

La importancia de las emociones de los mediadores, y el trabajo multidisciplinario en la Mediación. Una nueva realidad en la mediación

The importance of the emotions of the mediators and the multidisciplinary work in mediation. A new reality in mediation

Recibido: 7-10-2024 | Aceptado: 8-11-2024

Ulises Osbaldo De la Cruz Guzmán*
Sandra Guillermina Paredes Baltazar**

*<https://orcid.org/0000-0002-3898-1698>
Universidad de Guadalajara, Guadalajara, México.
**<https://orcid.org/0000-0002-1050-6246>
Universidad de Guadalajara, Guadalajara, México.

Resumen

La premisa valiosa de la mediación sistémica, además de la voluntariedad, es precisamente tomar en cuenta las historias y las emociones de los mediadores y poder mediante la escucha activa empática, al sentirse escuchados y valorados, la disposición y el cumplimiento de los convenios llevados a cabo, tienen mayor relevancia en la resolución de sus conflictos. El objetivo de la presente investigación es identificar el impacto que tienen las emociones en las personas en un proceso de mediación, el método para conseguirlo es de tipo cualitativo con la herramienta de análisis de discurso porque se examina el lenguaje usado en el proceso de mediación para entender cómo se negocian significados y posiciones de poder y análisis narrativo porque se examinan las historias que las partes en conflicto cuentan sobre sus experiencias el ejercicio de la resolución de controversias a través de la mediación. Se encontró que en los casos en específico de la mediación familiar debe de existir una especialización, ya que, en estas situaciones, los sentimientos de odio, venganza, rencor y lucha del poder no facilitan el diálogo.

Palabras clave: *Mediación sistémica, Salud Mental, Protección emocional, Terapia psicológica.*

Abstract

The valuable premise of systemic mediation, in addition to voluntariness, is precisely to take into account the stories and emotions of the mediators and to be able, through active empathic listening,

Cómo citar

De la Cruz Guzmán, U. O. La importancia de las emociones de los mediadores, y el trabajo multidisciplinario en la Mediación: Una nueva realidad en la mediación. MSC Métodos De Solución De Conflictos, 5(8). <https://doi.org/10.29105/msc5.8-113>

to feel listened to and valued, the willingness and compliance with the agreements carried out, have greater relevance in the resolution of their conflicts. The objective of this research is to identify the impact that emotions have on people in a mediation process, the method to achieve this is qualitative with the tool of discourse analysis because it examines the language used in the mediation process to understand how meanings and positions of power are negotiated and narrative analysis because it examines the stories that the parties in conflict tell about their experiences in the exercise of dispute resolution through mediation. It was found that in the specific cases of family mediation there should be a specialization, since, in these situations, feelings of hatred, revenge, rancor and power struggle do not facilitate dialogue.

Key words: *Culture of Peace, Mediation, Notary public, Notarial mediation.*

1. INTRODUCCIÓN

La mediación familiar ha evolucionado significativamente desde sus inicios, transformándose de un enfoque principalmente legal a uno más multidisciplinario e integrador. Este proceso involucra la intervención de profesionales de diversas disciplinas como la psicología, el derecho y el trabajo social, con el objetivo de abordar los conflictos desde una perspectiva más amplia y compleja.

En situaciones de separación, divorcio o conflictos familiares, la mediación no solo ayuda a las partes a llegar a acuerdos sobre temas legales y patrimoniales, sino que también promueve la comunicación, la comprensión emocional y el bienestar de los involucrados. A medida que las ciencias sociales han profundizado en el estudio del conflicto, se ha comprendido que las emociones son fundamentales para entender la dinámica entre las partes (Deutsch *et al.*, 2011), por ello la mediación ha incorporado enfoques que re-

conocen la importancia de las emociones, el poder de las relaciones y la necesidad de un tratamiento integral que abarque tanto aspectos legales como emocionales.

En particular, se destaca el enfoque transformativo, que subraya el empoderamiento y el reconocimiento de las partes como claves para alcanzar soluciones duraderas y restaurar relaciones. La mediación multidisciplinaria ofrece así una vía más humana y efectiva para la resolución de conflictos, contribuyendo a la construcción de acuerdos más sostenibles y satisfactorios para todas las partes implicadas.

En el año 2018, se inauguró el Centro Público de Prestación de Servicio de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en el Departamento de Ciencias Sociales y Jurídicas del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA). Desde su creación, el Centro ha tenido como objetivo ofrecer soluciones efectivas a los conflictos que surgen dentro de la comunidad

universitaria, utilizando la mediación sistémica como herramienta principal.

A través de dicho enfoque, no solo se fomenta el diálogo voluntario, sino que también se valoran las emociones y las historias personales de las partes implicadas, lo que ha demostrado ser crucial para alcanzar acuerdos más duraderos y satisfactorios. Además, se han establecido convenios con instituciones gubernamentales para canalizar casos que requieren atención adicional, reflejando el compromiso del Centro en abordar tanto los conflictos familiares como civiles y mercantiles.

Durante su función el Centro ha tenido un impacto positivo en la resolución de más de 100 casos, contribuyendo al bienestar de la comunidad y a la promoción de un entorno más pacífico y empático.

