



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

Máster Universitario en Mediación Familiar y Sociocomunitaria

Facultad de Ciencias de la Educación



LOS MEDIADORES DESDE LA PERSPECTIVA DEL
LENGUAJE NO VERBAL

AUTORA: LAURA LÓPEZ VIERA

TUTORA: FERMINA SUÁREZ DELGADO

Gran Canaria, Julio de 2015

AGRADECIMIENTOS:

Sin la formación que he recibido en el máster de mediación familiar y sociocomunitaria no hubiese nacido este trabajo fin de máster. Y es que de tener una idea en la mente hasta llevarla a cabo hay un proceso compuesto por deseos, sueños y mucha, mucha motivación. Acompañado a su vez de empeño, persistencia y baches. Por suerte, hasta llegar al punto final del trabajo, ha pasado por el proceso muchas personas de las cuales estoy profundamente agradecidas:

A **Carlos**, el camarero de la facultad porque sabe que el cortado largo tibio es la dosis perfecta para acompañar el desarrollo de este trabajo. Y por su alegría que nos contagia a todos.

A **Nereida Díaz**, la bibliotecaria de la universidad por ~~haberme quitado la multa~~ la paciencia a mi despiste a la hora de entregar los libros a tiempo.

A mi pareja, **Álvaro**, porque me ha animado, motivado, ~~aguantado~~, mimado en cada adelanto que iba realizando. Y por alegrarme aún más, cuando estoy contenta y por hacerme sentir mejor cuando he estado decaída.

A mi madre, **Maribel**, por el cariño y cuidado que me brinda cada día, por su comprensión y la atención que me transmitía mientras le contaba cada avance del trabajo y a mi padre, **Jose**, porque de él he aprendido que hay que trabajar cada día con la constancia como consigna.

A todos los profesionales que han apoyado mi trabajo: A **Sole** porque con su gran capacidad de observación y análisis es capaz de percibir cada detalle, a **Yeray** por quitarme los miedos de principiante y hacerme ver que la experiencia es la que marca la excelencia, a **Isidoro** por el sentido del humor que contagia y su empeño incombustible de progreso profesional, a **Isabel** por la gran disposición y conocimiento que me ha transmitido, a **Itahisa** por su eficacia, a **Nira** por su vitalidad y la pasión que transmite cuando habla de la mediación, a **Julio** por ser un gran profesional con los pies en la tierra y el corazón en la enseñanza, a **Margarita** por su autenticidad y sabiduría, a **Antonio** por la curiosidad profesional inagotable que siempre muestra, a **Pedro** por su rigor profesional y honestidad, a **Pilar**, por sus grandes consejos durante el máster y a **Marinés Suares**, por aceptar mi entrevista, ya no solo por ser una referente en el mundo de la mediación y entrega profesional sino también por la amabilidad que me ha mostrado.

A “Hopeless Opus“ de Imagine Dragons y “Come with me now“ de Kongos porque son dos canciones que me han inspirado.

A mi **familia**, porque ha aceptado, en ocasiones mi ausencia, debido a mi entrega en este máster. Agradezco, en especial a mi abuela, **Angelita**, porque me ha motivado y por todos los dulces que ha comprado para compartir entre meriendas las reflexiones acerca de este trabajo.

A la familia que se elige, mis amigos, por todo el afecto: **Tabatha, Jou, Patri, Sara, Dévora, Mariluz y Robert.**

A **Fermina**, mi tutora del trabajo, por ser mi incondicional mentora, haber confiado en mí, haberme guiado personal y profesionalmente con esa cercanía que le caracteriza y por ser una referente de su profesión.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	Pág. 2
1. INTRODUCCIÓN.....	Pág. 5
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	Pág. 7
2.1 La Comunicación.....	Pág. 8
2.2 Inteligencia Emocional.....	Pág. 10
2.3 El origen de las emociones y la tipología de los gestos.....	Pág. 13
2.4 El lenguaje del cuerpo y la personalidad.....	Pág. 18
2.5 El lenguaje no verbal en la mediación.....	Pág. 19
3. PROPUESTA METODOLÓGICA.....	Pág. 25
3.1 INTRODUCCIÓN.....	Pág. 26
3.2 HIPÓTESIS Y OBJETIVOS.....	Pág. 26
4. METODOLOGÍA.....	Pág. 27
4.1 Muestra.....	Pág. 27
4.2 Procedimiento.....	Pág. 39
4.3 Papel del investigador.....	Pág. 29
4.4 Estrategias de muestreo intencional.....	Pág. 29
4.5 Estrategia de recogida de datos.....	Pág. 29
4.6 Limitaciones del diseño.....	Pág. 29
4.7 Instrumentos y técnicas de recogida de información.....	Pág. 30
4.8 Procedimientos, fases, tiempos y lugares.....	Pág. 30
4.9 Instrucciones para la entrevista.....	Pág. 30
5. ANÁLISIS DE DATOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	Pág. 30
6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	Pág. 39
7. CONCLUSIONES GENERALES.....	Pág. 42
8. PROPUESTAS DE MEJORA.....	Pág. 44

9. VALORACIÓN PERSONAL DE TODO EL TFM.....	Pág. 45
10. BIBLIOGRAFÍA.....	Pág. 47
Referencias bibliográficas.....	Pág. 47
Artículos y Webgrafía.....	Pág. 50
Bibliografía.....	Pág. 51
11. ANEXOS.....	Pág. 53
11.1 Entrevistas.....	Pág. 52
11.2 Glosario.....	Pág. 56
11.3 Datos.....	Pág. 57

1. INTRODUCCIÓN

*“La verdad está escrita en todas nuestras caras“
Paul Ekman (1934)*

El lenguaje no verbal, también denominado Kinesia, como explica Julius Fast (2005) es: “...la ciencia que tiene como base las pautas de la comunicación no verbal“ (p.7). Ha sido un campo estudiado por diferentes autores, que mediante sus enfoques teóricos, han conformado toda la información que actualmente disponemos de la interpretación de los gestos; ejemplo de ello puede ser Darwin (1984) estudiando el lenguaje no verbal desde una perspectiva biológica, Paul Ekman (2004) desde la vertiente antropológica o los estudios de Judi James (2002), centrados en el mundo del trabajo, la mejora de la presencia profesional o incluso la seducción.

Aunque cada uno de los autores citados anteriormente han estudiado la kinesia desde diferentes ópticas, todos comparten la importancia y los beneficios que conlleva su conocimiento. Como argumenta Albert Mehrabian (1972) en sus investigaciones, en la contribución no verbal recae el peso del 55% del proceso comunicativo, se atribuye un 38% a la voz (entonación, latencia, ritmo...) y tan sólo un 7% pertenece al lenguaje verbal o articulado. Por ello, destacamos que el lenguaje no verbal incide en gran medida en nuestra forma de relacionarnos, convirtiéndose en un pilar fundamental para la mediación, ya que ésta se basa en un proceso comunicativo compuesto por mensajes verbales, y también, no verbales.

Si no se tuviese en cuenta la lectura del lenguaje no verbal, perderíamos aproximadamente un 93% de la información total que transmite una persona, por esta razón es necesario conocer los gestos más recurrentes y de esta forma potenciar las habilidades comunicativas del mediador para una mejora sustancial en su discurso. Siguiendo a Suares (2004), una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y, en cambio, una mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos.

Cuando hablamos (o escuchamos), nuestra atención se centra en las palabras más que en el lenguaje corporal. Aunque nuestro juicio incluye ambas cosas. Una audiencia está procesando simultáneamente el aspecto verbal y el no-verbal. Los movimientos del cuerpo no son generalmente positivos o negativos en sí mismos, más bien, la situación y el mensaje determinarán su evaluación. (Givens, 2000, p. 4).

Tal y como explica el autor de esta cita, la formación e información del mediador debe concentrarse tanto en las palabras como en los gestos, y así determinar el mensaje en su totalidad, comprendiéndolo y enmarcándolo en un contexto, puesto que un gesto aislado no expresa información relevante.

Por todo lo destacado, el objetivo de este trabajo se centra en argumentar el porqué el lenguaje no verbal es fundamental para el plan de estudios del Máster de Mediación Familiar y Sociocomunitaria, y cómo se podría aplicar en el proceso mediador.

Se ha realizado un análisis histórico-conceptual del lenguaje no verbal y, posteriormente, se ha entrevistado a una muestra suficiente de mediadores de diferentes ámbitos (escolar, sociocomunitario y familiar), estudiando variables que ejercen influencia en la comunicación (género, cultura, etc) y centrando la atención en momentos destacados del proceso de la mediación como son la fase de acogida, un momento de bloqueo emocional o una escalada en el conflicto. Conformando de esta manera, las habilidades no verbales a las que suelen recurrir y que emplean los mediadores ante estas situaciones, tratando de comprender profundamente el origen de las emociones que se expresan con el cuerpo. De acuerdo con Darwin (1984): “Comprender hasta donde nos sea posible la fuente u origen de las diversas expresiones que pueden verse en todo momento en el rostro ha de encerrar gran interés para nosotros“. (p. 365).

Para finalizar, volvemos a destacar la idea inicial centrada en la importancia de la kinesia, resumida con las palabras de los autores Allan Pease y Bárbara Pease (2006):

Por las huellas dactilares, por las mangas de su abrigo, por sus botas, por las rodillas de sus pantalones, por los callos de sus dedos, por su expresión, por los puños de su camisa y por sus movimientos. Por cada una de estas cosas revela fácilmente las intenciones de una persona. (p. 17).

-MARCO TEÓRICO-

2.1. La Comunicación:

Antes de comenzar a hablar del lenguaje no verbal se precisa definir el concepto de comunicación y de acuerdo con Pease (2010) se trata de un proceso que atribuye significado a las señales que transmite una persona, y para ello debe existir un emisor y un receptor. La elección de dicha definición responde a su concreción a la hora de sintetizar el objetivo del proceso comunicativo y el matiz de los roles personales necesarios para que éste surja.

Por otro lado, es necesario completar la información para conformar una conceptualización completa, puesto que la definición anterior se centra exclusivamente en los elementos (canal, emisor y receptor) pero no en la intencionalidad, por ello Cabrera y Pelayo (2002) afirman que no sólo hablando es como se entiende la gente, contrariamente a este dicho popular, la comunicación dispone de unos elementos y una visión con mayor amplitud:

...Comprender e intentar que nos comprendan, hacer participe a otro de nuestro espacio interior, buscar la anuencia, cooperación e interés por nuestras causas, influir en conductas ajenas, lograr recompensas afectivas, placer, compañía, entre otros muchos otros propósitos. (p. 7).

Además de la intencionalidad, continuamente con los gestos corporales transmitimos y manifestamos las emociones, incluso cuando estamos en silencio, puesto que con el cuerpo hablamos. Y aunque el lenguaje no verbal, conforme a lo que argumenta Albaladejo (2007), es un proceso que surge no conscientemente, al conocer su funcionamiento podemos perfeccionarlo y controlarlo bajo un entrenamiento, favoreciendo así las habilidades comunicativas como mediadores y consiguiendo generar un clima distendido en la mesa de la mediación.

Por lo tanto, los seres humanos 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.

Tras el enfoque interactivo que nos proporcionan los autores ya referidos anteriormente, Suares (2003) 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 la componentes digitales y los componentes analógicos de la comunicación.

Tiene lugar en un contexto. (p. 80).

