la desolación de haber sido traicionadas o defraudadas, agitándose el stress y la desconfianza de estar sentados frente a frente; he aquí la sensibilidad del ser humano.

El trabajo del mediador consiste en la capacidad de manejar el impacto que puede generar las emociones, y de esto dependerá el éxito o el fracaso del acuerdo; la mediación tiene como eje importante la comunicación asertiva, dar a las dos partes la oportunidad de que ellos mismos sacan sus soluciones; he aquí el manejo adecuado de gestionar la comunicación calmada y donde sea posible expresar las emociones sin generar interferencias. El mediador debe estar atento a que esta

comunicación asertiva permita el respeto; el mediador ofrecerá respuestas adecuadas para no agitar el ánimo de los participantes.

Fomentar la comunicación, es dar a las partes la oportunidad de que encuentren por sí mismas soluciones satisfactorias para la gestión de su problema, o que al menos puedan terminar el proceso habiendo experimentado una mejora de su relación o sintiéndose revalorizadas y empoderadas. Esta tarea resultará tanto más dificultosa si la emoción no encuentra una manera apropiada de canalizarse. La primera misión del mediador consistirá; por lo tanto, en crear un espacio donde se facilite el diálogo calmado, la empatía, y donde sea posible expresar las emociones de forma asertiva, sin que se generen interferencias. Se deberá estar atento, desde la primera toma de contacto con los mediados, para detectar la emoción, calificarla y ofrecer una respuesta adecuada para minimizar su influencia en el desarrollo del proceso y en la calidad de la mediación.

Al gestionar una comunicación asertiva por parte del mediador, se permitirá que no se llegue a órganos jurisdiccionales con el consiguiente litigio, que es desgastante, emocional y económico. El impacto de los sentimientos puede dar lugar a que las emociones catalogadas como las importantes se dimensionen y resulte un fracaso el objetivo de la mediación.

El papel del mediador será su imparcialidad y objetividad, también vendrá de la mano de la comprensión, expresando claramente a cada uno de los participantes su posición de tercero imparcial y facilitador de acuerdos, es permitir que las partes expresen sus emociones con respeto al momento, explicar que están en su derecho de exponer lo que sienten, y esto significa que no se limita al propio entendimiento si no a la ligera línea que nos permite no traspasar la libertad del otro ser humano. Todo se relaciona y está conectado con el conflicto; en este componente activo, se trata de mantener un ambiente favorable y generar confianza para que el diálogo se mantenga lineal. El interés del mediador será en todo momento altruista e innato en interés de resolver sanamente el conflicto.

El papel que ejercen las emociones y la importancia de estas en la mediación es tan importante como la mediación misma; es preciso conocer, que desde la antigüedad toman importancia para muchos

escritores destacados como Aristóteles en su libro “Gran Moral”, quien afirma que las emociones son mecanismos de reacción rápida en situaciones inesperadas y que se manifiestan de manera automática; además, también pueden derivar a situaciones más complejas. Pelayo (2001) afirma, que cada persona experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias anteriores, de su aprendizaje y de la situación concreta; además, cabe destacar, que hay reacciones que se manifiestan de forma corporal, y esto quiere decir, que la expresión del cuerpo puede decir mucho del sentir de ese momento. El lenguaje corporal mucho dice del sentir de la persona, significa que sus gestos, su postura o movimiento, nos está transmitiendo algo que quizá no es lo que está diciendo de forma verbal (Miguel Aguado & Nevares Heredia, 1995).

Las personas estamos en un constante vaivén entre señales verbales y no verbales, constituyendo ambos procesos un todo dentro del marco comunicativo, revelando a su vez, códigos y sentimientos, recordando que nuestra forma de mover las manos, de caminar o de mirar puede ser determinante para generar un clima de confianza en los mediados.