2. MARCO TEÓRICO

La mediación familiar ha sido definida como un proceso en el que una tercera persona imparcial ayuda a los involucrados en una ruptura familiar; y en especial, a las parejas en vías de separación o divorcio, a comunicarse mejor entre ellos y a llegar a sus propias decisiones conjuntas, sobre la base de una información suficiente, respecto de algunos o de todos los temas relacionados con la separación, el divorcio, los hijos, la economía o el patrimonio familiar. (Colegio de Mediadores Familiares del Reino Unido, Código Deontológico, 1995).

En este proceso, el trabajo multidisciplinario tiene que ver con la colaboración de pro-

fesionales de distintas disciplinas, como la psicología, el derecho, la sociología, la comunicación y el trabajo social, para dar tratamiento a las situaciones de conflicto desde múltiples perspectivas.

El proceso de evolución de la mediación ha ido desde un enfoque principalmente legal hacia uno más integrador, en el que se considera que los conflictos no solo involucran aspectos jurídicos, sino también emocionales, comunicativos y sociales. De acuerdo con Moore (2014), la mediación debe ser un proceso flexible y adaptable que permita a los profesionales de diversas disciplinas contribuir con su experiencia para encontrar soluciones más completas y duraderas.

Un principio fundamental del trabajo multidisciplinario en la mediación es la idea de que los conflictos humanos son complejos y multifacéticos, por lo que se requieren enfoques que combinen diversas áreas del conocimiento. Fisher y Ury (1991) mencionan que los conflictos no solo son cuestiones de intereses, sino también de comunicación, emociones y relaciones interpersonales, lo que demanda la integración de conocimientos psicológicos, comunicacionales y legales en el proceso de mediación.

2.1. Evolución teórica

La evolución teórica del trabajo multidisciplinario en la mediación puede buscarse a través de varios hitos. En sus inicios, la mediación se centraba casi exclusivamente en la resolución de disputas legales, sin embargo, con el avance de la práctica y los resultados, los teóricos comenzaron a identificar que el en-

foque legalista era insuficiente para abordar la complejidad de los conflictos interpersonales y organizacionales. Esta evolución teórica fue impulsada en gran parte por el desarrollo de la mediación en contextos familiares, donde las emociones y las relaciones a largo plazo juegan un papel crítico.

Durante la década de 1980, la mediación comenzó a incorporar teorías y prácticas de otras disciplinas. El trabajo de Bush y Folger (1994) fue fundamental para introducir el enfoque transformativo, el cual pone especial énfasis en la importancia de la comunicación y el empoderamiento de las partes, sugirieron que la mediación debe ser un proceso de crecimiento personal y restauración de las relaciones, más allá de la resolución del conflicto inmediato.

Con este enfoque transformativo se abrieron las puertas para la integración de disciplinas como la psicología y el trabajo social en los procesos de mediación, con lo que se amplió el espectro del trabajo multidisciplinario.

Ya en los años 2000 con el desarrollo de la mediación como práctica profesional, surgen modelos formales de colaboración multidisciplinaria. En el ámbito de la mediación familiar, por ejemplo, se comenzó a utilizar equipos que incluían tanto abogados como psicólogos, terapeutas y trabajadores sociales, lo que permitió abordar los aspectos emocionales y de bienestar de los individuos involucrados en el conflicto.

Según Bercovitch y Jackson (2009), la mediación moderna hoy en día es una prácti-

ca colaborativa, en donde profesionales de diversas disciplinas pueden trabajar juntos, con el fin de proporcionar una solución integral en un proceso de mediación.

2.2. La multidisciplinariedad en la mediación

El cambio hacia la multidisciplinariedad también se reflejó en otros tipos de mediación como son, la comunitaria y la organizacional, donde se reconoció que los conflictos en estos contextos involucran no solo cuestiones legales, sino también dinámicas de poder, comunicación interna, bienestar emocional y estructura organizativa.

El enfoque multidisciplinario en la mediación presenta varias ventajas, ya que permite una comprensión más integral de los conflictos, al incluir a profesionales de diversas disciplinas, se puede abordar no solo el aspecto legal, sino también otros factores como son los emocionales, psicológicos y sociales que subyacen al conflicto (Susskind, *et al.*, 1999). Esto, a su vez, aumentan las posibilidades de que las soluciones sean sostenibles y brinden satisfacción para todas las partes involucradas.

A pesar de las ventajas que ofrece la multidisciplinariedad, este enfoque también presenta desafíos. Uno de los principales es la coordinación entre los diferentes profesionales, quienes pueden tener enfoques, prioridades y metas distintas a sus colaboradores.

Además, los conflictos de competencia entre disciplinas, surgen primordialmente cuando

los roles, tareas y responsabilidades no están claramente definidos (Riskin, 1996). De acuerdo con Pruitt y Kim (2004), la falta de coordinación y comunicación entre los profesionales de diversas disciplinas puede llevar a desacuerdos y malentendidos, lo que dificulta el proceso de mediación.