Esta definición, incide en gran medida en la visión del componente no verbal como soporte del discurso articulado, catalogándolo dentro de “los componentes analógicos“. Este lenguaje no verbal puede reflejarse desde diferentes partes del cuerpo (ojos, microexpresiones faciales, movimiento de manos, postura corporal, tono, latencia, ritmo, etc) resultando en ocasiones congruente con el proceso verbal y en otras situaciones transmitiendo mensajes contradictorios o contrapuestos, puesto que con el cuerpo revelamos cómo nos sentimos realmente, aunque con palabras se intente moldear la emoción. En dichas circunstancias prevalecerá la información transmitida por el lenguaje no verbal debido al impacto y al peso que ejerce sobre el discurso verbal.

A modo de resumen, en palabras de los autores Fornés y Rodríguez-Escalona (2008):

Con referencia a la comunicación humana, se ha distinguido una estructura triple básica: lenguaje-paralenguaje-cinésica. Lo que decimos (el lenguaje verbal, las palabras), cómo lo decimos (el paralenguaje, toda modificación de la voz y tipos de voz, más las muchísimas emociones cuasi léxicas independientes) y cómo nos movemos (cinésica). (pp. 12-13).

2.2 Inteligencia Emocional:

Tras habernos aproximado al proceso de la comunicación desde su doble lenguaje (verbal y no verbal) continuaremos nuestro recorrido explicando el “cómo” se transmite dicha comunicación, es decir, nuestra forma de expresarnos, nuestro estilo de comportamiento, la manera de transmitir las palabras con el cuerpo o el modo en que anunciamos nuestras emociones.

Cuando hablamos de sentimientos también nos vamos adentrando, a su vez, en el terreno de las emociones. Para Kolb (2005) las emociones son estados del ser humano en cuyas respuestas intervienen tres componentes: el componente cognitivo identificado como el procesamiento de la información no sólo a nivel consciente sino también a nivel inconsciente; el componente fisiológico, entendiendo este como todo proceso corporal que tenga protagonismo en la actividad del sistema nervioso central y autónomo, así como cambios neuroendocrinos y neuromoduladores y, por último y más relacionado con el lenguaje no verbal, el componente conductual, el cual queda definido por movimientos corporales, expresiones faciales, tono de voz y sus características (latencia, ritmo, timbre...) elementos cuyo fin es comunicar gestualmente. Dichos componentes son un avance en el estudio de la inteligencia emocional, puesto que como explica Suares (2003) las emociones no son un campo reciente de estudio ya que “Desde Descartes hasta hace pocos años, la emoción estuvo devaluada. Varios factores contribuyeron a ello, pero quizá el más importante ha sido la oposición emoción-razón, como dominios disjuntos”. (p. 103).

Es por ello que Goleman (2000) considera que los seres humanos estamos divididos en dos polos dicotómicos, danzando constantemente entre la emoción y la razón o lo que también se suele denominar la rivalidad entre corazón y mente, es decir:

Se asemeja a la distinción popular existente entre el «corazón» y la «cabeza». Saber que algo es cierto «en nuestro corazón» pertenece a un orden de convicción distinto —de algún modo, un tipo de certeza más profundo— que pensarlo con la mente racional. Existe una proporcionalidad constante entre el control emocional y el control racional sobre la mente ya que, cuanto más intenso es el sentimiento, más dominante llega a ser la mente emocional..., y más ineficaz, en consecuencia, la mente racional. Ésta es una configuración que parece derivarse de la ventaja evolutiva que supuso disponer, durante incontables ocasiones, de emociones e intuiciones que guiaran nuestras respuestas inmediatas frente a aquellas situaciones que ponían en peligro nuestra vida, situaciones en las que detenernos a pensar en la reacción más adecuada podía tener consecuencias francamente desastrosas. (p. 14).

Al ser humano no le define solamente las variables de la razón y la emoción, sino que entre ellas podemos realizar una categorización, definida por Damasio (2000) como:

- Emociones primarias: la ira, el miedo, la alegría, la sorpresa, el asco y la tristeza.
- Emociones secundarias: Son aquellas emociones adquiridas, es decir, que no provienen intrínsecamente del ser humano, como pueden ser los celos, la vergüenza, etc.
- Emociones en segundo plano: Son aquellas manifestaciones emocionales camufladas con respecto al sentimiento real. Dicha categoría es la que revela el lenguaje no verbal la congruencia del mensaje.

Greenberg y Paivio (2003) añaden una cuarta tipología emocional, denominada emociones instrumentales:

Son aquellas actuaciones empleadas para manejar una situación, como puede ser un control del lenguaje verbal y no verbal exquisito en el mediador, aunque por otro lado, desde la vertiente negativa, puede ser la persuasión. (pp.74-75).

Es imprescindible para la mediación conocer el bagaje emocional del que disponen las personas, ya que la razón y la emoción, acompañan al ser humano en su proceso de vida y en palabras de Ekman (2004) “no podríamos vivir sin dichas emociones, la cuestión es cómo vivir mejor con ellas“. (p.16) Por ello, resulta fundamental identificar las propias emociones para, posteriormente, señalarla en los otros; aspecto que nos condiciona como mediadores puesto que esas emociones nos influyen provocando cambios que ha sido definidos por este mismo autor:

... provocan cambios en determinadas partes del cerebro que nos incitan a que nos ocupemos de lo que haya desencadenado la emoción, y cambios en el sistema nervioso autónomo, que regula el ritmo cardíaco, la respiración, la sudoración y otras muchas funciones corporales, preparándonos para distintas acciones. (p. 39).

Llegamos a generar, incluso, lo que Ekman (2004) denomina “el período refractorio“.

Se trata de un período en el que el pensamiento es incapaz de incorporar información que no encaje, mantenga o justifique la emoción que estemos sintiendo. Este estado refractorio será más positivo que negativo si es breve, si dura sólo un segundo o dos. (p. 62).

Por tanto, este período refractorio, nos permite conocer el estado del conflicto emocional con el que un mediador se puede encontrar en la mesa de mediación, debido a que se trata de un proceso de bloqueo emocional, es decir, una situación en la que el mediado no se encuentra capaz de recibir nueva información que pueda moldear la perspectiva del conflicto que trae y, a su vez, se encuentra sobrecargado de emociones.

A lo referido anteriormente añade Ekman (2005):

Es fácil ocultar una emoción que ya no se siente, mucho más difícil ocultar una emoción actual, en especial si es intensa. El terror es menos ocultable que la preocupación, la furia menos que el disgusto. (p. 30).

Y es que las emociones, como expresa James (2003), modulan nuestra forma de actuar:

La carga emocional que todos tenemos nos hace difícil concentrar nuestros pensamientos en la situación inmediata. Vivimos en el pasado y en el futuro, pero muy rara vez en el presente. Cuando perdemos los estribos por un conflicto sin importancia nos dejamos arrastrar por los fantasmas de los agravios pasados, en lugar de afrontar el problema menor que tenemos ante nosotros. Necesitamos aprender a concentrar nuestros pensamientos y a afrontar cada situación cuando ocurre. (p. 156).

Tras hablar de la inteligencia emocional desde la perspectiva cognitiva, abordaremos ahora el término desde el ámbito neurocientífico y conforme define Ibarrola (2013), desde este campo de la ciencia las emociones se manifiestan en el cuerpo de una determinada forma sirviendo de ejemplo las siguientes:

-Ira: mayor afluencia sanguínea en las manos para predisponer a la persona al golpe. Los latidos del corazón y la adrenalina se elevan.

-Miedo: emoción donde el cuerpo se encuentra en rigidez y alerta, asegurando que nuestra supervivencia no corra peligro.

-Sorpresa: Se levantan las cejas para permitir que entre más luz en la retina y de esta forma tener información de cada acontecimiento.

-Asco: Es una emoción con herencia ancestral para evitar envenenarnos con alimentos no comestibles, la acción facial es idéntica a la de escupir.

-Tristeza: Cuya función es la adaptación tras la pérdida.

Con respecto a la expresión emocional Goleman (2007) argumenta que cuando se trata de un cerebro intacto, es decir, sin ninguna lesión añadida, una persona es capaz de interpretar “un tono de voz alegre, un signo de ira en torno a los ojos, una postura apesadumbrada, etcétera“ (p. 20). procesa dicha información más allá de lo que consideramos lo consciente, siendo clave incluso para interpretar los sentimientos de otras personas. Además, añade que el tener el poder de provocar emociones en los otros y los otros en nosotros mismos, manifiesta que las emociones pueden ser contagiadas.

Se destaca, por la temática de este trabajo, que las emociones son las que dan nombre y apellido a nuestro estado de ánimo y, a su vez, al proceso y resultado de nuestras acciones e interpretaciones, por ello se convierten en un aspecto clave dentro del proceso de mediación.

Y, aunque las emociones negativas son fuente de malestar en nuestra cotidianidad, pueden constituir una oportunidad de aprendizaje, interpretando a Luján (2015):

Como promueve la disciplina oriental *ahikido*, seamos promotores de la paz. Acojamos la emoción, modifiquemos nuestra relación con el oponente, enfrentémonos con proporcionalidad, con firmeza pero con serenidad y reconozcamos su espacio desde el mutuo respeto. El adversario es pieza indispensable para nuestro crecimiento personal: *nadie se hace grande en soledad*. (p. 19).

2.3 El origen de las emociones y la tipología de los gestos

Tras haber realizado la clasificación emocional en el apartado anterior, nos introduciremos, a través de este punto, en un recorrido histórico-conceptual de las emociones y su relación con los gestos.

Y es que el estudio de las emociones avanzó a pasos agigantados basado en, lo que comenta Gladwell (2005), que cuando Tomkins estaba doctorándose en Harvard y confiaba en que las expresiones faciales, incluso la de los animales transmitían emoción y motivación. Paul Ekman, se encontró con él cuando justo acababa de terminar la carrera de psicología y ya en su mente rondaba la pregunta de si las expresiones faciales son universales, si disponían de un patrón en común, a lo que Tomkins respondió rotundamente que así era, siendo una afirmación arriesgada, pues en esa época se opinaba lo contrario. El autor explica que Ekman no sabía qué punto de vista estaba en lo cierto, y para tomar una decisión viajó a Japón, Brasil y Argentina -incluso visitó tribus remotas de la selva de Extremo Oriente- con fotografías de hombres y mujeres con diversas expresiones características. Para su asombro, en todos los sitios a los que fue, la gente coincidió en el significado de esas expresiones. Así pues, se dió cuenta de que era Tomkins quien tenía razón.

Tras ello, fue cuando Ekman y Friesen decidieron elaborar la taxonomía de las expresiones faciales con los movimientos musculares específicos que podía plasmar una cara dando origen a FACS (Sistema de codificación de acciones faciales) el cual ha sido usado para estudiar también enfermedades (por ejemplo la esquizofrenia) e incluso para películas como Toy Story o Shrek (entre otras películas).

Según cuenta el autor, en su elaboración analizaban cada gesto en el espejo o lo filmaban.

¿Por qué se refleja lo cómico a través de una sonrisa, la tristeza de las lágrimas, el asco con la náusea, etc? La teoría de la evolución le permitía saber que las personas están emparentadas con los animales, y consiguientemente, comprender que esos actos expresivos son actos desadaptados. Son residuos, vestigios de antiguos actos adaptados, un poco como los actos instintivos de los animales. El perro se gira sobre sí mismo tres veces antes de dormir, es porque antaño necesitaba hacerlo para preparar la hierba. Del mismo modo, la cólera hace levantar los labios, dispuesto a morder, luego, esta agresividad se socializa en la sonrisa burlona. El asco se marca con el gesto de la náusea que imita el vómito, y el desprecio mediante el gesto de escupir al suelo o mediante el ruido que lo imita...

Por consiguiente, transportamos una herencia ancestral, que se ha convertido en innata. (pp. 70-71).

Estas palabras de Descamps (2010) nos descubren una serie de gestos universales que realizamos todos los seres humanos en función de cada emoción y que sintetiza y resume estableciendo la siguiente clasificación de los gestos conforme a la emoción que lleva asociada:

Sorpresa:

La cual la 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.

