

Ciencia Jurídica y Sostenibilidad

Artículo

Gestión de emociones y sentimientos en la mediación familiar

Management of Emotions and Feelings in Family Mediation

Recibido: 16 septiembre 2024

Aceptado: 12 de noviembre 2024

Publicado: 1 de diciembre de 2024

Sara Concepción González Vázquez: Egresada de la Licenciatura en Derecho por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (2003-2008) y de la Maestría en Medios Alternos de Resolución de Controversias por la Escuela Judicial del Poder Judicial del Estado de Tabasco (2019-2021). Cuenta con 15 años de experiencia en el Poder Judicial del Estado de Tabasco, donde ha ocupado los cargos de actuario, secretaria judicial, conciliadora y actualmente Juez Civil en Paraíso, Tabasco. Ha sido ponente en el ciclo de conversatorios sobre el Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares (2023) y redactora de los "Lineamientos Básicos para la Persona Notificadora o Actuario de los Juzgados de Oralidad Civil y Familiar" (2024), bajo la coordinación de la Comisión Implementadora del Poder Judicial del Estado.

Resumen: La gestión de emociones en la mediación familiar es clave para resolver conflictos de forma efectiva. Este proceso transforma emociones negativas, como ira o tristeza, en positivas, como esperanza y gratitud, facilitando la comunicación y acuerdos consensuados. La mediación, como mecanismo alternativo de solución de controversias, evita largos procesos judiciales y promueve una resolución pacífica, especialmente en casos de divorcios, sucesiones y disputas familiares.

Amparada en el artículo 17 de la Constitución Mexicana y la Ley de Acceso a la Justicia Alternativa en Tabasco, la mediación se organiza en etapas: pre-mediación, mediación y elaboración del convenio, adaptándose a las necesidades emocionales y prácticas de las partes.

El mediador desempeña un papel central, guiando a las partes con empatía y técnicas efectivas. Aunque enfrenta desafíos en comunidades rezagadas, la mediación es una herramienta eficaz para promover la paz y soluciones sostenibles en conflictos familiares.

Palabras clave: Mediación familiar; gestión de emociones; resolución de conflictos; alternativa judicial; comunicación efectiva; empatía; derecho humano; solución consensuada; Ley de Justicia Alternativa; cultura de paz.

Abstract: *Managing emotions in family mediation is crucial for effective conflict resolution. This process transforms negative emotions, such as anger or sadness, into positive ones, like hope and gratitude, fostering communication and mutual agreements. Mediation, as an alternative dispute resolution mechanism, avoids lengthy judicial processes and encourages peaceful solutions, particularly in cases like divorces, inheritances, and family disputes.*

Supported by Article 17 of the Mexican Constitution and the Access to Alternative Justice Law in Tabasco, mediation follows structured stages: pre-mediation, mediation, and agreement drafting, addressing the emotional and practical needs of the parties.

The mediator plays a central role by guiding parties with empathy and effective techniques. While challenges persist in underserved communities, mediation remains a powerful tool to promote peace and sustainable solutions in family conflicts.

Keywords: Family mediation; emotion management; conflict resolution; judicial alternative; effective communication; empathy; human right; consensual solution; Alternative Justice Law; culture of peace.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito determinar las estrategias jurídicas y técnicas para el correcto manejo o gestión de las

emociones y sentimientos en los procedimientos de mediación familiar, empleadas por el mediador, que garanticen la solución de la controversia.

La mediación pertenece a la línea de intervención de conflicto de autocomposición, dado que son las partes las que arreglan entre sí sus diferencias y, si interviene un tercero, éste no tiene capacidad decisoria, sino capacidad de influencia limitada. Este mecanismo, constituye una alternativa de solución de conflicto, que tiene sus propias reglas y características, de tipo cooperativo y orientado a alcanzar alguna clase de acuerdo sobre aspectos en disputa en el campo de las relaciones entre personas.

En el día a día, muchos de nosotros, o la mayoría nos enfrentamos a todo tipo de conflictos desde insignificantes hasta de gran magnitud, y los afrontamos como mejor nos parece, intentamos resolverlo por nosotros mismos o a través de un tercero.