Con lo anterior se puede establecer que el trabajo multidisciplinario en la mediación ha evolucionado de manera significativa, integrando conocimientos de diversas disciplinas para abordar los conflictos de manera integral. Aunque esta evolución ha traído consigo importantes ventajas, también plantea desafíos relacionados con la coordinación y la integración de diferentes enfoques profesionales.

En el futuro inmediato, es necesario continuar desarrollando estrategias para mejorar la colaboración entre disciplinas en el campo de la mediación, con el fin de proporcionar soluciones más efectivas y duraderas para los conflictos.

2.3. La importancia de las emociones de los mediados

El papel de las emociones en la mediación es central, debido a que influyen en la percepción del conflicto, en la disposición para negociar y en la capacidad de llegar a acuerdos sostenibles en el tiempo. Las emociones no solo son reacciones secundarias que tienen las personas, sino que son fuerzas motrices que pueden facilitar u obstaculizar el proceso de resolución de conflictos (Jones y Bodtker, 2001).

Avruch (2022) menciona que la importancia de abordar las emociones de los mediados ha sido subrayada por varios autores que sostienen, que el adecuado manejo de las emociones, puede transformar el conflicto en una oportunidad para el crecimiento y la reconciliación.

Las emociones a menudo son vistas como un obstáculo en la negociación y la mediación, ya que pueden desviar la atención de las partes de los hechos objetivos del conflicto. Empero, estudios recientes han demostrado que ignorar las emociones en los procesos de mediación puede llevar a resultados insatisfactorios y acuerdos que no se mantienen a largo plazo. Según Shapiro (2010), las emociones, cuando no son expresadas o tratadas de forma correcta, pueden generar resentimiento, desconfianza y un retorno al conflicto. Por lo tanto, abordar las emociones es trascendental no solo para la resolución inmediata del conflicto, sino para garantizar que el acuerdo perdure.

Uno de los modelos más representativos, que resalta la importancia de las emociones en la mediación es el modelo transformativo de Bush y Folger (1994), que se centra en el empoderamiento y reconocimiento de las partes. En este enfoque se sostiene que, al reconocer las emociones de los mediados, se les permite recuperar el control sobre la situación y con ello se puedan reparar las relaciones dañadas a causa del conflicto. De acuerdo con este enfoque, las emociones no deben ver como distracción, más bien se deben contemplar como un elemento clave que refleja las necesidades más profundas de los mediados.

Las emociones llegan a influir en la disposición de las partes a colaborar y a negociar de manera constructiva. Las emociones de carácter negativo, como son la ira, el miedo o el resentimiento, pueden crear barreras para una comunicación abierta y honesta. Según Goleman (1995), las emociones negativas pueden tomar el control del cerebro racional, con lo que se reduce la capacidad de las personas para pensar de forma lógica y tomar decisiones equilibradas. En el campo de la mediación, esto quiere decir que los mediados pueden estar más orientados a aferrarse a sus posiciones y menos dispuestos a explorar opciones creativas para resolver el conflicto.

Por otro lado, las emociones positivas, como son la esperanza o el optimismo, coadyuvan para facilitar el diálogo y la cooperación. Inclusive, existen estudios que han hallado que el uso de dinámicas de empatía y validación emocional puede reducir la tensión entre las partes y aumentar la disponibilidad a ceder en algunos puntos de la negociación (Loewenstein, 2007).

Por ejemplo, cuando un mediador reconoce y valida el dolor o la frustración de una de las partes involucradas, esta suele sentirse escuchada y sobre todo comprendida, lo que permite desactivar su defensa emocional y permitir una mayor apertura al diálogo. Los mediadores, que son conscientes de la importancia de las emociones, deben darse a la tarea de desarrollar estrategias para manejar y canalizar estas emociones de forma constructiva. Una de las herramientas más poderosas es la validación emocional, que implica reconocer y legitimar los sen-

timientos de las partes sin necesariamente estar de acuerdo con ellos (Greenberg, 2002). Con este enfoque se pueden crear entornos de respeto y confianza, lo que es fundamental para que los mediados se sientan seguros al expresar sus preocupaciones. Otra estrategia eficaz es la reestructuración cognitiva, en donde el mediador busca que las partes replanteen sus emociones y pensamientos sobre el conflicto. Según Beck y Fernández (1998), reencuadrar las emociones negativas puede influir en los mediados a cambiar su percepción de la situación, lo que les permite adoptar una postura más conciliadora y colaborativa. Se puede incluir que las partes involucradas puedan ver el conflicto desde la perspectiva del otro o poner énfasis en los aspectos positivos de la resolución del conflicto.

La regulación emocional debe ser una habilidad clave tanto para los mediados como para los mediadores. La teoría de la inteligencia emocional, desarrollada por Goleman (1995), resalta la capacidad de las personas de reconocer, comprender y gestionar las emociones es una competencia crucial en cualquier interacción interpersonal, incluidas las negociaciones.

Los mediadores que deben ser emocionalmente inteligentes pueden identificar cuándo las emociones están interfiriendo en el proceso y utilizar técnicas, como la pausa estratégica o la reflexión, para calmarlas y redirigir la conversación hacia soluciones constructivas.