En este momento actual, donde la pandemia nos obligó a reaprender y manejar situaciones diferentes a las comunes, se presenta la tecnología, que dicho sea de paso facilitó notablemente el desarrollo de varios aspectos que ahora se nos dan con más facilidad como las audiencias telemáticas donde no es necesario asistir de forma física algún recinto y se nos facilita la comunicación que en meses pasados estaba lejos de ser un tema cotidiano. Tras el enfoque interactivo mencionado, que nos proporcionan algunos autores como Suarez aporta una definición que sintetiza y unifica los contenidos expuestos, argumentando que la comunicación: “Se da entre dos o más seres humanos, quienes interactúan a través de las componentes digitales y los componentes analógicos de la comunicación, y tiene lugar en un contexto” (Suárez, 2002; Suares, 1996).

Se menciona esto, de vital importancia, ya que esta nueva forma de interactuar nos pone frente a las señales que pueden transmitir los componentes digitales que consisten en las expresiones, gestos faciales, movimientos de manos, postura corporal, tono, ritmo, y signos reveladores, que dirán cómo

el cliente se está sintiendo, y para eso, el mediador debe ser cuidadoso en un darse cuenta del aquí y el ahora para poder manejar satisfactoriamente estas señales, sin dejar pasar ningún detalle que podría cambiar drásticamente las decisiones o acuerdos; estos puede ser invisible a la conversación común, es por eso, que el mediador debe observar cuidadosamente a los participantes.

Los resultados que se manifiesten en la mediación deberán tener estos componentes vitales que forman parte de un todo humano como son, las emociones llevadas a un estado pasivo, donde los participantes salgan con la certeza absoluta de haber hecho un buen acuerdo en favor de cada uno sin que salga alguien beneficiado, que el diálogo se haya manejado de forma asertiva con las mismas oportunidades y de manifestar las soluciones; a todo esto, también la certeza de que la mediación fue un proceso sin ventajas ni favoritismo, y que si se llegó a hacer por medios telemáticos, se pudo manejar sin contratiempos de forma clara y concisa, además de que las emociones, y por consiguiente, su lenguaje corporal fueron muy bien direccionadas por el mediador; estos métodos permitirán que se desarrolle el proceso de manera empática sin juicios ni juzgamiento alguno.

La mediación es un proceso que asigna significado mediante el discurso de los mediados; no obstante, las señales que transmiten verbalmente son indicadores escasos para profundizar en la comunicación al completo, puesto que las piezas que quedarían por encajar serían los componentes de paralenguaje; es decir, todos los elementos que condicionan a la voz, como pueden ser el tono, el timbre, si se quiebra el discurso verbal condicionado por las emociones, etc., y por otro lado, la gestualidad corporal, como es el movimiento de las manos, la colocación de las cejas o hacia dónde apunta la mirada. Este lenguaje no verbal puede reflejarse en cada recoveco del cuerpo, marcando si existe congruencia con el lenguaje articulado.

## **Las emociones y los gestos.**

En uno de los autores donde él describe la gestualidad en el proceso de mediación, se dice que hay una serie de gestos universales que realizamos todos los seres humanos en función a cada emoción (Descamps, 1990).

*La sorpresa.* Se divide en tres áreas faciales distintivas; por un lado, la apertura de los ojos y las cejas completamente arqueadas; por otro lado, la caída de la mandíbula en forma de “o” sin tensión ni labios apretados, a su vez. La piel que se encuentra debajo de la ceja se estira más de lo habitual, generando de esta forma, arrugas en la frente. Suele ir caracterizada esta emoción con un espasmo de la cabeza hacia atrás.

*El miedo.* Es una emoción particularmente similar a la sorpresa, cuya marca diferenciadora es apreciable en el contenido; es decir, la sorpresa puede ser positiva, pero el miedo es una emoción siempre negativa, llegando a extremos como el terror o la fobia. El miedo tiene una duración mayor o incluso gradual que la sorpresa, siendo ésta más espontánea y rápida, que concluye en la vuelta a la calma mucho más rápida que el miedo.