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. Además, 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.

Hastío y 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.

Además, 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.

Ira:

La ira tiene diferentes intensidades, el cual empieza por un malestar o irritación. Las cejas se encuentran inclinadas hacia abajo, al contrario que el miedo o sorpresa que están arqueadas, no muestra 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, contención en los labios y boca.

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 al 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. Además en la alegría, los ojos brillan más. Hay que diferenciar además, que la sonrisa es verdadera cuando se da las características anteriores, 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 botox no permite crear dichas arrugas en la zona superior facial.

Tristeza:

La emoción de la tristeza se caracteriza especialmente por las cejas unidas hacia abajo, aproximando el entrecejo, 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, puede presentar temblor.

A continuación se adjunta una imagen dónde se representan cuatro emociones universales a modo de ejemplo de lo expuesto.

De izquierda a derecha: Alegría, Tristeza, Ira y Desprecio.



Fotografía de Paul Ekman. (Papua Guinea. 1967).
Recuperado de <http://www.paulekman.com/>

Por último vamos a completar este epígrafe exponiendo la clasificación de los gestos que han realizado Calvo, A., García, I y Pérez, R. (2013) dentro de la categoría de las emociones universales.

Gestos emblemáticos:

Son gestos con un significado claro en la cultura, representando un código y completamente 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 mostrando 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. En gesto en otra cultura no tiene el mismo significado que la nuestra.

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 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.

2. 4. El lenguaje del cuerpo y la personalidad

Aunque anteriormente se ha nombrado la clasificación de las emociones universales y su manifestación corporal, es necesario añadir que existen, como afirma James (2003), ciertos aspectos físicos que afectan al lenguaje no verbal, y cuya influencia en la trasmisión de nuestras emociones puede ser sumamente útil en el proceso mediador:

1. La expresión facial: el contacto visual, la sonrisa o el ceño fruncido son mensajes poderosos de comunicación visual.
2. El lenguaje corporal: necesitamos comprender qué expresan a los demás nuestros gestos y postura.
3. La vestimenta: cuando elegimos la ropa que vamos a usar cada día estamos mostrando al resto del mundo algunas características individuales como el gusto, la personalidad y la actitud. Si decidimos vestirnos de manera diferente estamos expresando que preferimos ser considerados como extraños, solitarios o incluso excéntricos.
4. La pulcritud: el cabello, las manos y el olor forman un aspecto importante de la imagen global que creamos. (p. 20).

Dichas características, son aspectos visuales que determinan nuestra imagen, nuestro modo de ser y la forma en que los mediadores se hacen una imagen de nosotros. Pero estos elementos, tampoco son la única fuente de estudio sobre el lenguaje del cuerpo y la personalidad, ya que se ha trabajado también la complejión corporal, en esta línea Alain-Descamps (2010) explica:

El gordo es amable y tranquilo, blanco y acomplejado, la gorda es maternal y amable pero desaliñada y acomplejada, el delgado es inteligente y soñador, pero cerrado y tímido, la delgada es discreta y segura de sí misma, pero estrecha y enfermiza, el musculoso es dinámico y deportivo pero tímido o pretencioso, la musculada es decidida y segura de sí misma pero altiva y masculina. (pp. 30-33).

En relación al somatotipo, Sheldon (1954) lo define como la asociación de los tipos de cuerpo con los temperamentos, y este somatotipo se clasifica en:

- Ectomórficos: Son aquellas personas de complejión delgada. Sin predisposición a desarrollar musculatura ni grasa corporal.
- Mesomórficos: Son aquellas personas de complejión mixta. Mayor proporción de desarrollo muscular que de grasa corporal.
- Endomórficos: Son aquellas personas de complejión ancha. Mayor predisposición a desarrollar grasa corporal que muscular.

Es importante conocer la somatotipia y la imagen que transmiten las personas con diferentes complejiones, ya que como explica James, (2008) tan solo es necesario disponer de cuatro segundos para que los mediadores se creen sus propias impresiones sobre nosotros, por ello el lenguaje no verbal y nuestra personalidad debe encontrarse en armonía.

2.5 El lenguaje no verbal en la mediación

Una vez explicados los diferentes ámbitos y conceptualizaciones del lenguaje no verbal ha llegado el momento de analizar su repercusión directa en la mediación, comenzando por la propia definición; en palabras de De Armas (2009) la mediación:

Deriva del latín “mediu-medium“, que significa en medio y se ha definido como un proceso de resolución cooperativa del conflicto (Kruk, 1997) en el que dos o más personas en disputa reciben la ayuda de uno o más terceros imparciales (los mediadores) para comunicarse y alcanzar por sí mismos un acuerdo mutuamente aceptables sobre los temas en disputa. (p. 20).

El autor hace alusión a un símil muy recurrente en los procesos de mediación, el puente de comunicación que se pretende establecer entre los mediados, no obstante hay un matiz que puede causar confusión y es atribuir al mediador la función de profesional activo y con poder en la toma de decisiones del conflicto instaurado entre los mediados. Este aspecto también aparece acuñado por la propia RAE (2014) definiendo el término mediación como: “interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad“; dicha concepción no se identifica ni con la labor del mediador ni con la posición que éste ocupa en el proceso, puesto que, como argumenta Moore (1995): “...es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable“. (p. 44).

Con las definiciones anteriores podríamos resumir, la mediación como un proceso para la resolución de los conflictos mediante el diálogo, con interés en potenciar la cultura de paz. Que se desarrolla bajo la perspectiva del binomio ganar-ganar que, a su vez, propugna, un reparto de la responsabilidad equilibrado entre los mediados mediante la presencia de un tercero imparcial que trabaja el conflicto como un fenómeno intrínseco en las relaciones sociales.

Ortuño (2013) matiza que los conflictos afectan a las personas y a su entorno hasta un grado en el que puedan llegar a la jurisdicción para solventarlo.

A su vez, Pimentel (2013) añade la concepción del conflicto como una perspectiva determinante en la persona para mejorar su desempeño y ser el motor de sus actos. Además los conflictos abordados en la mediación, según aporta Vinyamata (2014), son generalmente formidables y en pocas sesiones los mediados recomponen su capacidad comunicativa entre ellos. Y es que, en palabras de Marinés Suares (2004), “Lo bueno o malo no es el conflicto sino la forma como se lo encara y el proceso que deviene a partir de él, que lleva a agudizarlo y producir verdaderas guerras o a manejarlo o conducirlo para buscar solucionarlo“. (p. 41). Es decir, la forma en que toleramos y afrontamos las dificultades influyen en nuestro bienestar personal y social.

Constantemente nos vemos inmersos en conflictos como una característica inherente en nuestra cotidianidad que, a su vez, pueden convertirse en, como explica Darriba (2010):

Oportunidades de crecimiento personal, y para que esto ocurra tenemos que saber como manejarlos. La Mediación a diferencia de los procedimientos judiciales que se basan en el enfrentamiento o, lo que es lo mismo, en la dicotomía ganador/perdedor, apela a la responsabilidad de las personas, las hace partícipes y co-responsables de sus decisiones y en contextos como son los procesos de familia, cuya finalidad esencial ha de ser la pacificación del conflicto familiar, procesos cuya solución debe tener más de proyección de futuro, fijando nuevas reglas de relación para el presente, que de análisis de pasado, es donde debe primar la cultura del acuerdo. (p.167).

La mediación para fomentar esa cultura de ganar-ganar, posee unos principios que permiten al mediador abordar la conflictividad desde una perspectiva equidistante, equilibrada y responsable, los mismos fueron categorizados por la autora Cano (2005) como: “voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y flexibilidad“. (p.130).

Pero no siempre cuando se presenta un conflicto puede ser objeto de mediación, es el mediador quien marca el abordaje del procedimiento. Y su *modus operandi* tendrá como eje primordial un modelo cuyo objetivo es seguir un proceso mediador pautado y organizado sobre una base científica constatada.

A continuación, se detallará brevemente la base de los modelos de mediación familiar más conocidos.

1-Modelo Harvard. Fisher y Ury: (1989)

Caracterizado por las preguntas abiertas y por la progresión hacia el futuro, descartando el pasado. Es un modelo que permite afrontar bloqueos emocionales por aspectos del pasado de los mediados, puesto que la preocupación es el aquí y ahora para afrontar el futuro. Persigue el llegar a acuerdo, sin tener tanto en cuenta los cambios transformatorios de la relación entre ellos, considerándose una mediación exitosa, cuando el objetivo se consigue. Se emplea según De Diego y Guillén (2008) “...las preguntas abiertas, tratando así interrogatorios cerrados que reducen la flexibilidad de las respuestas“. (p. 58). Es un modelo del cual el lenguaje no verbal cobra importancia para verificar si los mediados están dispuestos a negociar: posición corporal erguida frente a una posición cerrada, manos encima de la mesa frente a manos debajo de la mesa, miradas hacia al otro mediado frente evitar el contacto ocular, posición abierta frente a cruzar los brazos pueden ser indicadores reveladores que nos permiten ajustar nuestro proceso como mediadores.

2-Transformativo. Bush y Folger: (1994)

El objetivo de dicho modelo es la transformación de la relación de los mediados, tal y como su título indica.

Los mediadores serán los encargados de intentar que las partes se responsabilicen de su propio conflicto, garantizando así, que los pactos conseguidos se afronten desde la predisposición, el deseo del cambio y evolución de los mediados.

El punto estratégico de atención de dicho modelo se centra en dos pilares: Empoderamiento y Reconocimiento. Desde la perspectiva del lenguaje no verbal, es importante analizar la diferencia de cómo corporalmente los mediados van propiciando indicadores de predisposición. Por ejemplo: La forma en la que entran a la sala de la mediación, si necesitan ser guiados o toman la decisión de sentarse, si durante las sesiones toman una actitud corporal naturalizada, etc.

3-Modelo circular narrativo. Sara Cobb: (1997)

Este modelo marca una diferenciación entre conflicto y disputa, entendiendo esta última como aquel conflicto que se establece entre dos o más personas las cuales no son capaces de abordarlo por sí solas. Trabaja, especialmente con las historias de los mediados, mediante la narración con el objetivo de ayudar a “reconstruir” la historia de los mediados. Desde el lenguaje no verbal, dicho modelo se vuelve completamente imprescindible de cuidar, puesto que el mediador debe ajustar su discurso verbal y no verbal para generar congruencia, por lo que los gestos pausados y abiertos suelen ser los más recurrentes.

4-Modelo grupal narrativo. Liliana Perrone: (2003)

Dicho modelo, trabaja sobre dos principios fundamentales, el registro de ayuda a la negociación y el registro de modificación y construcción de la realidad. Además, se caracteriza por ser:

-Grupal, ya que el conflicto surge en el seno de dos personas, aunque puede afectar a terceros.

-Narrativo, ya que se centra en los relatos de las partes. (Característica Similar al modelo descrito anteriormente).

El objetivo final que persigue es la de retomar la comunicación y acercamiento por parte de las partes, ya que una vez conseguida ésta, será exitosa la mediación. Con respecto al lenguaje no verbal, se podría aplicar el mismo tratamiento que en el apartado anterior.

5-Modelo Interdisciplinar. Daniel Bustelo: (1991)

El proceso que sigue este modelo es, en primer lugar, arrojar la crisis, para luego entender el conflicto y que puedan ventilarlo, para terminar con la fase de negociaciones, y llegar a los acuerdos.