Las emociones juegan un papel esencial en la mediación, debido a que influyen tanto en

la dinámica del conflicto como en la posibilidad de alcanzar un acuerdo duradero. Lejos de ser simples obstáculos, las emociones son el reflejo las necesidades subyacentes de los mediados y, si son gestionadas correctamente, pueden facilitar la transformación del conflicto.

Los mediadores deben desarrollar habilidades para manejar las emociones de las partes de forma constructiva, ya que esto no solo mejorará la calidad de las negociaciones, sino también la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados. El reconocimiento y manejo de las emociones es, por tanto, un componente fundamental en la mediación efectiva.

3. METODOLOGÍA

En la presente investigación sobre el proceso de mediación se ha utilizado un enfoque cualitativo con un enfoque estructurado y flexible para resolver conflictos, los instrumentos de análisis utilizados son análisis de discurso porque se examina el lenguaje usado en el proceso de mediación para entender cómo se negocian significados y posiciones de poder y, análisis narrativo porque se examinan las historias que las partes en conflicto cuentan sobre sus experiencias.

De acuerdo con Jones y Bodtker (2001) en el proceso de mediación se debe poner énfasis en las emociones de los participantes, en esta metodología no solo se abordan los aspectos legales o factuales del conflicto, sino que también reconoce y gestiona los factores emocionales que subyacen a las disputas. Con dicha metodología se incrementan

las posibilidades de alcanzar soluciones sostenibles y acuerdos que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas.

Para su ejecución primero se estableció una fase de preparación en donde la parte mediadora establece contacto individual con cada una de las partes involucradas, para no solo evaluar los elementos factuales del conflicto, sino también las emociones que subyacen a éste. Con el fin de identificar el estado emocional de los involucrados, sus expectativas, preocupaciones y miedos. En esta fase, es importante que la parte mediadora se enfoque en construir un entorno seguro y de confianza, para que las partes mediadas se sientan cómodas al expresar sus emociones sin temor a ser juzgadas o descalificadas.

Una vez que las partes mediadas se han dispuesto a dialogar, la parte mediadora crea un espacio de respeto y empatía donde las emociones puedan ser manifestadas libremente. Posteriormente se deben implementar técnicas de validación emocional, que consisten en escuchar activamente y reconocer las emociones de las partes sin juicios o prejuicios.

La siguiente fase consiste en que las partes mediadas expresen sus emociones de manera controlada y constructiva. Los conflictos no solo surgen por desacuerdos en los hechos, sino también por sentimientos de injusticia, frustración, miedo o enojo acumulados. La parte mediadora facilita esta expresión mediante técnicas de escucha activa y retroalimentación, con lo que se ayuda a las

partes mediadas a verbalizar cómo se sienten en lugar de centrar su discurso únicamente en los hechos objetivos.

Una herramienta comúnmente utilizada en esta fase es el reencuadre emocional, en el que el mediador ayuda a las partes a reinterpretar sus emociones y percepciones sobre el conflicto.

Enseguida se debe dar paso a la fase del diálogo y empoderamiento en donde la parte mediadora busca que las partes mediadas no solo expresen sus emociones, sino también que comprendan las emociones de la otra parte. Se debe desarrollar la empatía, mediante preguntas reflexivas y la invitación a que cada parte se ponga en el lugar del otro. El enfoque transformativo de la mediación es especialmente relevante en esta etapa, ya que se centra en empoderar a las partes para que recuperen el control de sus decisiones, con lo que se fomenta el reconocimiento mutuo y la restauración de relaciones dañadas.

Una vez que las emociones son reconocidas y gestionadas, el proceso de mediación entra en la fase de negociación. En donde, las partes mediadas ya han expresado sus sentimientos, e idealmente, han desarrollado una mayor comprensión mutua. Con esto se puede negociar desde una posición de mayor calma emocional y disposición para encontrar soluciones. Es aquí donde la parte mediadora ayuda a las partes mediadas a traducir sus emociones y necesidades en propuestas concretas, que tomen en cuenta tanto los aspectos prácticos del conflicto como las preocupaciones emocionales.

3.1. Centro público de Prestación de Servicio de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos # 156

Con fecha 2018 se inauguró el Centro público de Prestación de Servicio de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en el Departamento de Ciencias Sociales y Jurídicas del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA) con la encomienda de atender a la comunidad CUCEA en los diferentes contextos de conflictos que se suscitan en el Centro Universitario.

Así mismo, se han realizado algunos convenios de colaboración con instituciones gubernamentales, que ayudan a la canalización de las personas que, por algún motivo, no pudieron resolver sus conflictos mediante los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).

Dicho Centro se ha caracterizado por la atención especializada mediante la mediación sistémica, en donde la premisa valiosa además de la voluntariedad es precisamente tomar en cuenta las historias y emociones de los mediados y poder mediante la escucha activa empática, al sentirse escuchados y valorados, la disposición y el cumplimiento de los convenios llevados a cabo, tienen mayor relevancia en la resolución de sus conflictos.