*A nivel físico.* Se divide también en tres áreas faciales: en primer lugar, las cejas están arqueadas como la sorpresa, aunque con el matiz diferenciador que está patente la tensión, y además, las arrugas que se forman en la frente no son tan perceptibles. Con respecto a los ojos, se encuentran muy abiertos, al igual que el párpado superior muy arqueado, pero el inferior muy tenso, siendo una diferencia acentuada con respecto al párpado inferior relajado de la sorpresa; por último, la boca más tensa que la sorpresa. Si una persona muestra la boca de esta forma, pero con el resto de la expresión facial neutral, la emoción que transmite es de preocupación.

*El hastío y el desprecio.* El desprecio se caracteriza especialmente por la posición de la boca, puesto que el labio superior está elevado apuntando hacia la nariz (como cuando escupimos); además, las mejillas están elevadas alterando el párpado inferior estrechándolo y produciendo diversas marcas debajo de los ojos. Las cejas están completamente relajadas; de hecho, es un componente que no se

estudia para dicha emoción. Hay variantes como un labio elevado hacia un lado, transmitiendo burla o soberbia, en determinados casos también ironía, y al arrugar la nariz, estaríamos hablando de repugnancia.

*La ira.* La ira tiene diferentes intensidades, que empieza por un malestar o irritación. Las cejas se encuentran inclinadas hacia abajo, al contrario que el miedo o sorpresa que están arqueadas y no muestran ninguna marca de expresión en la frente. Los párpados están tensos, tanto el superior como el inferior y la mirada es continua, aguda y penetrante. El rasgo más característico es la contrariedad del área superior facial muy extendida frente al área inferior facial, la contención en los labios y la boca.

*La alegría.* La emoción de la alegría es fácil de identificar, puesto que se caracteriza por una armonía en las tres áreas faciales, mostrando arrugas desde la nariz hasta la boca que forma una sonrisa, y la ampliación naso-labial en una carcajada. Las mejillas se elevan, mostrando alteración en el párpado inferior, uniéndolo con el párpado superior y formando las arrugas laterales en los ojos, comúnmente llamadas patas de gallo. En la alegría, los ojos brillan más. Hay que diferenciar, que la sonrisa es verdadera cuando se dan las características anteriores, y si por ejemplo no se forma arruga en el borde de los ojos o no hay alteración en la parte superior facial, la sonrisa no es verdadera, podría ser sonrisa social o también llamada la sonrisa de Duchenne. Hay que tener en cuenta especialmente en dicha emoción que la alteración facial tras alguna operación puede dificultar la lectura; por ejemplo, el bótox no permite crear dichas arrugas en la zona superior facial.

*La tristeza.* La emoción de la tristeza se caracteriza especialmente por las cejas unidas hacia abajo, aproximando el entrecejo, y los párpados quedan más cerrados de la expresión neutra habitual. Se suele representar con la mirada hacia abajo, aunque puede ser también otras emociones a representar como la vergüenza o la culpabilidad; por último, la boca suele acompañar a la expresión hacia abajo, y en intensidad de tristeza aguda, se puede presentar temblor.

En el análisis de las emociones universales y el gesto que lo acompaña, resulta de interés la clasificación realizada por García et al., (2013):

*Gestos emblemáticos.* Son gestos con un significado claro en la cultura, representando un código y traducido en palabras o en la acción que pretende transmitir. Un ejemplo de gestos emblemáticos podría ser un pulgar abajo simulando que algo va mal o no ha gustado.

*Gestos ilustrativos.* Son gestos que acompañan el discurso verbal, aclarándolo y mostrándole más al receptor la información específica, determinados por la cultura, y no son tan traducibles como los gestos emblemáticos. Un ejemplo de gestos ilustrativos podría ser cuando decimos que es mucho dinero y nos frotamos los dedos pulgar e índice.

*Gestos que expresan estados emotivos.* Son gestos que revelan el estado de ánimo de la persona y proporcionan dinamismo; ahora, con el impulso de las redes sociales, podría traducirse como ejemplo el añadir un emoticono a un mensaje.