II. ANTECEDENTES

El nacimiento de los conflictos es constante debido a la interacción o convivencia de las personas en sus relaciones sociales, que incluye las familiares. En el lenguaje cotidiano hablar de conflicto, es para referirnos a pleito, problema o inconveniente; también, se considera como un proceso que implica de manera interna un choque de intereses, los cuales pueden ser analizados y, algunas veces, resueltos; porque todo depende de la voluntad de las personas.

Etimológicamente, el *lexema-flicto* procede de *fligere* que significa chocar o topar. El prefijo *co-* se refiere a interacción. Desde esta definición etimológica ya se le daba una connotación negativa al conflicto, es más, a lo largo de la historia se relaciona con guerras o enfrentamientos armados, pero su campo es tan amplio que sería injusto limitarlo a eso, pues para ser honesta todo conflicto genera un cambio, en cuanto a que sea positivo o no, ya depende de las

personas.

Diversos autores han ofrecido una variedad de definiciones del conflicto; en una investigación realizada por Josep Redorta y Eduardo Infante, para la Universidad de Sevilla, recopilaron setenta y ocho definiciones distintas, ahí un ejemplo de la complejidad que implica tener un concepto universal, sobre todo porque cada campo de la ciencia le da una acepción diversa.

Con el propósito de obtener un concepto de conflicto, se desarrolló una disciplina especial para el estudio del origen o causas y consecuencias de los conflictos: la conflictología. Aún así, para esta disciplina ha resultado difícil descifrar el conflicto, toda vez que se trata de una construcción compleja, que puede requerir del auxilio de otras ciencias como la psicología, la antropología, la historia, entre otras.

Por ello, me permito traer a relucir diversos conceptos del conflicto dado por una variedad de estudiosos que a lo largo de tiempo conforme al momento histórico o del contexto que experimentaban dieron una definición personal de este.

Kurt Lewin, psicólogo estadounidense de origen alemán, definió el conflicto en términos psicológicos como la “oposición de fuerzas de campo aproximadamente iguales en magnitud” o más exactamente, como “una situación en que las fuerzas de dirección opuesta y de aproximadamente la misma magnitud actúan simultáneamente sobre el individuo.”¹

Julien Freund, señala sobre el conflicto e indica que éste es una forma de **relación social**, en la cual las personas tienen **comportamientos recíprocos** que presentan **objetivos incompatibles** o que perciben como incompatibles.²

Deuts aclaró que “el conflicto interno es una experiencia personal inevitable”.³ Una de las

¹ MERINO, Wendy, *Biografía de la mente*, 2013, disponible en: <http://mentepsicologic.blogspot.com/2013/06/lewin-y-el-conflicto.html> [consulta: 18 de noviembre de 2024].

² TRAPERO MALDONADO, Aldo Antonio, *Instituto para la paz*, 2024, disponible en: <https://www.institutoparalapaz.db.edu.mx/blog/detalle/-que->

[implica-ser-una-persona-conflictiva](#) [consulta: 18 de noviembre de 2024].

³ DEUTSCH, Morton, "A theory of cooperation and competition," *Human Relations*, vol. 2, 1949, disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001872674900200204> [consulta: 17 de agosto de 2024].

definiciones del conflicto más aceptadas entre los estudiosos del tema es la dada por Rubin, Pruitt y Kim, quienes perciben al conflicto como: “divergencia percibida de intereses, o la creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden lograrse simultáneamente”.⁴

Luego, Johan Galtun, distingue “disputa”, que define como relativa a dos personas o actores que persiguen el mismo objetivo que es escaso. Distingue también dilema, que lo refiere a una persona o actor que persigue un objetivo incompatible, también distingue contradicción para referirla a la dialéctica entre un objetivo deseado y la forma o sistema elegido para alcanzarlo. Por último, define conflicto a las actitudes y asunciones personales, más la conducta y las contradicciones, en una tríada sólo atraíble teóricamente y que tiene un nivel latente y otro manifiesto.⁵

Lederach, define el conflicto como un fenómeno de la creación humana, ubicado de forma natural en las relaciones humanas. Transforma los acontecimientos, las relaciones en las que tiene lugar e incluso a sus propios creadores. Es un elemento necesario en la construcción y reconstrucción humana transformador de la organización de las relaciones sociales.