De acuerdo con el Instituto Jalisciense de Salud Mental y Adicciones, en la actualidad derivado de la pandemia de la COVID-19 se ha presenciado entre la población jalisciense una problemática de salud mental, y eso ocasiona el incremento de problemas socia-

les que perjudican como sociedad (SALME 2023).

Si se tiene en cuenta que la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco es preventiva, será de gran utilidad crear instancias que favorezcan la atención emocional de las personas.

Es importante considerar que todos los seres humanos, tienen el derecho humano del acceso a la justicia, por lo que, si las personas al sentirse escuchadas, se abren mayores oportunidades de diálogo, de comprensión y voluntad para negociar la resolución de los conflictos.

Como primer centro público de prestación de servicio de métodos alternos No. 156 en el CUCEA, ha logrado 105 asuntos, mismos que 42 son en materia familiar, 58 en materia civil y 5 en materia mercantil.

Así mismo se han resuelto algunos asuntos, que, aunque no se llevaron a un convenio escrito, en las mismas sesiones de mediación se han concluido de manera favorable e inmediata.

El centro público de mediación 156 trabaja de manera conjunta con instituciones que apoyan en la canalización de las personas que requieran un apoyo integral en su solución, tales como Consejo Ciudadano, el Ayuntamiento de Zapopan, entre otros.

En la actualidad el centro público de mediación 156 trabaja con mayor requerimiento de atención tanto psicológica como psiquiatra, en diferentes situaciones como son: divorcios, custodias, desalojos, juicios intestamentarios,

reconocimientos de deuda, de cuidado y pensión para adultos mayores, etc.

Desde el año 2022 a la fecha se han brindado asesorías gratuitas en el Centro Cultural de la colonia Constitución en el Municipio de Zapopan, con la autorización del H. Ayuntamiento.

Un tema lamentable, es que se ha detectado la presencia de violencia hacia los adultos mayores, tanto de abandono, violencia intrafamiliar, despojo de sus bienes, entre otros, por parte de sus propios hijos.

Tomando en cuenta esta situación, considerando que la titular del centro cuenta con formación de abogada y terapeuta familiar, y docente de CUCEA, se detectó que a la fecha la falta de los valores básicos (gratitud, respeto, solidaridad, honestidad, compromiso, entre otros) necesarios para fortalecer tanto los vínculos familiares como sociales, es indispensable crear políticas públicas encaminadas a identificar y aplicar estos valores inherentes a los seres humanos para restablecer las relaciones familiares y humanas con mayor empatía y cuidado sobre todo de las personas más vulnerables como los son: niñas, niños y adolescentes, así como los adultos mayores.

4. RESULTADOS

En el centro público de mediación #156 se han realizado 105 convenios con el IJA en el periodo que abarca del año 2019 al 2023, en tres distintos rubros como son el familiar, el civil y el mercantil, en donde la mayor incidencia se presenta en la parte civil (véase tabla 1)

Tabla 1. Tipo de convenios en el IJA.

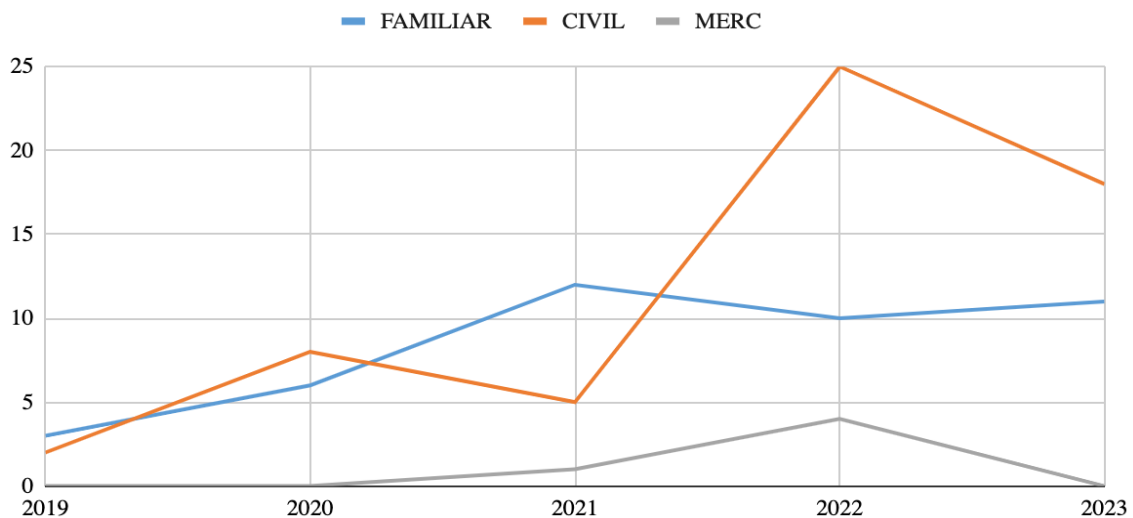
CONVENIOS IJA				
Año	FAMILIAR	CIVIL	MERC	TOTAL
2019	3	2	0	5
2020	6	8	0	14
2021	12	5	1	18
2022	10	25	4	39
2023	11	18	0	29
				105

Fuente: elaboración propia.