Además de los modelos ya descritos introduciremos a continuación, una nueva visión para el abordaje de la mediación, que emerge desde una perspectiva holística. Con respecto al lenguaje no verbal, Bustelo (2009) añade:

En el mundo machista en que le tocó vivir a la mujer, para poder sobrevivir debió desarrollar aptitudes de escucha que la protegieran. Por eso la intuición y la percepción fueron herramientas de supervivencia. Para los hombres, ligados al poder, con lo racional alcanzaba. (p. 128).

5-Modelo Interactivo-Integrador de Mediación (MIIM). Luján: (2015)

Luján (2015) define al Modelo Interactivo e Integrador de Mediación (MIIM) como: “ (...) la concepción de que todos los elementos que actúan en el proceso de mediación interactúan entre sí, se modifican durante el mismo, se reestructuran y se transforman y se construyen en función de cómo se lleve a cabo esa interacción“. (pp. 153-154).

Es un modelo ecléctico, no solo por su visión, sino también por la fundamentación teórica que lo constituye, basado en: el constructivismo, el análisis de resultados en conflictología y sociología, la inteligencia socioemocional como factor fundamental, la teoría general de sistemas, la psicología motivacional y positiva y dentro de esta última, la importancia de la terapia familiar estructural y de la teoría de la comunicación.

Como argumenta la autora, en el proceso mediador no sólo hay que tener en cuenta las expectativas o metas de los mediados, puesto que sería una mera negociación con afán de conseguir el pacto, habría que valorar otros aspectos como maximizar las fortalezas y disminuir las debilidades o el papel protagonista que van adquiriendo los mediados haciéndose responsables de sus actos. La meta que persigue dicho modelo es un proceso de actuación dentro del marco de la legalidad, la distinción de las posiciones y de las necesidades, la generación de opciones, el reconocimiento del comportamiento humano al negociar, así como manejar las emociones y mejorar la comunicación.

Es fundamental añadir, que aunque el mediador disponga de un modelo eficaz, hay que tener en cuenta como comenta Serrano (2008) que: “los resultados de la mediación, van a venir determinados por diversas variables“ (p. 11).

Y es que, como explica Ripol (2011), los seres humanos nos recomponemos a través de nuestras historias y con la tradición oral o los valores como fuerza de influencia, por tanto, el mediador es un profesional de la comunicación expuesto a dichas historias y relatos, que reúne los elementos necesarios para que ésta fluya.

Pero existentes otras variables que influyen en el proceso mediador como pueden ser, la sala de la mediación y cómo esté organizada. Por ejemplo, la importancia de la mesa redonda, como argumentan Pease y Pease (2010) hemos de remontarnos a la historia del Rey Arturo, quien usaba una mesa redonda, al igual que la mesa característica de la mediación, para reflejar jerarquía horizontal, creando un ambiente de reflexión ideal para el debate y la toma de decisiones.

Pero 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, de acuerdo con Luján (2015):

Sentar a una parte frente a la otra parece determinar un comportamiento más competitivo y polarizado, por ello, lo apropiado es que se sitúen en ángulo recto y el mediador enfrente de ellas para que pueda desviar las críticas que las partes se puedan lanzar entre sí. (p. 136).

Concretamente, siguiendo con aspectos no verbales que influyen en el proceso destaca Rebel (1995) la zona de distancia o proxémica, dividida en:

“Distancia mínima: 20-60 cm.
Distancia personal: 60-90 cm.
Distancia social: 150-200 cm.
Distancia pública: 400-800 cm.” (p. 36).

Fast (2005) define la proxémica como la manera de emplear el espacio con el fin de relacionarnos entre las personas según el grado de confianza.

Otro aspecto relevante es el paralenguaje o la referencia al componente vocal del discurso, es decir, al timbre, el tono y el tipo de voz. Poyatos (1994) lo define como “las cualidades no verbales y modificadores de la voz, sonidos y silencios con que apoyamos o contradecemos las estructuras verbales y kinésicas”. (p. 137). Siguiendo con el componente vocal Glass (2003) argumenta que: “La voz es el conducto mediante el que se transmite los pensamientos y los sentimientos más íntimos. Puesto que la voz está conectada con áreas del cerebro relacionadas con la emoción”. (p. 131). Por lo que el control de nuestra voz como mediadores identifica nuestro estado emocional, en un porcentaje según Glass entre un 60% y 65%.

Grijalvo y Pellejero (2008) destacan también, con respecto a la voz, la importancia de la latencia, definida por estos autores como el tiempo de pausa entre la finalización de la oración de una persona y el comienzo del discurso de la otra persona. Apuntan que si esta latencia es tardía denota una conducta pasiva. Otro de los elementos de la voz que señalan es el volumen, ya que una voz con un volumen muy alto denota agresividad o persuasión, mientras que una voz con un volumen bajo refleja sumisión o disgusto. Además, también analizan el tono o la entonación, la cual si muestra un carácter grave indica monotonía y si es aguda dinamismo.

Pero estos autores, consideran otro elemento imprescindible para el estudio del lenguaje no verbal que puede aplicarse a la mediación, la mirada. Destacando que una persona mirará más si:

- Se está físicamente lejos del compañero.
- Se habla de temas triviales, impersonales.
- No hay nada más que mirar.

- Se está interesado en las reacciones del interlocutor, es decir, se está implicado interpersonalmente
- Se tiene interés en el compañero, es decir, nos gusta o le queremos.
- Se posee un estatus superior al compañero.
- Se pertenece a una cultura que enfatiza el contacto visual en la interacción.
- Es extrovertido.
- Se tiene grandes necesidades de afiliación o de inclusión
- Se es dependiente el compañero.
- Se está escuchando en vez de hablando.
- Se es mujer. (pp. 41-43).

En síntesis, la kinesia, contemplada diferentes elementos no verbales que pueden ser estratégicos para el proceso mediador. Y es que el mediador para el desempeño de sus funciones dispone de dos procesos comunicativos primordiales:

-Lenguaje Verbal: Con la gran cantidad de técnicas y estrategias que conforman las herramientas propias de la mediación (Legitimar, parafrasear, reformular, preguntar,...)

-Lenguaje No Verbal: Toda aquella información que complementa el diálogo, que es reveladora de que el lenguaje verbal sea creíble, transparente. De acuerdo con Davis (2010): “La parte visible de un mensaje es por lo menos tan importante como la audible“. (p. 19).

Una vez finalizado el marco teórico, proseguiremos con la propuesta metodológica que a continuación se detallará para abordar desde una perspectiva cualitativa la influencia del lenguaje no verbal en la mediación.

-PROPUESTA METODOLÓGICA-

3. 1. INTRODUCCIÓN

La elección para el desarrollo del Trabajo Fin de Máster presente ha sido una propuesta de investigación, puesto que con solo una revisión bibliográfica no cumpliría el objetivo de verificar si la influencia del lenguaje no verbal es influyente en el proceso de la mediación.

La temática elegida, como anteriormente se ha nombrado, se basa en verificar la influencia del lenguaje no verbal en la mediación y su posible relación, especialmente desde la perspectiva del profesional, del mediador. Tema estudiado desde Aristóteles y Darwin, pero que no se ha aplicado hasta el momento, y tras la búsqueda bibliográfica realizada, al proceso mediador.

Es por ello, que mediante una investigación cualitativa, con una entrevista semiestructurada a profesionales de la mediación desde diferentes ámbitos (sociocomunitario, educativo y familiar) se indagará acerca de los diferentes planteamientos de la gestualidad, corporalidad y kinesia.

La distribución observará la estructura siguiente:

- La hipótesis y los objetivos
- Muestra
- Papel del investigador
- Estrategias de muestreo y de recogida de datos
- Análisis inductivo de los datos
- Limitaciones del diseño
- Recursos materiales y métodos utilizados
- Instrumentos y técnicas de recogida de información
- Técnica y tratamiento de datos
- Procedimiento: fases, tiempos y lugares
- Instrucciones para la entrevista
- Análisis de los datos e interpretación de los resultados
- Presentación de los datos y discusión de resultados
- Conclusión, valoración personal y propuestas de mejora
- Bibliografía
- Anexos

3.2 HIPÓTESIS Y OBJETIVOS

3.2.1 Hipótesis

La hipótesis de partida en esta investigación será: La eficacia del lenguaje no verbal en los mediadores ya que en relación al marco teórico y recordando las palabras de Ekman (2004) “no podríamos vivir sin dichas emociones, la cuestión es cómo vivir mejor con ellas“. (p.16).

3.2.2 Objetivos

Se ha establecido un objetivo general como eje central de la investigación, con tres objetivos específicos. Es necesario añadir, que esta propuesta metodológica sólo es un acercamiento a una parte de los profesionales de la mediación, por tanto, los resultados obtenidos constituirán la base de una tesis de una investigación posterior con una población más amplia que permita constatar su valor científico.

General:

- Identificar las variables que interfieren en el lenguaje no verbal de los mediadores.

Específico:

- Obtener información acerca del Lenguaje no Verbal.
- Describir el proceso de la mediación desde el objetivo del Lenguaje no Verbal.
- Desde determinados momentos puntuales que suelen darse en un proceso de mediación detectar la influencia de éstos en el Lenguaje no Verbal.

4. METODOLOGÍA

La metodología de tipo cualitativa que desarrollaremos en el presente trabajo se centra en la entrevista puesto que como explican Millan, M., y Schumacher, S. (2005) con la metodología cualitativa:

(...)un proyecto de investigación cualitativa que se parece aproximadamente al de un proyecto de investigación cuantitativa con variaciones metodológicas para un modo interactivo de recogida de datos. (pp. 601-602).

Esta elección de la metodología cualitativa, ha sido escogida debido a que permite ahondar en el discurso de los entrevistados, mediante a su vez, de una entrevista semiestructurada, ya que aunque existe un guión para llevarla a cabo, dispone de cierta flexibilidad en función de las respuestas de las personas que componen la muestra.

4.1 Muestra

La muestra la conforman un grupo de mediadores y mediadoras familiares, escolares sociocomunitarios hasta un total de trece personas. Todos comparten tener formación contrastada en mediación con un amplio recorrido profesional en este ámbito, aspecto que corrobora la fiabilidad de los resultados.

-Mediadores Escolares-

Género	Formación Académica	Años de experiencia en la mediación	Profesión actual	Edad
Masculino	Pedagogía	20	Orientador	58
Masculino	Psicología	18	Orientador	52
Femenino	Psicopedagogía	15	Profesora	53

-Mediadores Sociocomunitarios-

Género	Formación Académica	Años de experiencia en la mediación	Profesión Actual	Edad
Femenino	Educación	15	Docente	51
Femenino	Abogada	5	Concejala	33

-Mediadores Familiares-

Género	Formación Académica	Años de experiencia en la mediación	Profesión actual	Edad
Masculino	Psicología	7	Psicólogo	43
Masculino	Derecho	2	Abogado	31
Masculino	Medicina	13	Terapeuta Familiar	78
Femenino	Psicología	20	Docente	70
Femenino	Psicopedagogía	8	Docente	53
Femenino	Educación Social	8	Educadora social	46
Femenino	Psicología	8	Psicóloga	33
Femenino	Psicología	20	Docente	64

4.2. Procedimiento:

El procedimiento que se ha llevado a cabo se divide en tres pasos:

Fase inicial:

Se ha realizado una búsqueda de bibliografía relacionada con la temática elegida para construir un marco teórico que consolide y constituya la base de la propuesta metodológica.

Fase de investigación:

Se ha aplicado la técnica de recogida de datos elegida a la muestra seleccionada, realizándose personalmente y en algún caso por vía electrónica. Todas las entrevistas han sido grabadas en audio previo permiso de los entrevistados.

Fase de análisis:

Finalmente, los datos fueron analizados e interpretados extrayendo unos resultados que serán expuestos posteriormente. La transcripción de las entrevistas ha sido literal.