Así del análisis de dichos conceptos, me parece interesante advertir que varios de estos autores comulgan (a pesar que sus definiciones son de distintos enfoques) en la idea de que el conflicto es una disputa o choque de intereses y que se puede presentar en distintos campos de la vida del ser humano, como el social, personal (afectivo), familiar, laboral y hasta psicológicos.

Entonces, debo concluir en que la naturaleza del conflicto dependerá del contexto o ámbito en que se origine, pero siempre se identificara y se

dirá que hay conflicto cuando existan diferencias de intereses entre dos personas o más. Se piensa que las emociones y sentimientos son los causantes de los conflictos, pero su origen va más allá de esto, pues estos pueden derivarse de percepciones falsas y emociones negativas pero también influyen en su gestación los factores culturales, estructurales y de comportamiento.

Lo vivido nos enseña que el conflicto mueve sentimientos y emociones intensas como la ira, la tristeza, miedo, interés, sorpresa, alegría, disgusto, envidia, culpa y demás; pero en el ámbito familiar el manejo de esas emociones es mas complejo para el mediador, pues las partes estas tan metidas en su proceso de duelo o culpa y su incapacidad de afrontar el futuro que llegan a la mediación en un estado de estrés que complica la gestión o manejo del conflicto. Por regla las partes al llegar a la mediación con emociones o sentimiento negativos, aquí lo que corresponde es contrarrestar con emociones positivas como la alegría, gratitud, admiración, esperanza, interés y amor, pues estas favorecen a una respuesta colaborativa; de ahí que esta reestructuración de los afectos de las partes de negativos a positivos ofrezca mayores garantías para la búsqueda de soluciones consensuadas y eficaces.

Es una tarea monumental que recae en el mediador, a quien le toca separar a las personas de su estado afectivo, meterlos en un cotexto positivo y esperanzador, en donde prevalezca la comunicación fácil con un lenguaje práctico, con adjetivos y palabras oportunas.

Lo expuesto deja claro que las emociones y sentimiento si definen el proceso de la mediación, que el mediador debe darse el valor que merecen y no pretender solucionar a base de técnicas que no contemplen este aspecto; el mediador no puede ser cuadrado, debe ser empatico y

⁴ LACA AROCENA, Francisco Augusto, *Cultura de paz y psicología del conflicto*, en *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, vol. XII, núm. 24, disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/316/31602404.pdf>, p. 55 [consulta: 15 de octubre de 2024].

⁵ CALDERÓN CONCHA, Percy, *Teoría de conflictos de Johan Galtung*, en *Revista Paz y Conflictos*, 2012, pp. 60-62, disponible en: http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/m_JGaltung_LAteoria.pdf [consulta: 19 de julio de 2024].

Número 11. Agosto-Diciembre 2024

receptivo a lo expresado por las partes, a su estado afectivo, pues deberá indentificar cual es su estado de animo y a partir de ahí canalizar ese sentir negativo en uno positivo, hasta encausar una debida comunicación que permita que las partes queden expuestos en sus intereses y pretensiones y ello conlleve a que ellas mismas se plateen una solución.

En el ámbito familiar si se presenta el conflicto lo aconsejable es buscar alternativas de gestión y resolución de los conflictos como la mediación, donde se permita a los familiares resolver sus conflictos de forma amistosa y efectiva.

Razón por la cual es necesario identificar cuáles de los conflictos familiares, son mediables, para conocer la forma en que se va a mediar, tomando en cuenta siempre el cúmulo de emociones y sentimientos que llevan consigo este tipo de acontecimientos, todo esto con objetivo de llegar a la cultura de la paz desde la familia.