*Gestos reguladores de la interacción.* Son gestos para mostrar duración del mensaje; es decir, cuando empezar o cuando acabar de hablar, e incluso cuando tomar el relevo de la conversación. Un ejemplo podría ser levantar la mano para hablar en una reunión y el gesto de asentir por parte del coordinador para comenzar a hacerlo.

*Gestos de adaptación.* Son gestos para modificar o camuflar una emoción real; es decir, cuando se pretende esconder la emoción real, como por ejemplo, sonreír para aliviar un momento de tensión.

En síntesis, la gestualidad de las emociones universales dispone de un componente común en todas las personas, determinando así un patrón para identificarlas, siendo de utilidad en el proceso de la mediación, puesto que mediante la expresión emocional es donde se pueden identificar los resbalones gestuales, siendo aquellas acciones contradictorias entre lo que se dice y lo que se demuestra; por ejemplo, asentir con la cabeza mientras se manifiesta una negativa. El lenguaje no verbal prevalece ante esta situación de contradicción, debido al porcentaje mayoritario que cumple en el discurso comunicativo (93%) frente solamente a un 7% de lo verbal.

Una de las emociones predominantes en confrontar las dificultades es la culpa, que muchas veces viene enmascarada de la ira y la defensa de ciertos paradigmas propios de la sociedad; el ser humano debe liberarse de estos prejuicios para que sea una negociación limpia, por llamarla de alguna manera. Los paradigmas, prejuicios y creencias, son líderes en casi la mayoría de las dificultades humanas.

### **Variantes.**

Leyendo la revista de mediación, se destaca esta parte que sin duda también es fundamental en la consecución del manejo adecuado de la mediación, y se dice que más allá de los gestos y palabras, las variantes como son la sala y la mesa, donde se realiza la mediación, debe ser organizadas de manera adecuada; por ejemplo, la importancia de la mesa redonda como argumenta López Viera (2015), y se demuestra que el Rey Arturo la usaba redonda para mejorar la comunicación, al igual que el uso para demostrar jerarquía cuando se usa la mesa horizontal, creando ambientes de debate y toma de decisiones.

No sólo la mesa redonda confiere eficacia a la sala mediación, también hay otros elementos dentro de la misma, que contribuyen a la fluidez del proceso como es la distancia que tomamos para comunicarnos con una persona, o dicho de otra forma, como la manera de emplear el espacio con el fin de relacionarnos entre las personas según el grado de confianza, definido por Armas et al., (2005).

La voz es una de las variantes, el tono fuerte, débil transmite los pensamientos y los sentimientos, sonidos o silencios con que apoyamos o contradecemos (Poyatos, 1994, p. 137). La voz está conectada con áreas del cerebro relacionadas con la emoción. Los volúmenes altos se identifican con la agresividad o persuasión, mientras que el volumen bajo refleja sumisión.

Cada persona tiene su propia voz, hasta el punto de que somos capaces de identificar a los demás simplemente escuchándolos y sin necesidad de ningún contacto visual.

La voz forma parte de nuestra personalidad, y en este sentido, con ella comunicamos emociones, actitudes y un grado de implicación personal. Al mismo tiempo, la imagen que proyectamos en los demás depende en gran medida de la tonalidad de voz que tengamos.

El uso determinado depende del contexto en el que nos encontremos. No es lo mismo una situación de intimidad personal, el ámbito familiar o el contexto laboral. Sería inadecuado emplear la misma tonalidad en situaciones totalmente distintas.

La velocidad que imprimimos al hablar, el tono que empleamos o la claridad en la articulación de las palabras también intervienen en el uso de la voz, y todo ello, influye en quien nos escucha. Este factor será también determinante en la mediación y su contexto de negociación. Una incorrecta articulación de las palabras comunica que alguien tiene algún tipo de problema (inseguridad, nerviosismo o apatía). Ciertos niveles son en ocasiones un claro mensaje de estar mintiendo.