Como se puede apreciar en el gráfico 1 el impacto de la pandemia por la COVID 19 se refleja en la tendencia que toman, tanto la línea correspondiente a la mediación familiar, como en la línea que representa la mediación civil.

Gráfico 1: Convenios IJA a través del tiempo.

CONVENIOS IJA A TRAVES DEL TIEMPO



Fuente: Centro Público de Prestación de Servicio de Métodos Alternativos #56.CUCEA

Fuente: Centro público de prestación de servicio de Métodos alternos # 156 CUCEA.

Planteamiento de un caso real donde se observa como la mediación puede llegar a tener un mayor impacto en la resolución del conflicto, donde las mismas personas pueden negociar una solución más *ad hoc* a su realidad:

- Acude un padre que judicialmente solicitó una demanda para recuperar la custodia de sus hijos (una adolescente de 13 años y un niño de 9 años).
- El contexto de la solicitud es que la tía materna se los quitó por considerar que él y su nueva pareja los maltrataban física y mentalmente.
- Se gira una invitación a la tía materna, quien manifiesta que si se los llevó porque considera que las acciones correctivas de educación eran violentas.
- En el contexto de la tía, es madre soltera, ella mantenía y cuidaba a una hija, y también a un sobrino que era hijo de su hermana fallecida y a sus dos padres y también hace seis meses a sus dos sobrinos, por lo que económicamente se le complican los gastos familiares.
- Acuden los dos a la mediación, optando por la conciliación, donde previamente se hizo la participación de los niños. La hija mayor si deseaba volver con su padre, pero el menor no tanto.
- Se lleva a cabo un convenio donde la custodia queda con el padre (que era su petición en la demanda judicial) y la convivencia con la tía. Se realizó el cambio de escuelas cercanas al domicilio del padre.
- Dicho convenio se presentó en el juzgado en donde se llevaría la ratificación respectiva al mismo, dentro del juicio.
- La relación entre el padre y la tía de los menores era muy complicada y los incidentes de mala comunicación, cada día eran más difíciles.
- La mediadora ha sido muy comprometida en el seguimiento, como abogada y terapeuta familiar sistémica, se vio en la necesidad de solicitar una escucha de los menores en la vía judicial para diagnosticar qué era lo más óptimo. Haber regresado la custodia con el padre.
- Después de una larga sesión de escucha con los menores en los juzgados familiares, el juzgado determina que lo mejor es que se regresen los niños con la tía y se condena al padre a otorgar \$ 1,000.00 (mil pesos 00/100 M/N) quincenales como pensión alimenticia para sus dos menores, teniendo la custodia la tía y a la fecha el padre tiene un hijo con la nueva pareja y solo deposita lo indicado y no tiene convivencia con sus hijos porque así lo decidió él.

Si se analiza el caso anteriormente expuesto, en varias ocasiones se demandan acciones que no son conscientes, solo son una lucha de poder e inclusive sin ningún interés genuino, lamentablemente los más perjudicados son los hijos.

El interés como centro público de prestación de servicio es atender a las personas de manera empática y, conocer, reconocer y validar sus historias personales, como lo viven y lo sienten cada uno.

4.1. Dimensión Psicológica del Divorcio.

Reflexión acerca de las necesidades emocionales de los hijos, desgraciadamente en

los procesos de divorcio son ellos precisamente los que se ven más afectados y no tienen voz para sentirse escuchados por sus padres.

Carta de un hijo a sus padres (El tren de la vida, 2017).

No me des todo lo que te pida, a veces sólo pido para ver hasta cuánto puedo tomar.

No me grites, te respeto menos cuando lo haces, y me enseñás a gritar a mí también, y yo no quiero hacerlo.

No me des siempre órdenes, si en vez de órdenes a veces me pidieras las cosas, yo las haría más rápido y con más gusto.

Cumple las promesas buenas o malas, si me prometes un premio, dámelo, pero también si es un castigo.

No me compares con nadie, especialmente con mis hermanos, si tú me haces lucir mejor que los demás, alguien va a sufrir, y si me haces lucir peor que los demás, seré yo quien sufra.

No cambies de opinión tan a menudo sobre lo que de debo hacer: decídetete y mantén esa decisión.

Déjame valerme por mí mismo, si tú haces todo por mí nunca podré aprender.

No digas mentiras delante de mí, ni me pidas que las diga por ti, aunque sea para sacarte de un apuro, me haces sentirme mal y perder la fe en lo que me dices.

Cuando yo haga algo malo, no me exijas que te diga “por qué lo hice”, a veces ni yo mismo lo sé.

Cuando estés equivocado en algo, admítelo y crecerá la opinión que yo tengo de ti y me enseñarás a admitir mis equivocaciones también.

No me digas que haga una cosa y tú no la haces, yo aprenderé y haré siempre lo que tú hagas, aunque no lo digas, pero nunca haré lo que tú digas y no lo hagas.

Enséñame a amar y a conocer a Dios, no importa si en el colegio me quieren enseñar, porque de nada vale si yo veo que tú, ni conoces, ni amas a Dios.