Si bien, la mediación servirá a las partes para solucionar sus conflictos y lograr acuerdos dentro de un lazo familiar, es indispensable enunciar los conflictos que pueden solucionarse mediante este proceso y considerar que existen sus excepciones; por lo cual es conveniente conocer e identificar un catálogo de conflictos mediables en materia familiar.

Los conflictos en materia familiar surgen por la relación directa de cónyuges, hijos, así como con los demás miembros ya sean en segundo grado o por afinidad. Por lo anterior podemos destacar como los principales conflictos en materia familiar y que pueden ser resueltos a través de la mediación a los siguientes:

1. Divorcios: La

permanente convivencia, ha llevado a los cónyuges a tener diferencias de todo tipo, hasta por lo que se come, en que se gasta el dinero, o quien hace más o menos en las labores del hogar; cuestionar el rol de cada uno, si el hombre es un buen proveedor,

es decir, si cumple como debe ser con ello, o si la mujer es la única que debe limpiar o atender a los niños, o si el padre debe participar en esta actividades o no; ciertamente ese tiempo a solas hace que lo que antes eran pequeños detalles, ahora son grandes problemas, y que desencadena en que uno de ellos tome la decisión de divorciarse. De ahí se derivan conflictos como la disolución de la sociedad, pensión alimenticia, custodia de menores, régimen de visitas, vivienda, relación con los demás miembros de la familia, por ejemplos, los abuelos respecto a cada padre. Cuidado del miembro de la familia con alguna discapacidad mental, etc.

2. Sucesiones

testamentarias e intestamentarias:

El conflicto más evidente surgido a partir de la muerte de algún miembro de la familia, es precisamente, lo que pasara con sus bienes o cosas que haya dejado el extinto; y que se agrava más si no se dejó testamento. En el caso de la sucesión testamentaria, aunque el extinto haya dejado un testamento, muchas veces no dispone de todos sus bienes, pues pudo haber adquirido otros después de fallecer que no quedaron comprendidos dentro del testamento y ese sea el motivo de la discusión entro los miembros de la familia; en la sucesión intestamentaria, se puede presentar un conflicto emocional, sentimental, porque no sólo se afronta el dolor de la perdida, sino que se lidia con el estira y afloje con que se queda cada familiar de cada uno de los bienes del

extinto, y eso causa rencor, odio, entre los miembros de la familia.

3. Conflictos entre abuelos y padres/ Conflictos entre abuelos y nietos/ Conflictos entre hermanos/as que los padres no pueden gestionar. Este tipo de conflictos se ha agudizado con la aparición de la pandemia, pues ante el confinamiento de la familia, la cual no sólo se integra por los cónyuges, se originan problemas entre los demás miembros de la familia, como lo son, abuelos, padres, hijos, nietos, hermanos, pero todo esto es por la convivencia constante entre ellos, lo que provoca que las emociones y sentimiento estén a flor de piel, pues los miembros de la familia tienen diversos caracteres, quienes pueden discutir hasta por lo que verán en la televisión, quien usara la computadora o el celular; tales conflictos se dan por la mala comunicación y que nadie exprese sus verdaderos intereses durante la discusión de forma correcta lo cual llevaría a la pacificación del conflicto.

Ante la aparición de los conflictos de índole familiar, aparece la mediación como medio para solucionar los conflictos, el ser humano necesita de opciones viables y seguras que le permitan resolver sus diferencias de una forma pacífica y duradera, donde el mediador cumple con el rol de ayudar a las partes para que tengan comunicación asertiva para poder llegar a un acuerdo.

Esta figura será clave en el proceso, pues él será quien guíe a las partes en busca de una solución que satisfaga a todos, pero será también, quien determine de acuerdo a los conocimientos y legislaciones aplicables al caso. Deben de ser profesionales especializados en materia familiar,

personas comprometidas con brindar a los miembros de una familia las herramientas necesarias para resolver sus conflictos.

Además de eso debe tener un perfil que comprenda la imparcialidad, neutralidad, saber escuchar, flexibilidad, empatía, honesto, objetivo, sentido del humor, perseverante, capacidad de análisis, habilidad para expresarse, creativo, sensible y capacidad de adaptación, paciencia, estabilidad emocional, respetuoso, capacidad organizativa y carácter.