La mirada también influye en la comunicación eficaz en la comunicación asertiva, de la forma como miramos o nos miran se puede identificar el interés o no en la comunicación; cuando un tema resulta ser interesante, la mirada es un eficaz regulador de la comunicación, y en ocasiones, es la comunicación misma. Cuando esto último ocurre, la mirada por sí sola se convierte en el mensaje; sin embargo, el mediador será capaz de detectar de forma sutil y equilibrar las miradas para que sean firmes sin evasiones, y que los participantes puedan transmitir de forma coherente el mensaje que las miradas puedan reflejar; todos los elementos citados que no son verbales pueden ser estratégicos para el proceso del mediador.

Los elementos estratégicos para un proceso de mediación y un buen desempeño de las funciones profesionales del mediador, debe disponer eficazmente de todos los elementos que serán básicos para cada una de las intervenciones. Recapitulando, debemos tener claro, que el lenguaje verbal consta de varias técnicas y estrategias como legitimar, parafrasear, reformular, reafirmar, reformular, y preguntar. El lenguaje no verbal es la información que se transmite y que es reveladora de gestos,

emociones, miradas, lenguaje corporal, mirada, forma de vestir, oler. El mediador podrá ya identificar cada sensibilidad con la continua práctica y con la empatía que se comprometa a tener de sí mismo y de su profesionalismo.

La comunicación entre los participantes también puede presentar ciertas dificultades paralelas a las ya antes mencionadas, como por ejemplo, las que generan los ruidos; este factor puede distraer y sacar de contexto la ilación de la comunicación, dejando atrás una acertada mediación entre las partes; el cuidado en este factor debe ser determinante al hacer el ofrecimiento mediático, incluso esto puede generar emociones tales como stress y ansiedad, apresurando los resultados que quizá pueden ser no favorables para una de las partes. Este lugar debe tener las características de seguridad física, y denotará, por consiguiente, seguridad emocional para los participantes; el ambiente particularmente sencillo y apacible generará el ambiente de confianza necesario.

### **Inteligencia emocional.**

Tomando en cuenta todos estos aspectos, destacamos que la inteligencia emocional es la capacidad social y emocional de las personas; un conjunto de habilidades del individuo que sirven para expresar y controlar los sentimientos de manera más adecuada, en la mediación con la experiencia, constancia de procesos que se puedan lograr a lo largo de cada intervención; toda actividad o aprendizaje se obtiene a través de experimentar día con el día.

Cuando dos o más personas se enfrentan a determinado asunto, se genera un desequilibrio, y en función de lo que las partes involucradas sienten ante la situación, se van a comportar de un modo u otro. Hasta que se da una respuesta emocional ante una situación paralelamente estará el conflicto y un problema a resolver. Daniel Goleman, en su libro *Inteligencia Emocional*, dice que si bien la mayoría de nosotros pensamos que no tenemos elección sobre cómo nos sentimos, en realidad, los sentimientos que atribuimos a cualquier situación son una elección que hacemos de nosotros mismos (Goleman, 2010); es decir, es importante entender que los sentimientos es aprender a verlos como opciones.

Cuando se presenta una situación en la que optamos por la mediación, la situación se puede manejar adecuadamente adoptando una actitud positiva y abierta ante las situaciones y dejar la carga emocional negativa detrás; eso significa también, que si es lo contrario y nos dejamos llevar por el odio o el resentimiento seguro, no podrá haber acuerdos favorables y hará más difícil la resolución de los conflictos.

La inteligencia emocional permite que podamos distinguir bajos y altos estados de ánimo, y les cuesta conectar con los demás los pensamientos negativos que vienen y van de la mente con mucha facilidad, las mismas que provocan emociones negativas. Con este estado de ánimo es muy difícil que podamos tomar decisiones adecuadas; en las sesiones de mediación es muy común que pueda pasar esto, los participantes experimentan alta agitación, esto impide dialogar asertivamente y escuchar en mínima medida.