4.3 Papel del investigador

El papel de la investigadora ha sido activo y participativo, adecuándose a su perfil académico, al objeto de este trabajo y a las exigencias del método aplicado.

4.4 Estrategias de muestreo intencional

La muestra se ha basado en un perfil conformado por sujetos de diferentes edades, género, ámbitos profesionales y formación académica de base distinta, para generar un grupo diverso y contar con unos resultados de amplio espectro.

4.5 Estrategias de recogida de datos

La estrategia de recogida de datos elegida, dentro de la metodología cualitativa, ha sido la entrevista, grabadas en audio, posteriormente transcritas y categorizadas para la extracción de las conclusiones.

4.6 Limitaciones del diseño

Las limitaciones de este diseño es la muestra reducida de mediadores que supone un déficit de validez aunque esta circunstancia, por otro lado, puede suponer un refuerzo de su fiabilidad, al caracterizarse por profesiones con amplio recorrido en el campo de la mediación.

4.7 Instrumentos y técnicas de recogida de información

Una entrevista cualitativa semiestructurada. Debido a que es la técnica de recogida de información que permite ahondar profundamente en los argumentos de los mediadores y de estilo semiestructurada para que todas las respuestas sean acordes para toda la muestra pero con un toque de flexibilidad y apertura en función de cada persona.

4.8 Procedimientos: Fases, tiempos y lugares

Una sola sesión por participante, en un lugar, en lo posible, sin distracciones y dotado de buena iluminación y ventilación donde se priorice la comodidad de los entrevistados y del entrevistador. La elección del espacio corresponde a cada uno de los entrevistados puesto que hubo de adaptarse a sus jornadas laborales, horarios y calendario de trabajo.

Es importante añadir, antes de la entrevista que no se trata de valorar el nivel de aprendizaje de la materia, sino de conocer su opinión tras su experiencia laboral.

4.9 Instrucciones para la entrevista

A la hora de llevar a cabo el desarrollo de la entrevista semiestructurada, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- La aplicación del instrumento es individual.
- Debe procurarse su realización en un lugar ventilado, con iluminación adecuada y cuyo espacio ofrezca garantías de comodidad.
- Se recomienda la grabación en audio para categorizar con mayor exactitud.
- No se recomienda grabar en vídeo, puesto que este sistema puede crear tensión en el entrevistado, afectando a los resultados de la misma.

5. ANÁLISIS DE DATOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para optimizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos se ha dividido la muestra en tres grupos conforme a los ámbitos de actuación profesional:

Mediadores/as del ámbito familiar

Mediadores/as del ámbito escolar

Mediadores/as del ámbito sociocomunitario

A continuación se irán desglosando cada una de las preguntas efectuadas a los mediadores y las respuestas más generales emitidas, generando la siguiente categorización.

1-Desde tu propia visión ¿podrías definir el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal?

Mediadores Escolares:

Los mediadores del ámbito escolar, definen el lenguaje no verbal *como la transmisión de información mediante el cuerpo, constituyendo un 80% del total del proceso comunicativo y el lenguaje verbal el otro 20% de la información que transmitimos, mediante el lenguaje articulado o verbalizado.*

A su vez el lenguaje verbal, es *consciente y comunica mediante el canal de las palabras*, mientras que el lenguaje no verbal, es la *lectura gestual, siendo más directa y explícita, emocional o sentimentalmente.*

Mediadores sociocomunitarios:

Los mediadores del ámbito sociocomunitario, consideran que tanto para el lenguaje verbal como para el no verbal *es normal separarlos para estudiarlos*, pero que juntos se consideran un todo, constituyendo así el concepto de la comunicación humana. Sintetizan El lenguaje verbal como *el que está debido a una construcción cognitiva* y el lenguaje no verbal, como *todo lo que lo acompaña al mismo, incluso el tono, movimiento corporal, etc.*

Mediadores Familiares:

El lenguaje verbal o digital es propio de los seres humanos y es ideal para transmitir contenidos. *El lenguaje no verbal o analógico, lo compartimos con los animales, especialmente con los mamíferos y es fundamental para comprender las relaciones.*

2-Según tu experiencia personal y profesional ¿Consideras que el lenguaje no verbal es adquirido o innato?

Mediadores Escolares:

El 100% de estos mediadores lo consideran *tanto innato como aprendido*, puesto que el aprendizaje vicario y la cultura es fundamental para corregir y adaptar patrones y, a su vez, biológicamente nacemos con él.

Enfatizan además, que *los profesionales deben adquirirlo y mejorarlo* ya que es una forma de expresión, e igual que se aprende a leer, se aprende a decir palabras e identificar a las personas, hechos o espacios.

Mediadores sociocomunitarios:

Estos profesionales enfatizan que gran parte es *construida culturalmente por el contexto y el entorno* y además, proporcionan importancia al físico y otras cuestiones biológicas influyentes para el lenguaje no verbal (los ojos, el tamaño de la boca, la voz diferente entre géneros, los labios).

Mediadores Familiares:

Consideran que *es adquirido porque la experiencia te lo va dando*, también que existen componentes del lenguaje no verbal que son innatos como se comprueba en los estudios transculturales.

P: Ejemplo: los latinos son más expresivos tanto en lenguaje verbal como el lenguaje no verbal (construcción social).

3-En un proceso de mediación cuando los mediados proceden de otro país o cultura ¿eres consciente de modificar algún gesto concreto de tu registro del lenguaje no verbal? ¿Cuál/es y por qué?

Mediadores Escolares:

Son conscientes de modificar gestos destacando especialmente los siguientes:

-Mirar más a la cara del mediado.

-Mayor contacto visual facilitando el entendimiento.

-Control de la expresión facial: Más controlado, con menos gestos articulados para evitar incongruencias.

Mediadores sociocomunitarios:

Perciben cambios al respecto, pero enfatizan la importancia de la naturalidad ante la situación. *Procuran además, que posturas, palabras o elementos de la comunicación, cuanto menos, no hacerlas o preguntar al mediado de si puede ser una falta de respeto, evitando así dudas.*

Ej: En una pareja musulmana, con los varones no es frecuente tocarlos o saludarlos con un beso.

Los gestos que modulan son:

-Mayor control de la expresión facial: No sonreír en exceso.

-Importancia a la observación.

Mediadores Familiares:

Por un lado, una parte de los entrevistados son conscientes *de no producir cambio* con respecto a los mediados de otra cultura, puesto que consideran que la adaptación la realizan a toda persona independiente de cualquiera de sus características.

Por otro lado, otra parte de la muestra sí modifica su registro no verbal:

-Ritmo de la voz o la entonación.

-Evitar tocar si en esa cultura no es propio.

-Controlar expresividad y especialmente, proximidad.

4-Durante el proceso de la mediación ¿percibes algún cambio significativo en tu lenguaje no verbal en función del género de los mediados? ¿Podrías explicar cuál/es y a qué es debido?

Mediadores Escolares:

Para puntualizar esta pregunta además de la respuesta estipularemos el indicador de género expresado:

Mujeres:

La mayoría de las mujeres mediadoras entrevistadas *no perciben diferencias de sus gestos con respecto al género de los mediados.*

Hombres:

En el caso de los hombres mediadores consideran que *influye el género y que tienden a cuidar más su lenguaje no verbal si son mujeres las mediadas*, ampliando la proxemia. Además, *entienden o comparten mejor el lenguaje no verbal de un mediado varón pero automáticamente, siguen el principio de la neutralidad*, y al ser consciente de dicha variable, la modifican para mostrar imparcialidad.

Mediadores sociocomunitarios:

Aunque perciben cambios puesto que argumentan que culturalmente *estamos contruidos como hombres y mujeres*, consideran que *hasta que no llegemos a la concienciación de que no debe haber una diferencia, se mantendrá dicha diferencia entre géneros*. Hay que contar con esa variable y tenerla en cuenta en la mediación. Además, *la mujer mediadora debe adoptar un rol más firme* para evitar estereotipos de la mujer asociado a la sumisión.

Mediadores Familiares:

Hombres

Algunos *sí consideran cambiar sus gestos*, especialmente en proxemia y contacto corporal. Al igual que diferenciar en función de la edad. *Por ejemplo en etapas escolares de 10-12 años. Los niños suelen ser más comunicativos en lenguaje no verbal que verbal y viceversa con las niñas*. Además, con respecto a la proximidad, se cuida más si es género contrario al mediador.

Otra parte de la muestra *no encuentra distinción ninguna* entre los géneros de los mediados.

Mujeres

Una parte de la muestra *no perciben cambios en función del género* de los mediados mientras que otra: *sí, debido al sesgo de género*, justificando algunas diferencias por razón de género entre unos y otros, como por ejemplo en la forma de saludar a los mediados: *Mujeres un beso y hombres la mano*.

5- A lo largo de la fase de acogida ¿cuáles sueles ser tus gestos más recurrentes de cara a los mediados?

Mediadores Escolares:

Estos mediadores tienen muy en cuenta *crear una ubicación espacial muy cercana*, evitando mesas, disponiendo solamente de sillas. Creando un rapport, es decir, una conexión emocional, mediante:

- Movimiento de manos, indicando estar atento con lo que estás manifestando.*
- Ser muy gestual, ya que en la fase de acogida, aparte de arropar la crisis, se pretende generar confianza en que siga desarrollándose el proceso de mediación.*
- Mantener la mirada en señal de que estás pendiente y arropando la crisis.*
- Asentir con la cabeza, aunque con mucho control puesto que consideran que puede ser contraproducente si no se realiza la acción de la misma manera a ambos mediados.*

Mediadores sociocomunitarios:

Lo consideran como el momento de mayor relevancia de la comunicación, es por ello que sus gestos son:

- Asentir con la cabeza.
- Escuchar atentamente y hablar menos.
- Contacto visual.
- Gesto facial muy relajado.
- Inicialmente ser una persona fría o rígida para mostrar más neutralidad.
- Saludar con la mano en vez de dos besos.

Mediadores Familiares:

Los gestos más predominantes suelen ser:

- Gestos de asentir en la cabeza a ambos por igual.
- La posición de las manos por encima de la mesa.
- Estar más incorporado sobre la mesa (cercanía, está siendo escuchado).
- Las manos no muy pegadas al cuerpo.
- Evitar expresiones de sorpresa, desagrado o el cruzar las manos.
- Evitar una sonrisa porque puede ser una falta de respeto, o levantar el dedo, señalar o cruzar los brazos.
- Usar el sentido del humor.
- Lenguaje facial relajado.

6-Con el objetivo de generar confianza en los mediados y en el propio proceso de mediación ¿qué gestos suelen acompañar a tu lenguaje verbal?**Mediadores Escolares:**

Los resultados conforman el listado gestual que se expone a continuación:

- Mirar más.
- Asentir.
- Disponer de una ubicación del despacho con una mesa redonda y sentado en el vértice del triángulo.
- Abrir las piernas y brazos y evitar cruzarlas.
- Generar con las manos confianza y no rechazo.

Mediadores sociocomunitarios:

En estos profesionales el listado gestual lo conforman:

- Hablar despacio.
- Detenerme en algunas frases con la intención de que así las terminen.
- No gesticular cuando hablan los mediados.
- Mirar a los ojos.
- Manejar el silencio.
- Importante el inicio hasta la sala de mediación: si guiarles o no por el camino, señalar dónde sentarse si así lo demuestran.

Mediadores Familiares:

Los gestos más recurrentes para generar confianza son:

- Asentir con la cabeza.
- Evitar pegar la espalda a la silla.
- Acercarse más a la mesa.
- Dirigirse más a los mediados con la mirada.
- Evitar sonreír o reír. Mantener una expresión facial neutra.
- Además de mantener la postura erguida y hacia la persona que habla.
- Las manos hacia el centro de la mesa.
- Gestos abiertos, palmas hacia arriba.
- Gestos de tranquilidad, calma y sosiego.

