

El lenguaje no verbal en los profesionales de la mediación

Laura López Viera

Diplomatura en Educación Social, Licenciatura en Psicopedagogía, Másteres en Mediación Familiar y Sociocomunitaria y en Formación del Profesorado.

Correo-e: comuniclaura@gmail.com

Cuadernos de Pedagogía, Sección Experiencias, Febrero 2017, Editorial Wolters Kluwer, ISBN-ISSN: 2386-6322

Reducir tensiones, ayudar a las partes a comunicarse, favorecer la reflexión y la empatía, son algunos de los fines que persiguen los mediadores. Su labor en momentos de cambio y durante la resolución de conflictos es crucial para llegar a acuerdos. La imparcialidad y capacidad de escucha permite a estos profesionales transformar el problema en oportunidad de mejora, en diferentes contextos. Así, la escuela es uno de los ámbitos en los que la mediación puede contribuir significativamente a mejorar la convivencia. Veamos qué tipo de comunicación se percibe como esencial en estos procesos.

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, constituye un pilar fundamental para la mediación, ya que esta 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.

A menudo, en diferentes contextos (también en la escuela), nos vemos inmersos en conflictos. Sigrauiendo a Darriba, si aprendemos a manejar dichos conflictos estos pueden convertirse en oportunidades de crecimiento personal. La mediación apuesta por una cultura del acuerdo en la que la solución a los enfrentamientos "debe tener más de proyección de futuro, fijando nuevas reglas de relación para el presente, que de análisis de pasado" (Darriba, 2010).

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. Esos principios fueron categorizados por Cano (2005, p. 130) como: "voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y flexibilidad".

Investigación

Basándonos en las posibilidades de la mediación como transformadora de conflictos, se lleva a cabo una investigación que reconoce la importancia del lenguaje no verbal en los mediadores. Citando a Peñarrubia (1998:84), "Los conflictos emocionales se enmascaran con las palabras mientras el cuerpo, en este sentido, miente menos". La mediación tendrá éxito en la medida en que el profesional sea capaz de generar un clima de confianza entre las partes implicadas en el conflicto, transmitiendo interés sincero por la situación a través de los gestos, el tono de voz, la actitud corporal...

Así, en la investigación que se expone partimos de la hipótesis de que es posible identificar las variables que interfieren en el lenguaje no verbal de los mediadores.

Se ha optado por llevar a cabo una investigación cualitativa basada en una entrevista, pues esta metodología nos ha permitido ahondar en el discurso de los entrevistados. Se ha decidido realizar una entrevista semiestructurada: aunque se partía de un guion, hemos contado con cierta flexibilidad en función de las respuestas de los profesionales que componen la muestra.

Se entrevistó a un total de trece mediadores y mediadoras, de distintos ámbitos profesionales, pero en estas páginas nos gustaría dar a conocer, especialmente, las respuestas que dieron los seis mediadores y mediadoras escolares.

Reproducimos, a continuación, cada una de las preguntas efectuadas a los mediadores y las respuestas más generales emitidas.

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

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.

2. Según tu experiencia personal y profesional, ¿consideras que el lenguaje no verbal es adquirido o innato?

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, aprendemos a expresarnos verbalmente y a identificar a las personas, hechos o espacios.

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?

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.

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?

Para puntualizar esta pregunta además de la respuesta interesa hacer referencia al género de los entrevistados.

Mujeres: la mayoría de las mujeres mediadoras entrevistadas no perciben diferencias en 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 (espacio que se considera adecuado en la interacción).

5. A lo largo de la fase de acogida, ¿cuáles suelen ser tus gestos más recurrentes con los mediados?

Los mediadores escolares tienen muy en cuenta la creación de 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 arrojar 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.

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?

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.

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

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.
- Sumisión: mirada hacia abajo, con una mayor predisposición a escuchar y con cuerpo encorvado.

8. Durante un bloqueo emocional por parte de los mediados, ¿qué gestos destacarías de tu estilo comunicativo?

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, lo que permite que se centre en un punto diferente al propio bloqueo que puedan tener.

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?

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 manuales, 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.

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

Los mediadores escolares se centran en:

- Tono.
- Postura corporal a la altura de la línea de visión del mediado.
- A nivel facial sobre todo ojos y labios.
- Manos y brazos.
- Posición del torso.
- Contemplan, aunque en menor medida, las piernas analizando el posicionamiento de los pies en el suelo.
- Crear o alejar distancias físicas.

11. ¿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.

12. ¿Hay alguna otra observación u aportación que consideres interesante reflejar?

A continuación se reproduce literalmente la valoración de uno de los entrevistados, puesto que engloba los aspectos más recurrentes que se han recogido como respuesta a esta última cuestión: "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".



Conclusiones

Las conclusiones generales que se obtienen 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, pero no así, en el mismo grado, el 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.
- Se reconoce la 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 arropan la crisis y re canalizan 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.
- La mediación se contempla como un 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". Así, la perspectiva marcada en este artículo pretende afianzar y, a su vez, dar un paso hacia adelante en igualdad.
- Para finalizar, concluimos que se constata 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.

Para saber más

Cano, Elena (2005). *Cómo mejorar las competencias de los docentes*. Barcelona: Graó.

Darriba, Guillermo (2010). "La mediación familiar. Algunas consideraciones", en *Revista de Derecho UNED*, n.º 6, pp. 145-171. Disponible en <http://e->

spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:RDUNED-2010-6-5050/Documento.pdf

De Diego, Raúl; Guillén, Carlos (2012). *Mediación. Procesos, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

Ekman, Paul (2004). *¿Qué dice ese gesto?* Barcelona: Integral.

Mehrabian, Albert (1972). *Nonverbal Communication*. Mishawaka: Walter de Gruyter.

Peñarrubia, Francisco (1998). *Terapia Gestalt. La vía del vacío fértil*. Madrid: Alianza editorial.