De estas cualidades el saber escuchar y la empatía, tienen un impacto directo en los sentimientos y emociones de las partes involucradas en el conflicto; el primer término el saber escuchar muchas veces es difícil porque se requiere de una gran concentración y esfuerzo mental, pues no se debe fingir que se está prestando atención, o rehuir a presentaciones difíciles o técnicas, ni tampoco permitir que palabras emocionales interrumpan el proceso de escucha, sin que eso signifique que se muestre indiferencia al sentir de las partes, caso contrario, si a partir de la escucha advertimos que cierta palabra o situación será detonador para que desencadenar el conflicto, lo ideal es desviar esa atención y enfocar a las partes al lado positivo, y si de plano no se puede salir del bache sentimental o emocional, lo ideal es encausar a las partes para que a través de la comunicación respetuosa desentrañen el origen de ese sentimiento o emoción, y puedan ser comprensivos entre ellos, al grado que reflexionen sobre las repercusiones que ha tenido el conflicto en su vida y si es estrictamente necesario mantenerlo o darle una solución pacífica.

Ahora, una de las exigencias que se le hace al mediador en el proceso de la mediación, es que sea empático, lo cual no quiere decir que sea emocional y sentimental ante lo narrado por las partes, o de que se ponga a favor de otro, sólo por que ha vivido una situación similar y ello lo lleve a determinar quién es responsable o no; sino que el mediador se debe colocar figurativamente en el

Número 11. Agosto-Diciembre 2024

lugar de otra; habilidad que puede reducir enormemente la tensión o las barreras de la comunicación, puesto que al colocarse figurativamente en lugar de las partes en el conflicto, conjugándolo con lo narrado por ellos, podrá darse cuenta con qué clase de personalidad está tratando, si es una persona sensible, frágil, carente de autoestima o violenta, agresiva, defensiva, lo cual permitirá comprender porque reaccionó ante determinada situación de esa manera, y a partir de ahí a través de herramientas entablar un canal de comunicación que los lleve a ser receptivos ante el sentir del otro y desentrañen el conflicto para obtener claridad y encausar el conflicto a una solución.

Por eso, en el proceso de la mediación las emociones y sentimientos impactan de fondo y definen el curso de ese proceso, su éxito o su fracaso; la dificultad para el mediador en este caso es conducir los estados afectivos de las partes y crear un ambiente de calma que permita la comunicación, pero cuando el mediador no tiene las habilidades de empatía y saber escuchar, difícilmente podrá identificar los estados afectivos de las partes lo que desencadenara en el bloqueo en la comunicación y un nulo resultado positivo al finalizar la mediación.⁶

Ahora, para facilitar la comunicación entre las partes (en este caso los miembros de la familia), el mediador debe generar un ambiente de confianza para que los individuos se sientan cómodos y sin tapujos las partes digan cuales son sus intereses, necesidades y afectos. Tarea difícil pero que el mediador debe intentar desde la primera sesión o al menos aproximarse a ese objetivo; a la apertura.

Si se logra que las partes validen su posición, es más justifique el porque de su conducta, el mediador alcanzado la legitimación del proceso de mediación, puesto que se crearían las condiciones

para que el actor pueda ubicarse también de manera positiva frente así mismo, revalorizándose.⁷

En estos tiempos en los cuales la mujer juega un papel importante dentro de la sociedad, ya que es escuchada en caso de que sufra algún tipo de violencia dentro del núcleo familiar, es el género femenino que en ocasiones pone un límite a tanto abuso, es el momento cuando alza la voz e inicia trámites legales ante las diferentes instancias jurisdiccionales, como interponer denuncia por maltrato intrafamiliar, incumplimiento de obligaciones de asistencia familiar, disolución del vínculo matrimonial, divorcio, entre muchos otros, he aquí donde intervienen los Medios Alternos de Resolución de Conflictos, donde a cualquiera de los intervinientes, sea mujer u hombre se le facilitará el procedimiento.