7 ¿has captado en el proceso de mediación y a través del lenguaje no verbal los roles que adoptan los mediados?

Mediadores Escolares:

Los mediadores escolares concluyen que son notables los roles, como por ejemplo:

Dominación: Se caracteriza por ser gestos bruscos, cortantes y mirada desafiante, posición abierta de los brazos, elevar el tono de la voz, habitualmente no termina el mediador de hablar y asume la respuesta mientras que la sumisión es la mirada hacia abajo, con una mayor predisposición a escuchar y con cuerpo encorvado.

Mediadores sociocomunitarios:

Los mediadores de este ámbito se centran especialmente en definir el rol de cada mediado, así por ejemplo destacan al mediado que posea una actitud más tranquila: *Recargado en su silla, postura flexible, mirada controlada hacia el frente, escucha activa.*

Mediadores Familiares:

Destacan especialmente *el rol más dominante o una situación de poder más ventajosa, puesto que suele ocupar más espacio, alarga más los brazos en la mesa, suele balancearse más hacia el lado del mediador, con los gestos, miradas y movimiento y tiende a crear alianzas, por eso los mediadores cambian de lugar en las diferentes sesiones, porque el otro mediado se da cuenta y fija su mirada en el mediador a ver como procede.*

8-Durante un bloqueo emocional por parte de los mediados ¿Qué gestos destacarías de tu estilo comunicativo?

Mediadores Escolares:

Entienden la situación y sus gestos habituales son:

- Colocarse más unida a la persona denotando atención.
- Mediante el tono de la voz, la mirada y asentir, dejan que le emoción fluya.
- Destacan utilizar algo gráfico, estrategia o técnica gráfica, que permita sacarlos por unos segundos de la escalada o bloqueo emocional y centrarlos en algún punto de la mesa de la mediación que les permita aislarse por ejemplo: escalas valorativas o numéricas.

-Crear algún tipo de juegos con las manos que permite que se centre en un punto diferente al propio bloqueo que puedan tener.

Mediadores sociocomunitarios:

Se centran especialmente en:

- Postura inclinada hacia la persona que tiene el bloqueo.*
- Modular la voz, serenarla, hablar más despacio.*
- Involucrar al otro mediado (quien no tiene el bloqueo) trabajando la empatía.*

Mediadores Familiares:

El registro no verbal se concentra en:

- Evitar tocar a la persona.*
- Expresión facial neutra.*
- Acompañamiento mediante la voz serena.*
- La postura en espejo.*
- Mirar a los ojos.*

9-Cuando, en el desarrollo del proceso de mediación, los mediados se encuentran en una fase de escalada y el conflicto se ve incrementado ¿qué gestos y acciones predominan en tí?

Mediadores Escolares:

Todos comparten que es un momento complicado y que es el mediador el canalizador para que dicho proceso no avance por lo que los gestos más comunes referidos son:

- Aparentar serenidad, hablar más lento.*
- Intentar, que su mirada o atención, se centre en otro lado, gestos con las manos, estrategias manual, dibujo, algo que tengan que valorar o hacer y les permita aislarse por unos segundos de ese conflicto o contingencia, y centrarse en otro aspecto.*

Mediadores sociocomunitarios:

Desde este ámbito se trabaja a través de:

- Mostrar fortaleza.*
- Tono de voz con mucha serenidad.*
- Bajar la voz.*
- Gestos más rígidos pero transmitiendo tranquilidad.*
- En caso grave, levantarse y ponerse de pie.*

Mediadores Familiares:

Consideran que es una situación que puede influir a nivel personal en el mediador, pero intentan en todo momento no dar muestras de ello a los mediados. Predominando los siguientes gestos y acciones:

- Ser más expresivos con las manos.*
- Hacerles ver que tienen que parar sin gritar, y así captar la atención con un gesto en el centro de la mesa. Y así aplacarlo de esa manera.*
- Cortar la discusión preguntando sobre aspectos en los que necesariamente tienen que estar de acuerdo.*

Por ejemplo, si están discutiendo sobre la vivienda, se puede preguntar por donde está la casa, cuántas habitaciones tiene, etc.

-Técnicas de las piedras, recursos visuales.

-Alejarse de la situación físicamente, distancia física y así denotar que eso no es lo que desea el mediador ni desean los mediados. Distancia social más alejada.

10-Según tu experiencia en el ámbito de la mediación ¿Qué características personales podrían ser objeto de estudio dentro del lenguaje no verbal?

Mediadores Escolares:

Los mediadores escolares se centran en:

-Tono.

-Postura corporal a la altura de la línea de visión del mediado.

-A nivel facial sobretodo ojos y labios.

-Manos y brazos.

-Posición del torso.

-Contemplan, aunque en menor medida las piernas analizando su posicionamiento de pies en el suelo.

-Crear o alejar distancias físicas.

Mediadores sociocomunitarios:

Por su parte los mediadores de este ámbito sociocomunitario destacan:

-Entonación.

-Técnicas de observación.

-Lectura de expresiones corporales de manera general: determinadas posturas y de la metacomunicación.

Mediadores Familiares:

El desglose referido por este colectivo es el siguiente:

-Las manos, los brazos.

-La cabeza (asentir).

-La mirada porque muchas veces puede generar confianza de cara a un mediado.

-Postura, hombros.

-Manos en disposición comunicativa.

-Control de los impulsos verbal y no verbal. Puesto que en una mediación el mediador puede sentirse afectado por las circunstancias e incluso temas que le resuenan a nivel personal.

-Tono, la intensidad y timbre para transmitir serenidad.

-Lo que ocurre debajo de la mesa, con las piernas y cuando esconden las manos entre los muslos. Puesto que es información que se escapa.

11- ¿Hay alguna otra observación u aportación que consideres que pueda reflejar?

A continuación, se añade una de las valoraciones expresadas puesto que engloba los aspectos más recurrentes que se han recogido como respuesta y que aporta conceptos tales como:

Importancia del lenguaje no verbal del mediador, influencia en el proceso de la mediación.

El lenguaje no verbal, es muy importante. En una sala de mediación la confianza inicial la generas por tu lenguaje no verbal. Si el lenguaje no verbal del mediador fuese neutro, puede dar la sensación de no tener predisposición, de estar por estar, aunque sea un gran profesional.

Pregunta extra: Mediadores escolares

Esta pregunta se ha añadido, puesto que en la mediación escolar, existe un añadido, no tan recurrente en otros ámbitos de la mediación (familiar y sociocomunitaria), la formación como mediadores escolares, de estudiantes para que puedan intervenir y ayudar a resolver los conflictos entre sus iguales.

12-¿Qué características personales debería tener adquiridas el alumnado mediador con respecto al lenguaje no verbal?

Los mediadores escolares consideran imprescindibles:

- La mirada o la observación.
- La empatía.
- La escucha activa.

6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta los datos globales unificados según el ámbito de los mediadores, con el objetivo de comentar los principales resultados.

Los mediadores del ámbito escolar, definen el lenguaje no verbal como aquel que suma más importancia en el proceso comunicativo, atribuyendo un 80% frente al 20% del lenguaje verbal. Añaden como matiz diferenciador entre ambos procesos, la instrumentación de las palabras para el lenguaje verbal y el cuerpo para el lenguaje no verbal, añadiendo a este último, aspectos como la voz y el tono. Los mediadores del ámbito sociocomunitario, consideran que es normal separar ambos lenguajes para estudiarlos, pero que juntos constituyen un todo, que da forma al concepto de la comunicación humana.

Se sintetiza el lenguaje verbal como el debido a una construcción cognitiva y el lenguaje no verbal, como todo lo que lo acompaña al anterior, incluso el tono, movimiento corporal, etc. Añaden que el lenguaje verbal o digital es algo propio de los seres humanos y que es ideal para transmitir contenidos, por otra parte, el lenguaje no verbal o analógico, lo compartimos con los animales, especialmente con los mamíferos y es fundamental para comprender las relaciones.

La totalidad de mediadores entrevistados, consideran que el lenguaje no verbal es tanto adquirido como innato, contemplándose diferencias entre los mediadores familiares, que determinan que la experiencia es un factor clave en el lenguaje verbal aunque también existen componentes del lenguaje no verbal innatos y los mediadores del ámbito educativo, enfatizan la importancia del aprendizaje vicario, la influencia del seno familiar y del entorno cultural. Por otra parte, los mediadores sociocomunitarios ponen el acento en la adquisición debido a la influencia construida culturalmente por el contexto y el entorno y además, proporcionan importancia al físico y a otras cuestiones biológicas influyentes en el lenguaje no verbal (los ojos, el tamaño de la boca, la voz diferente entre géneros, los labios).

Con respecto a la variable de género de los mediados tenemos que las opiniones están más divididas:

Por un lado como mediadores, son conscientes de modificar gestos si los mediados pertenecen a otro país o confesión argumentando que culturalmente estamos contruidos como hombres y como mujeres, considerando que, hasta que no llegemos a la concienciación plena de que no debe haber ninguna diferencia, se mantendrá dicha distinción entre géneros.

Consideran, que como mediadoras mujeres deben adoptar un rol más firme para evitar estereotipos de género y perciben cambios, por ejemplo, a la hora de saludar: dar la mano a hombres y a la mujeres besos.

Los hombres mediadores tienden a modificar aspectos como la proxemia y el contacto corporal. Al igual que entre géneros en función de la edad. Los chicos suelen ser más comunicativos en lenguaje no verbal que verbal y viceversa. Además, respecto a la proximidad, se cuida más si es género contrario al mediador.

Por otro lado, aunque en menor medida, en una parte de la muestra de mujeres mediadoras no perciben cambio consciente alguno con respecto al género de los mediados.

En función de si los mediados pertenecen a otro país o cultura, los cambios significativos son:

Mayor control de la expresión facial, no sonreír en exceso y la importancia a la observación, modular el ritmo de la voz o la entonación, evitar tocar si en esa cultura no es propio, controlar expresividad y especialmente, proximidad.

Para crear confianza, especialmente en los momentos iniciales de la mediación, los mediadores escolares hacen hincapié en el espacio de la sala de la mediación de crear una ubicación espacial muy cercana, evitando las mesas. En cambio los mediadores sociocomunitarios, prestan atención a afianzar su neutralidad.

Los mediadores de los tres ámbitos comparten una serie de gestos para generar confianza como son:

Gestos de asentir en la cabeza a ambos por igual, la posición de las manos por encima de la mesa, estar más incorporado sobre la mesa (cercanía, está siendo escuchado), las manos no muy pegadas al cuerpo, evitar expresiones de sorpresa, desagrado o el cruzar las manos, evitar una sonrisa porque puede ser una falta de respeto, o levantar el dedo, señalar o cruzar los brazos, usar el sentido del humor y un lenguaje facial relajado.

Con respecto a identificar los roles en los mediados, desde los tres ámbitos comparten que, mediante el lenguaje no verbal, han captado los siguientes gestos:

Dominación: gestos bruscos y cortantes, miradas desafiantes, intento de alianza con el mediador para la dominación, quién entra primero a la sala de la mediación, suele ocupar más espacio, alarga más los brazos en la mesa, suele balancearse más hacia el lado del mediador.

Sumisión: postura encorvada, poco contacto visual y constantemente aprobación hacia el otro mediado, para el rol de sumisión.

Cuando se da una situación de bloqueo emocional, la reacción común detectada por todos los mediadores suele ser: Colocarse más unida a la persona, control del tono y ritmo de la voz o emplear técnicas gráficas o visuales que les permita desconectar de dicho bloqueo, hablar más despacio, involucrar al otro mediado (quien no tiene el bloqueo) trabajando la empatía, mostrar fortaleza, la postura en espejo y mirar a los ojos.