Una de las formas prácticas de manejar situaciones que se presenten en la mediación serán, utilizar el tiempo, esto significa que debemos usar el tiempo a su favor. Cuando las emociones empiezan a elevarse, proponer que las partes tomen un descanso para calmarse, estos minutos servirán para reflexionar sobre lo que esperan de los resultados de la mediación; está comprobado que el ánimo alterado y las sustancias que genera el cuerpo naturalmente por esta emoción se vayan segregando para tener un poco más de calma, lo que les va a posibilitar llegar a los acuerdos donde minutos antes parecería imposible.

Existen cuatro habilidades básicas dentro de la inteligencia emocional y adecuado control:

*1. Percepción, evaluación y expresión de emociones.* Esta se refiere a la capacidad de identificar sus emociones o sensaciones, implica la expresar adecuadamente los sentimientos y necesidades asociadas a los momentos en momento oportuno y correctamente.

*2. Asimilación o facilitación emocional.* Habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando realizamos un proceso de decisiones, el asimilar sirve para mejorar los pensamientos al dirigir nuestra

atención hacia la información, que en este caso sería la mediación, tomando en cuenta el cambio que puede venir posterior, considerando nuevos aspectos desde los acuerdos.

3. *Comprensión y análisis de las emociones.* Implica saber y reconocer en qué categoría se agrupan los sentimientos, así como reconocer las causas que las generan y las consecuencias futuras de nuestras acciones.

4. *Regulación emocional.* Ser consciente de las emociones incluirá la capacidad para estar abierto a los sentimientos tanto positivos como negativos, habilidad para regular las emociones moderando las negativas, e intensificando las positivas, sin reprimir ni exagerar la información recibida en la intervención del proceso de mediación.

## **DESARROLLO.**

### **Materiales y métodos.**

Los materiales físicos en todo proceso de mediación serán los regulares: actas, derivaciones, acuerdos escritos detallados por las partes, y papeles que servirán de soporte completo desde el inicio de la mediación y pos-mediación; entre otros. Esto como eje regular; sin embargo, lo que se desea destacar en este trabajo es el material y el método emocional que nos permite desarrollar con asertividad los diálogos de negociación.

Parte de lo que se puede considerar como materiales en el proceso de mediación que tienen que ver con el aspecto emocional, tomaremos en cuenta todo aquello que puede influir en el área física de la mediación, aquello que genere bienestar o malestar, dependiendo del manejo adecuado o no de la mediación en curso: la mesa, las plantas, el agua, la luz, las sillas, todo aquello tangible.

### **Métodos.**

Para que la comunicación sea asertiva, vamos a diferenciar métodos, como por ejemplo:

- En el diálogo, hay un proceso que se llama repetición para reafirmar lo dicho; este método permitirá que las personas vuelvan a escuchar lo que están diciendo.

- Una de las técnicas que me parece útil es dar la razón, pero con la sutil frase de: puede que tengas razón, esto evitará enfrentamientos.
- En la posición de un mediador es importante saber hacer las preguntas correctas como ¿Cómo mejoraría su situación?, ¿Cómo se pueden obtener resultados favorables?
- Cuando haya malestar por el diálogo y se inicie con altercados, la manera de volver a tomar el control es pedir una pausa, respirar, o ignorar, atendiendo el resto sin dar importancia.
- Como se mencionó anteriormente, una clave para tener diálogos mejor direccionados es hablar desde el YO y enunciar las cosas desde la parte subjetiva; mejor es un no estoy de acuerdo, que culpar al otro como decir que está equivocado.