Cuando te cuente un problema no me digas: “no tengo tiempo para boberías” o “eso no tiene importancia”, trata de comprenderme y ayudarme.

Y quíereme y dímelo, a mí me gusta oírte decir, aunque tú no creas necesario decírmelo.

En la práctica como Mediadora Familiar, la terapeuta menciona que ha observado las conductas de los padres hacia los hijos y, lamentablemente, en medio de una pelea entre los padres, se olvida mirar a los hijos, de conocer sus necesidades, pero, sobre todo, sus sentimientos, todos los hijos a todas las edades, necesitan el amor de los padres, el sentirse queridos, reconocidos y valorados.

Desgraciadamente en los procesos de divorcio, es precisamente lo que los padres me-

nos observan, es esa parte emocional que les afecta de manera considerable, donde los hijos, son niños, adolescentes y adultos infelices. Cuando se trata psicológicamente esta parte emocional, es difícil romper los patrones de conducta de los padres, y se repiten en diferentes generaciones este tipo de conductas, dañinas para el desarrollo emocional de las personas.

4.2. Comunicación y autoridad: la confianza enriquece.

Muchos padres de familia confían a profesionales de la psicología, su preocupación por los problemas de sus hijos, dado que no saben cómo llegar, cómo conectar con ellos. Hacen lo posible y lo imposible por darles confianza, pero sus esfuerzos son vanos, puesto que, en la mayoría de los casos, fracasan, y el resultado agrava aún más la situación original.

Los padres, aunque se sientan frustrados, desencantados y desengañados, tienen que aceptar que han fallado en algo que hasta ahora no habían hecho conscientemente: la comunicación con ellos.

La comunicación interpersonal es una interacción recíproca, cara a cara, entre dos o más interlocutores, en el marco de secuencias de comportamiento verbal y no verbal orientadas por sentimientos y objetivos que transmiten o intercambian recíprocamente información o mensajes (Rodríguez, *et al.* 2016).

En este apartado se intenta resaltar algo muy importante que se ha observado en la práctica laboral día a día, que, precisamen-

te la falta de comunicación entre los cónyuges y por ende entre los hijos, está muy devaluada, que ya no se convive familiarmente y mucho menos, se miran a los ojos.

No se conoce el sentir de cada integrante de la familia, y se crean mundos diferentes entre ellos, lo que se podría decir en la pareja, un divorcio emocional. Dentro de los procesos de terapia familiar sistémica que se les ofrece en los procesos de divorcio, a este punto de la falta de comunicación es de suma importancia abordarlo para que así, se puedan mirar esas necesidades emocionales que se han perdido en su totalidad, fortaleciendo una comunicación más fluida y sobre una valoración emocional, como parte de un derecho humano de todos los integrantes de la familia.

De esta manera, resulta necesario tener claros cuáles son los objetivos, para orientar las acciones, así como conocer las reglas que favorecen la receptividad de los mensajes. En esta interacción recíproca con que se enfrentan a las cosas, hay un factor fundamental: la actitud mental.

Dependiendo de la actitud que se adopte, se están dando permiso para conseguir determinados objetivos o bloquear el logro de otros. Esta actitud se refleja tanto en el lenguaje verbal como en el lenguaje corporal y determinará los objetivos y las relaciones interpersonales (Rodríguez, *et al.* 2016).

5. CONCLUSIÓN

La mediación sistémica en el estado de Jalisco, como en muchas otras regiones de

México, enfrenta diversos retos que limitan su desarrollo y efectividad. Debido a que la mediación sistémica busca abordar los conflictos desde una perspectiva en donde se consideran las relaciones y dinámicas familiares, sociales y culturales en su totalidad es intrincado encontrar un procedimiento o norma general para su atención.

En el centro público de mediación # 156 del CUCEA se atiende tanto a la comunidad universitaria, como al público en general. En el ejercicio profesional se ha comprobado que al sentirse las personas escuchadas, valoradas y queridas cuentan con una herramienta muy valiosa para que las personas se puedan escuchar, darse la oportunidad de aclarar sus malentendidos que en muchas ocasiones se da esto por no tener una escucha activa empática entre ellos.

Así mismo es importante que los facilitadores tengan la vocación, sensibilidad, empatía y la pasión de identificar cuando las emociones de los mediados son identificadas para poder quizá canalizar a una terapia psicológica para que así, mediante este trabajo multidisciplinario se puedan atender las historias vividas por ellos, para después, poder tener la capacidad emocional de iniciar o continuar con los procesos de mediación o conciliación.

En los casos en específico de la mediación familiar se considera que debe de existir una especialización, ya que, en estas situaciones, los sentimientos de odio, venganza, rencor y lucha del poder no facilitan el diálogo, por lo que en esos casos especiales, es esencial realizar las sesiones del caucus

(sesiones privadas) para poder comprender los contextos familiares y de ser necesario canalizar primeramente al área de psicología, ya que si no se atiende la parte emocional, la mediación será un fracaso.