En cambio si la situación es de un conflicto en escalada, los mediadores intentan manifestar serenidad a través del tono de la voz, la posición del torso, las manos y los brazos y ejerciendo un control facial para evitar transmitir emociones negativas.

El desglose que realizan los mediadores con respecto a los aspectos personales que pueden ser objeto de estudio en el campo del lenguaje no verbal aplicado a la mediación son los siguientes:

- Las manos, los brazos.
- La cabeza (asentir).
- La mirada porque muchas veces puede generar confianza de cara a un mediado.
- Postura, hombros.
- Manos en disposición comunicativa.
- Control de los impulsos verbal y no verbal. Puesto que en una mediación el mediador puede sentirse afectado por las circunstancias e incluso temas que le resuenan a nivel personal.
- Tono, la intensidad y timbre para transmitir serenidad.
- Lo que ocurre debajo de la mesa, con las piernas y cuando esconden las manos entre los muslos. Puesto que es información que se escapa.
- Postura corporal a la altura de la línea de visión del mediado.
- Contemplan, aunque en menor medida las piernas analizando su posicionamiento de pies en el suelo.

Con respecto a la pregunta formulada exclusivamente a los mediadores escolares, comparten las siguientes cualidades en el alumnado mediador: La mirada o la observación, empatía y escucha activa.

La última pregunta: ¿Hay alguna otra observación u aportación que consideres que pueda reflejar? se desarrollará en el apartado de “Propuestas de Mejora“, al entender que constituyen aspectos bajo este epígrafe.

7. CONCLUSIONES

Y es que, adentrarnos en el mundo del lenguaje no verbal, nos permite conocer aún más los pensamientos y actitudes de los humanos, las conclusiones generales que aportamos de la investigación son las siguientes:

-Los profesionales de la mediación dan más importancia al lenguaje no verbal que al lenguaje verbal, no obstante, los planes de estudio de las universidades siguen contemplando técnicas y estrategias para potenciar el componente verbal no así, en el mismo grado al lenguaje no verbal.

-Existe proporcionalidad en la discusión del componente innato o adquirido aunque existe consenso en que es un elemento que lo conforma la persona como profesional, influyendo a su vez, en los mediados.

-Sin quitar protagonismo a la dicotomía ambiente y herencia tratada ya en la interpretación de los resultados, los mediadores emplean el lenguaje no verbal como un acercamiento hacia la persona o, explicado en palabras de Marinés Suares manifestadas a lo largo de su entrevista en “un sincero interés por comprenderlos“.

-La neutralidad y la objetividad son las encargadas de regular nuestras actuaciones conforme a la variable de género, no obstante y de manera natural entendemos mejor al género idéntico.

-Importancia de las variables culturales, puesto que hay gestos cuya interpretación es puramente cultural (Por ejemplo: símbolo de la V de Victoria, en otros países es considerado como insulto).

-Los mediadores comparten gestualidad para generar confianza, puntualizando que en el momento de la fase de acogida se utilizan acciones gestuales para potenciar la asertividad como: cuidar la proximidad, modificar la postura corporal para denotar interés, mantener el contacto visual y asentir, intentar no modificar la interpretación del discurso del mediado por la expresión facial, colocar las manos por encima de la mesa, equilibrar el tiempo de atención para ambos por igual, etc.

-A través del lenguaje no verbal, han podido percibir algunos roles en los mediados como los de dominación y sumisión, lo que les permite valorar el equilibrio o desequilibrio de poder presente y cambiar la actuación conforme a ello.

-En una situación de bloqueo emocional, consideran necesaria la comprensión hacia la persona afectada y arrojan la crisis y recanalizan el proceso.

-Todos los mediadores argumentan que una escalada en el conflicto suele ser una situación muy compleja donde los mediadores modulan el registro no verbal adoptando un tono de voz sereno y una postura corporal más rígida como conductor de la situación, etc.

-A su vez, todos los entrevistados consideran que el lenguaje no verbal debería estudiarse con mayor profundidad en la formación exigida para este desempeño puesto que permitiría mejorar su eficacia como profesionales.

-El lenguaje no verbal, se manifiesta también como acicate para captar roles, inclusive cuando éstos se modifican durante el transcurso de la mediación, ya que en palabras de Marinés Suares durante la entrevista: “los mediados suelen venir en situación de víctima“.

-La cantidad importante de información que nos hace llegar el cuerpo y otros elementos (tono de voz, ritmo, volumen, movimiento, proxemia, etc. se conforman como herramientas eficaces y exquisitas para la mediación, concebida como proceso alternativo al posicionamiento de los afectados.

-Desde la mediación como proceso de trato igualitario independientemente de las condiciones presentadas por los mediados, contemplando el artículo 1 de los Derechos Humanos (1993) “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros“, la perspectiva marcada en este trabajo afianzar y, a su vez, dar un paso hacia adelante en igualdad.

-Para finalizar, destacar la importancia del lenguaje no verbal y múltiples variables en el desempeño profesional de la mediación siendo conscientes, que es una ardua tarea su detección y aprendizaje, pero validando este esfuerzo en las señales que manifiestan constantemente los mediados y en el progreso que su conocimiento aporta al proceso.

8. PROPUESTAS DE MEJORA:

Es interesante como al finalizar un estudio, podemos concluir que nacen nuevas perspectivas del mismo, no contempladas inicialmente o no tomadas en cuenta como factores decisivos. Una vez llegados a este punto, nombraremos algunos ámbitos de estudio para futuras investigaciones:

-Particularidades de la voz y sus características (latencia, timbre, tono, velocidad, etc). en el ámbito de la mediación, teniendo en cuenta que se basa en es un proceso comunicativo.

-El Lenguaje no Verbal en función de la edad, puesto que la mediación presenta diferencias dependiendo del arco de edad donde se lleva a cabo.

-El Lenguaje no Verbal en la discapacidad: Hay elementos que dificultan una lectura congruente a nivel no verbal con respecto al verbal.

-El Lenguaje no Verbal de los mediadores según los mediados: Añadir la perspectiva de la influencia del LNV del mediador desde el punto de vista de los mediados, ya sea de mediaciones exitosas como las que no, y así analizar las variables influyentes en el proceso de la misma.

-Con respecto a las entrevistas, además, se matiza como los mediadores desde los tres ámbitos (educativo, sociocomunitario y familiar) consideran sumamente importante la inclusión de la figura del mediador en escenarios que a día de hoy solamente tiene presencia en momentos puntuales. Por ejemplo: una figura del mediador en un centro educativo, cuyo objetivo sea formar a equipos de mediadores de iguales y potenciar la cultura de paz. O incluso, en asociaciones de vecinos, actividades sociocomunitarias...

-Otro aspecto de mejora para una futura investigación que sería interesante consistiría en ampliar la muestra de la investigación.

9. VALORACIÓN PERSONAL DE TODO EL TFM

A lo largo de este trabajo he adquirido competencias que inicialmente desconocía por completo. Enfrentarme y cumplir con el objetivo de realizar un trabajo fin de máster no es tarea sencilla, una página de word puede ser un completo desafío cuando no se encuentran las palabras exactas para materializar una idea.

Sin duda, no hubiese sido posible sin haber pasado por mí todos los conocimientos adquiridos a lo largo del máster de mediación familiar y sociocomunitaria, combinándolo a su vez con mi formación de origen, conformando una simbiosis de formación multidisciplinar arraigada ahora a mis esquemas mentales.

El transcurso además ha sido fructífero debido a la influencia de las prácticas realizadas en un centro educativo de secundaria (IES Lomo de la Herradura) y de Intermedia.ulpgc, el servicio de mediación, resolución de conflictos, intervención y preservación familiar de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, pues, me han aportado un gran interés y ha sido un constante aprendizaje debido a los profesionales que en ellos trabajan, siendo una oportunidad para contagiarme de su conocimiento y experiencia, aportándome una riqueza tanto profesional como personal.

El trabajo fin de máster me ha permitido también conocer con exactitud la historia del lenguaje no verbal, las teorías y creencias acerca de la misma y de su valoración en la sociedad desde diferentes momentos de su existencia. Permiéndome conocer en palabras de diversos autores relevantes los avances que han ido surgiendo, apasionándome aún más si cabía hacia esta temática, completamente convencida de que la kinesia tiene un papel imprescindible en el mundo de la mediación, completamente emergente y por explotar.

Por otro lado, se ha tenido en cuenta desde los inicios de este trabajo, el hándicap que lleva a la espalda las ciencias sociales, más concretamente la metodología cualitativa completamente juzgada hacia sesgos cognitivos, creencias o valores poco contrastados frente a la metodología cuantitativa en términos de porcentaje exacto, pudiendo generar resistencia e inflexibilidad en determinados investigadores, es por ello que dicha preocupación se ha recogido como crítica constructiva en este trabajo, justificándose así la consistente lectura y revisión bibliográfica y la entrevista en profundidad de la muestra de mediadores demostrando de esta forma el rigor que denota la veracidad de los resultados obtenidos.

Por último, valoro dicho trabajo como un emocionante recorrido, dónde sin perder la ilusión se ha aportado cada palabra con el fin de mejorar y aportar un granito de arena, a lo que en un futuro será la montaña del lenguaje no verbal, conformando dicha investigación tan solo como el inicio, como la punta del iceberg, es por ello, que el punto con el que acabará esta frase, es tan solo un punto y seguido.

Como cierre destaco una cita de Steve Jobs (1955-2011):

Tu trabajo va a llenar gran parte de tu vida, y la única forma de estar realmente satisfecho con él es hacer lo que creas que es un gran trabajo. Y la única manera de hacer un trabajo genial es amar lo que haces. Si no lo has encontrado, sigue buscando. No te detengas. Al igual que con todos los asuntos del corazón, lo sabrás cuando lo encuentres. Y, como cualquier gran relación, sólo se pondrá mejor y mejor, conforme los años pasen. Así que sigue buscando hasta que lo encuentres. No te detengas.

10. BIBLIOGRAFÍA

10. 1 Referencias Bibliográficas:

- Alain-Descamps, M. (2010). *El lenguaje del cuerpo y la comunicación corporal*. Barcelona, España: Biblioteca Deusto de desarrollo personal.
- Albaladejo, M. (2007). *La comunicación más allá de las palabras*. Barcelona, España: Graó.
- Aristóteles. (2001). *Ética*. Madrid, España: Libsa.
- Armas, M. (2009). *Mediación y resolución de conflictos*. Gran Canaria, España: Servicio de publicaciones y difusión científica de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Bustelo, D. (2009). *La mediación: claves para su comprensión y práctica*. Madrid, España: Tritoma Hara Press.
- Cabrera, A., y Pelayo, N. (2002). *Lenguaje y comunicación: Conceptos básicos, aspectos teóricos generales, características, estructura, naturaleza y funciones del lenguaje y la comunicación*. Caracas, Venezuela: El nacional.
- Cano, E. (2005). *Cómo mejorar las competencias de los docentes*. Barcelona, España: Grao.
- Cook, T., y Reichardt, Ch. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Madrid, España: Morata.
- Damasio, R. (2000). *Descartes' error: emotion, reason and the human brain*. New York: Quill.
- Davis, F. (2010). *La comunicación no verbal*. Madrid, España: Alianza.