### **Resultados.**

La clave del éxito en cualquier ámbito de la vida es una adecuada comunicación, la comunicación asertiva y la inteligencia emocional es determinante en el caso que nos compete como es la mediación, puede generar grandes beneficios de negociación, transmitir el mensaje de una forma consciente, con absoluta responsabilidad y respeto hacia el otro. Los resultados se podrán medir por las estrategias que facilitan la conciliación, la estrategia nos servirá para que en forma transparente dirigir el éxito de los acuerdos, evitando desgastes, introducir inflexiones, y se permitirá dejar claras las expectativas. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos humanizan el derecho, promoviendo las soluciones integrales a los conflictos, humanizando el derecho y la importancia que tiene el ser humano; es muy importante resaltar el papel del mediador para que las partes que solicitan este servicio, entiendan todo lo que implica las negociaciones entre los seres humanos y resolver sus conflictos; además, es relevante que todas las personas que participan entiendan el comportamiento humano, por lo que el estudio del comportamiento humano es básico en esta actividad para tener mayor entendimiento, no solo en los conflictos sino en la manera de cómo el ser humano se proyecta al exterior, en vista de cómo es el comportamiento de la familia en la estructura social. Se sugiere

entonces, que todas aquellas personas que mantenemos procesos llamados mediación o conciliación implementen estos conocimientos o que haya personas profesionales en diferentes disciplinas, acompañando estos procesos de mediación.

Tomando en cuenta que las emociones producen acciones, un vínculo entre el Derecho y las emociones como dice Arboleda López (2017), se requiere de la ya mencionada inteligencia emocional, que significa para los individuos esa capacidad de controlar las emociones propias y de las otras personas, distinguir y procesar es la clave, usando la información que esta produce positivamente para guiar adecuadamente los acuerdos en la mediación.

En vista de que las emociones conllevan conductas muchas veces torpes e incluso mal entendidas y hasta delictivas, el analfabetismo emocional es el causante de la conflictividad entre los seres humanos en muchos ámbitos de la vida cotidiana.

Controlar de una manera consciente, teniendo en cuenta que el ser humano siempre tiene relación con el otro, es inevitable que los problemas aparezcan como parte natural de las interacciones humanas; sin embargo, la manera de que las personas afrontan los problemas depende de la inteligencia emocional con la que cuentan.

### **Discusión.**

Resolver conflictos de manera efectiva es fundamental para mantener una sociedad armoniosa y justa. En este sentido, es importante promover y fortalecer la cultura de la mediación y la conciliación como medios alternativos para resolver disputas legales.

Es esencial, que las partes involucradas acudan al proceso conciliador de manera voluntaria y autónoma. Esto garantiza que el acceso a la justicia sea un acto consciente y participativo, en lugar de una imposición. Con la implementación de sistemas de inteligencia artificial y herramientas tecnológicas, podemos facilitar y agilizar aún más estos procesos, especialmente en situaciones como la actual, donde el confinamiento limita la movilidad física; sin embargo, es cierto que existe cierta resistencia en algunos profesionales hacia estos métodos alternativos de resolución de conflictos. Esto

puede estar relacionado con preocupaciones económicas y con la falta de comprensión completa de las ventajas de la mediación y la conciliación. Es importante abordar esta resistencia a través de la educación y la concienciación, destacando que estos procesos no solo son efectivos, sino que también pueden ahorrar tiempo y recursos en comparación con los litigios tradicionales.

Para fomentar aún más la cultura de la mediación, se podría considerar la introducción de programas de mediación escolar desde edades tempranas, y enseñar a los niños y jóvenes habilidades de comunicación efectiva, resolución de conflictos y mediación, que pueden sentar las bases para una sociedad futura más pacífica y cooperativa.

El papel del estado es crucial en este proceso, ya que puede promover políticas y estrategias que fomenten la cultura del diálogo y la interacción social respetuosa desde la infancia hasta la adultez. Esto incluye el fortalecimiento de sistemas de mediación escolar y el apoyo a programas de conciliación comunitaria.

## **CONCLUSIONES.**

La pandemia ha transformado significativamente la forma en que nos comunicamos y resolvemos conflictos. El confinamiento y las restricciones de movilidad nos han obligado a adaptarnos y aprender nuevas formas de interactuar y solucionar problemas. En este contexto, hemos experimentado un cambio radical en la manera en que abordamos las situaciones conflictivas.