Es importante fomentar relaciones humanas sanas; con respeto, comunicación, empatía para así poder llegar a entender y comprender que cada persona es diferente, y en la actualidad es complicado negociar y reflexionar algunos asuntos, sobre todo, en materia familiar, donde las emociones y luchas de poder, no permiten clarificar, entender y comprender las situaciones actuales.

De igual modo, se sabe que la tecnología ha favorecido en muchos contextos de la vida diaria, pero también, ha perjudicado a la hora de entablar relaciones personales e interpersonales, ocasionando una indiferencia familiar y social. Es un derecho humano que todas y todos tengan la oportunidad de ser tratados con dignidad y respeto, y ¿por qué no? de ser felices.

Románticamente existe la falacia de la media naranja no debiera de existir, porque cada persona es diferente y el tener una relación sana de pareja, significaría entonces: la aceptación de la persona como es y no querer cambiarla. Se debe luchar por tener una sociedad más equitativa, incluyente, solidaria, respetuosa, empática en beneficio de todas y todos, dejando un ejemplo para las niñas, niños y adolescentes.

En la práctica se ha observado que lamentablemente los casos de conflicto han aumentado considerablemente, aunado a la gran

preocupación de la salud mental en Jalisco. Por lo que las personas cada vez más sufren de depresión que van de leves a graves, así como ataques de ansiedad e inclusive ideas suicidas y en el peor de los casos la consumación del mismo.

Con lo anterior se evidencia la necesidad de fortalecer la cultura de la mediación sistémica en Jalisco, con estrategias como son: la capacitación especializada, la difusión y sensibilización a la población, la promoción de normativas adecuadas y asegurando recursos para centros de mediación accesibles, para todas las áreas del estado.

Cualquiera que sea la libertad por la que luchemos, debe ser una libertad basada en la igualdad. Judith Butler et al. (2017).

TRABAJOS CITADOS

- Avruch, K. (2022). Culture and conflict resolution. *The Palgrave Encyclopedia of Peace and Conflict Studies* (pp. 254-259). Cham: Springer International Publishing.
- Beck, R., & Fernández, E. (1998). Cognitive-behavioral therapy in the treatment of anxiety: A meta-analysis. *Cognitive Therapy and Research*, 22(1), 63-74.
- Bercovitch, J., & Jackson, R. (2009). *Conflict resolution in the twenty-first century: Principles, methods, and approaches*. University of Michigan Press.
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. Jossey-Bass.
- Butler, J., Laclau, E., & Laddaga, R. (1997). The uses of equality. *Diacritics*, 27(1), 3-12.
- El tren de la vida (2017, 15 de julio). Los hijos. *Carta de un hijo a sus padres*. https://eltrendelavida.mx/carta-de-un-hijo-a-sus-padres/#google_vignette
- Deutsch, M., Coleman, P. T., & Marcus, E. C. (Eds.). (2011). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. John Wiley & Sons.
- Fisher, R., & Ury, W. (1991). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In* (2nd ed.). Penguin Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Greenberg, L. S. (2002). *Emotion-focused therapy: Coaching clients to work through their feelings*. American Psychological Association.
- Jones, T. S., & Bodtker, A. M. (2001). Mediating with heart in mind: Addressing emotion in mediation practice. *Negotiation Journal*, 17(3), 217-244.
- Loewenstein, G. (2007). Emotions in economic theory and economic behavior. *American Economic Review*, 97(2), 426-432.
- Moore, C. W. (2014). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación Familiar. Teoría y Práctica: Principios y Estrategias Operativas*. Editorial Gedisa.
- Pruitt, D. G., & Kim, S. H. (2004). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Riskin, L. L. (1996). *Understanding mediators' orientations, strategies, and techniques: A grid for the perplexed*. *Harvard Negotiation Law Review*, 1, 7-51.
- Rodríguez Díaz, F. J., Ovejero Bernal, A., Bringas Molleda, C., & de la Villa Moral Jiménez, M. (2016). Afrontamiento de conflictos en la socialización adolescente. Propuesta de un modelo. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 1-13.
- SALME (2023) Acciones en favor de la salud mental de la población jalisciense 2023. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclcfndmkaj/https://salme.jalisco.gob.mx/api/documents/16/Productividad_Anuual_Salud_Mental_Jalisco_2023.pdf
- Shapiro, D. L. (2010). The importance of emotions in negotiation: The emotional intelligence framework. In M. A. Rahim (Ed.), *Current topics in management* (pp. 77-94). Transaction Publishers.
- Susskind, L., McKernan, S., & Thomas-Larmer, J. (1999). *The consensus building handbook: A comprehensive guide to reaching agreement*. Sage.

Ulises Osbaldo De la Cruz Guzmán

Doctor en Ciudad, Territorio y Sustentabilidad por la Universidad de Guadalajara. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel I. Profesor del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. Director del Laboratorio para la solución de conflictos y prevención de las violencias correo electrónico: ulises.delacruz@cucea.udg.mx

Sandra Guillermina Paredes Baltazar

Doctora en Derecho por el Instituto Internacional del Derecho y del Estado. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores Nivel Candidato. Directora del Centro público de mediación # 156 Profesora del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. Correo electrónico: sandra.paredes@cucea.udg.mx