- De Diego, R., y Guillén, C. *Mediación: procesos, tácticas y técnicas*. (2012). Madrid, España: Pirámide.
- Ekman, P. (2005). *Como detectar mentiras*. Barcelona, España: Paidós.
- Ekman, P. (2004). *¿Qué dice ese gesto?* Barcelona, España: Integral.
- Fast, J. (2005). *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona, España: Kairós.
- Fornés, A., y Rodríguez-Escalona, M. (2008). *El porqué de nuestros gestos*. Barcelona, España: Bolsillo Octaedro.
- Givens, D. (2000). *El lenguaje de la seducción*. Barcelona, España: Amat.
- Gladwell, M. (2005). *Inteligencia Intuitiva*. Madrid, España: Punto de lectura.
- Glass, L. (2003). *Sé lo que estás pensando*. Barcelona, España: Paidós.
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Ciudad de México, México: Ediciones B.
- Goleman, D. (2007). *Social intelligence : the new science of human relationships*. New York: Bantam Books.
- Grijalvo, F., y Pellejero, J. (2008). *Entrenamiento en Habilidades Sociales*. Gran Canaria, España: Servicios de publicaciones y difusiones científicas.
- Greenberg, L. y Paivio, S. (2003). *Trabajar con las emociones en psicoterapia*. Barcelona, España: Paidós.
- James, J. (2003). *El Lenguaje corporal. Proyectar una imagen positiva*. Barcelona, España: Paidós plural.
- James, J. (2008). *The Body language bible*. British, England: Vermilion.

- Ibarrola, B. (2013). *Aprendizaje emocionante*. Madrid, España: SM.
- Kolb, B. y Wishai, I. (2005). *Cerebro y conducta*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Luján, I. (2015). *Mediación y resolución de conflictos*. Gran Canaria, España: Servicios de publicaciones y difusiones científicas.
- Millan, J., y Schumacher, S. (2005). *Investigación Educativa. Una introducción conceptual*. Madrid, España: Pearson Addison Wesley.
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona, España: Granica.
- Pease, A., y Pease, B. (2006). *El lenguaje del cuerpo. Como interpretar a los demás a través de sus gestos*. Barcelona, España: Amat.
- Pease, A. (2010). *Comunicación no verbal. El Lenguaje del Cuerpo*. Barcelona, España: Amat.
- Pintementel, M. (2013). *Resolución de conflictos*. Barcelona, España: Plataforma Empresa.
- Poyatos, F. (1994). *La comunicación no Verbal*. Madrid, España: Istmo.
- Rebel, G. (1995). *El Lenguaje corporal*. Madrid, España: Edaf Psicología y Autoayuda.
- Ripol, A. (2011). *Estrategia de mediación en asuntos familiares*. Madrid, España: Instituto complutense de mediación y gestión de conflictos.
- Serra, M. (2013). *Comunicación y lenguaje*. Barcelona, España: UB.
- Suares, M. (2004). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnica*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Suares, M. (2003). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Vinyamata, E. (2014). *Conflictología. Curso de resolución de conflictos*. Barcelona, España: Ariel.

William, S. (1954). *Atlas of Men*. New York: Gramercy.

10.2 Artículos y Webgrafía:

Aguado, M., y Nevares, L. (2000). *La comunicación no verbal*. (2da. ed.). Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2244137>

AIEEF (2014). *AIEEF*. Recuperado de www.aieef.org/%C2%BFqu%C3%A9-es-la-mediaci%C3%B3n

Armas, M. (2003). *La mediación en la resolución de conflictos*. Recuperado de: <http://educar.uab.cat/article/view/294/pdf>

Calvo, A., García, I., y Pérez, R. (2013). *Expresión corporal. Una práctica de intervención que permite encontrar un lenguaje propio mediante el estudio y la profundización del empleo del cuerpo*. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4135190>

Choliz, M. (1995). *La expresión de las emociones en la obra de Darwin*. Recuperado de: <http://www.uv.es/=choliz/ExpresionEmocionesDarwin.pdf>

Darriba, G. (2010). *La mediación familiar. Algunas consideraciones*. Recuperado de: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:RDUNED-2010-6-5050/Documento.pdf>

DDHH. (1993). *Declaración de derechos humanos*. Recuperado de: www.un.org/es/documents/udhr/

Ortuño, P. (2013). *La mediación en el ámbito familiar. Arbitraje y mediación*. Recuperado de: <http://www.jcyl.es/web/jcyl/binarios/70/585/15.-%20Mediaci%C3%B3n%20en%20el%20%C3%A1mbito%20familiar%20-%20digital.pdf?blobheader=application%2Fpdf%3Bcharset%3DUTF-8&blobheadername1=Cache-Control&blobheadername2=Expires&blobheadername3=Site&blobheade>

Oyarzún, M. (2013). *La ética de la mediación familiar*. Recuperado de: <http://www.margen.org/suscri/margen68/oyarzun.pdf>

RAE (2014). *Real Academia Española*. Recuperado de: www.rae.es

Serrano, G. (2008). *Eficacia y mediación familiar*. Recuperado de: <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N92-3.pdf>

Valbuena, F. (2008). *Estrategia y Técnicas de Negociación. Observación y Ensayo en la Negociación*. Recuperado de: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/per3/profesores/Valbuena/pdf/4.pdf>

10.3 Bibliografía:

Ailes, R., y Kraushar, J. (1993). *Tú eres el mensaje. La comunicación a través de los gestos, la imagen y las palabras*. Barcelona, España: Paidós.

Albaladejo, M. (2007). *La comunicación más allá de las palabras*. Barcelona, España: Grao.

- Baró, T. (2012). *La gran guía del lenguaje no verbal*. Barcelona, España: Paidós.
- Birdwhistell. (1979). *El lenguaje de la expresión corporal*. Barcelona, España: Colección comunicación visual.
- Calmels, D. (2004). *El cuerpo cuenta*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Coll, J., Gelabert, J., y Martinell, E. (1990). *Diccionario de gestos*. Madrid, España: Edelsa.
- Darwin, C. (1984). *La expresión de las emociones en los animales y en el hombre*. Madrid, España: Alianza.
- De Ketele, J., y Rogiers, X. (2000). *Metodología para la recogida de información*. Madrid, España: La Muralla.
- James, J. (2002). *El lenguaje corporal en el trabajo*. Barcelona, España: Oniro.
- Navarro, J. (2011). *La inteligencia no verbal*. Barcelona, España: Viceversa negocio.
- Padrini, F. (2001). *El lenguaje secreto del cuerpo. Como descifrarlo*. Barcelona, España: Vecchi.
- Pinazu, S., y Musito, G. (1993). *Aspectos Interpersonales de la Comunicación no verbal*. Buenos Aires, Argentina: Lumen.
- Roger, A., y Kraushar, J. (2001). *Tú eres el mensaje. La comunicación a través de los gestos, la imagen y las palabras*. Barcelona, España: Paidós.
- Rojas, L. (2007). *La fuerza del optimismo*. Madrid, España: Santillana Ediciones Generales.
- Stokoe, P. (1984). *La expresión corporal y el niño*. Barcelona, España: Paidós.

11. ANEXOS

11. 1 Entrevistas:

Entrevista mediadores familiares y sociocomunitarios:

Género:

Edad:

Formación Académica:

Años de experiencia en la mediación:

Profesión actual:

1-Desde tu propia visión ¿podrías definir el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal?

2-Según tu experiencia personal y profesional ¿Consideras que el lenguaje no verbal es adquirido o innato?

3-En un proceso de mediación cuando los mediados proceden de otro país o cultura ¿eres consciente de modificar algún gesto concreto de tu registro del lenguaje no verbal? ¿Cuál/es y por qué?

4-Durante el proceso de la mediación ¿percibes algún cambio significativo en tu lenguaje no verbal en función del género de los mediados? ¿Podrías explicar cuál/es y a qué es debido?

5- A lo largo de la fase de acogida ¿cuáles sueles ser tus gestos más recurrentes de cara a los mediados?

6-Con el objetivo de generar confianza en los mediados y en el propio proceso de mediación ¿qué gestos suelen acompañar a tu lenguaje verbal?

7 ¿Has captado en el proceso de mediación y a través del lenguaje no verbal los roles que adoptan los mediados?

8-Durante un bloqueo emocional por parte de los mediados ¿Qué gestos destacarías de tu estilo comunicativo?

9-Cuando, en el desarrollo del proceso de mediación, los mediados se encuentran en una fase de escalada y el conflicto se ve incrementado ¿qué gestos y acciones predominan en ti?

10-Según tu experiencia en el ámbito de la mediación ¿Qué características personales podrían ser objeto de estudio dentro del lenguaje no verbal?

11-¿Hay alguna otra observación u aportación que consideres que pueda reflejar?

Muchas gracias por tu colaboración

Entrevista mediadores escolares:

Género:

Edad:

Formación Académica:

Años de experiencia en la mediación:

Profesión actual:

1-Desde tu propia visión ¿podrías definir el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal?

2-Según tu experiencia personal y profesional ¿Consideras que el lenguaje no verbal es adquirido o innato?

3-En un proceso de mediación cuando los mediados proceden de otro país o cultura ¿eres consciente de modificar algún gesto concreto de tu registro del lenguaje no verbal? ¿Cuál/es y por qué?

4-Durante el proceso de la mediación ¿percibes algún cambio significativo en tu lenguaje no verbal en función del género de los mediados? ¿Podrías explicar cuál/es y a qué es debido?

5- A lo largo de la fase de acogida ¿cuáles sueles ser tus gestos más recurrentes de cara a los mediados?

6-Con el objetivo de generar confianza en los mediados y en el propio proceso de mediación ¿qué gestos suelen acompañar a tu lenguaje verbal?

7 ¿Has captado en el proceso de mediación y a través del lenguaje no verbal los roles que adoptan los mediados?

8-Durante un bloqueo emocional por parte de los mediados ¿Qué gestos destacarías de tu estilo comunicativo?

9-Cuando, en el desarrollo del proceso de mediación, los mediados se encuentran en una fase de escalada y el conflicto se ve incrementado ¿qué gestos y acciones predominan en ti?

10-Según tu experiencia en el ámbito de la mediación ¿Qué características personales podrían ser objeto de estudio dentro del lenguaje no verbal?

11-¿Qué características debe reunir el alumnado mediador con respecto al lenguaje no verbal?

12-¿Hay alguna otra observación u aportación que consideres que pueda reflejar?

Muchas gracias por tu colaboración

11.2 Glosario

Bloqueo emocional: Momento de conflicto emocional que impide pensar con claridad.

Ecléctico: Holístico, complementado desde diversas disciplinas científicas.

Empatía: Capacidad de ponerse en lugar del otro.

Escucha activa: Oír prestando atención e interiorizando lo que la persona está transmitiendo.

Fase de escalada: Momento de tensión y conflicto que impide continuar o empezar el proceso mediador.

Fase de desescalada: Momento en que la tensión y conflicto que impide continuar o empezar el proceso mediador comienza a declinar.

Fase de punto muerto: Momento de incertidumbre en el que los mediados pueden empezar o continuar la mediación debido a su predisposición.

Género: Constructo social relacionado con los roles a cumplir según el sexo del individuo.

Habilidades Sociales: Composición de técnicas, estrategias materializadas en actitud para actuar asertivamente.

Kinesia: La ciencia que estudia el lenguaje no verbal.

Mediación: Mecanismo de resolución de conflictos mediante la comunicación, negociación y/o acuerdos.

Mediador: Profesional, tercero imparcial conductor del proceso de la mediación.

Mediado: Partes intervinientes que se encuentran en un conflicto y acceden a un proceso de la mediación.

Muestra: Conjunto de personas elegidas, las cuales reúnen las características para conformar un estudio científico.

Proxemia: Distancia física corporal.

Somatotipo: Tipología corporal.

11. 3 Datos:

Email: Charlaconlau@gmail.com

Web: www.lauralopezviera.weebly.com