Uno de los aspectos más notables ha sido la transición hacia la tecnología como una herramienta fundamental en la resolución de conflictos. La comunicación instantánea que proporciona la tecnología ha demostrado ser invaluable en la búsqueda de soluciones oportunas y efectivas. Ya no estamos limitados por la distancia física, lo que nos permite abordar los problemas de manera más rápida y eficiente.

Es importante reconocer, que en algunos casos, la tecnología puede ser una barrera. En países en desarrollo o tercermundistas, el acceso a la tecnología puede ser limitado o desigual, lo que crea

desafíos adicionales en la resolución de conflictos; por lo tanto, es fundamental trabajar en la expansión y democratización del acceso a la tecnología para garantizar que todos tengan la oportunidad de beneficiarse de estas herramientas.

La conciliación, como método de resolución de conflictos, se ha vuelto aún más relevante en este nuevo panorama. La flexibilidad y la capacidad de adaptación son fundamentales, ya que las verdades y las perspectivas de las personas pueden variar considerablemente. La conciliación ofrece un espacio para el diálogo y la negociación, permitiendo a las partes involucradas encontrar soluciones que sean mutuamente satisfactorias.

La pandemia ha impulsado cambios significativos en la forma en que enfrentamos y resolvemos conflictos. La tecnología desempeña un papel crucial en esta transformación, al tiempo que plantea desafíos relacionados con la equidad en el acceso. La conciliación emerge como una herramienta esencial para la resolución de conflictos en este nuevo entorno, fomentando el diálogo y la adaptación a una realidad en constante evolución.

#### **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Arboleda López, A. P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), 81-96.
2. Armas, M., Cabrera, A., Pelayo, N., Calvo, A., García, I., Pérez, R., & Fast, J. (2005). *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona, España: Kairós.
3. Descamps, M. A. (1990). *El lenguaje del cuerpo y la comunicación corporal*. Ediciones Deusto: Madrid.
4. García, I, Pérez, R., & Calvo, Á. (2013). Expresión corporal. Una práctica de intervención que permite encontrar un lenguaje propio mediante el estudio y la profundización del empleo del cuerpo. *Retos. Nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (23), 19-22.
5. Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós.

6. López Viera, L. (2015). La influencia del lenguaje no verbal en la mediación. Revista de mediación, 8(2), e6. [https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/15892/5/Revista16\\_e6.pdf](https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/15892/5/Revista16_e6.pdf)
7. Miguel Aguado, A., & Nevares Heredia, L. (1995). La comunicación no verbal. Tabanque: revista pedagógica, (10), 141-154.
8. Pelayo, N. (2001). Lenguaje y comunicación: conceptos básicos, aspectos teóricos generales, características, estructura, naturaleza y funciones del lenguaje y la comunicación (No. 2). El Nacional.
9. Poyatos, F. (1994). La comunicación no verbal (Vol. 13). Ediciones AKAL.
10. Suarez, M. (1996). Mediación: conducción de disputas, comunicación técnicas. In Mediación: conducción de disputas, comunicación técnicas (pp. 309-309).
11. Suárez, M. (2002). Mediando en sistemas familiares. Buenos Aires: Paidós.

#### **DATOS DE LOS AUTORES.**

1. **Deinier Ros Álvarez.** Magister en Derecho Mención en Derecho Constitucional. Docente de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Sede Quevedo, Ecuador. E-mail: [uq.deinierra09@uniandes.edu.ec](mailto:uq.deinierra09@uniandes.edu.ec)
2. **Olga Marlene Romo Noriega.** Tecnóloga en Desarrollo Humano Personal y Social. Psicóloga y Terapeuta. Ecuador. E-mail: [marleneromo909@gmail.com](mailto:marleneromo909@gmail.com)
3. **Karen Clemencia Triviño Vera.** Diploma Superior en Ciencias de la Educación. Docente de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Sede Quevedo, Ecuador. E-mail: [uq.vinculacion@uniandes.edu.ec](mailto:uq.vinculacion@uniandes.edu.ec)

**RECIBIDO:** 24 de septiembre del 2023.

**APROBADO:** 12 de noviembre del 2023.