Es en este momento, en el que un mediador tendrá la oportunidad de resolver un asunto en particular, usando técnicas donde las emociones y sentimientos jugarán un papel importante, toda vez que el manejo de estas garantizará el acuerdo y solución de un conflicto.

A diferencia de los procesos que se llevan en los tribunales judiciales, que prevén varias etapas establecidas, de las cuales no contempla la oportunidad de que las partes dialoguen y celebren convenio, toda vez que en su mayoría terminan en una sentencia; la justicia alternativa, como su nombre lo indica promueve dar justicia pero a través del uso de un método de solución de controversia, como lo puede ser la mediación y la conciliación; bastando que una de las partes solicite su uso para que se le invite a una sesión y se inicie el dialogo entre ellos, sin que sea necesario que se haya iniciado un juicio o procedimiento de carácter judicial.

Por su parte y el tema que nos interesa los Métodos Alternativos de Solución de

⁶ CHAPARRO MATAMOROS, Pedro, *Una aproximación a la mediación familiar: etapas del procedimiento y técnicas empleadas por el mediador*, 2013, pp. 255-265.

⁷ BUSH, Robert A. Baruch, y FOLGER, Joseph P., *La*

promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento, Buenos Aires, Argentina, 1996, p. 55.

Número 11. Agosto-Diciembre 2024

Controversias, encuentran su fundamento legal en nuestro país, en el multicitado artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, donde establece que las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales y que las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. Este artículo enmarca la existencia y el uso de los métodos de solución de controversia, y permite legislar en ese sentido de forma ilimitada en distintas materias, dado que prevé que las leyes o cualquier disposición legal contemplen en diversos ámbitos el uso de los mecanismos alternativos de solución de controversias.

La justicia alternativa, estimó que los justiciables tuvieran la posibilidad de acceder a los métodos alternativos de solución de conflictos como una opción al proceso jurisdiccional, para fomentar la cultura del diálogo, el respeto por el otro, la agilidad y eficacia.⁸ El uso de los mecanismos de solución de conflictos permitió que las personas resolvieran sus diferencias, de una forma expedita, equitativa y flexible. Sin necesidad de un procedimiento judicial, largo, tedioso y lleno de incertidumbre, pues se desconoce cuál va a ser la decisión del Juez al final de este, al momento de dictar la sentencia.

Ahora bien, en Tabasco, también se prevé el uso de Mecanismos alternativos de solución de controversias, como la mediación, conciliación y procesos restaurativos, y se reglamenta su uso a través de la Ley de Acceso a La Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco, donde se especifica el uso, ventajas y alcance del acuerdo o convenio que se logre; lo cual habla de que en la actualidad el uso de los MASC está vigente y al alcance de todos, pues es un medio para resolver los problemas de forma eficaz sin necesidad de promover un juicio contencioso o de llegar al

dictado de una sentencia.

En dicha Ley, específicamente en el artículo 3º se define a la conciliación como el procedimiento a través del cual un especialista propone soluciones a las partes involucradas en un conflicto jurídico, con la finalidad de facilitar el diálogo y la búsqueda de acuerdos voluntarios en común; asimismo, estiman a la mediación como el procedimiento a través del cual un especialista interviene para facilitar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre las partes en conflicto jurídico, con el propósito de que éstas lleguen por sí, a un acuerdo voluntario que ponga fin a la controversia; y en sí, comprende dentro de los Mecanismos alternativos de solución de controversias no sólo a la mediación y conciliación, sino también a los procesos restaurativos y los demás previstos en los ordenamientos legales aplicables. Siendo los procesos restaurativos aplicables a la materia penal, pues es el mecanismo mediante el cual la víctima u ofendido, el imputado y la comunidad implicada trabajan en la solución de las consecuencias derivadas del delito, en busca de un acuerdo que atienda las necesidades y responsabilidades individuales o colectivas de las partes.

En materia penal también se prevé el empleo de mecanismos alternativos de solución de controversias, a través de la ley nacional de mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal, la cual en su artículo 21, define a la mediación, con el procedimiento en la que las partes en conflicto buscan por sí misma la solución, pero en este caso aparece la figura del facilitador, el cual tiene funciones de mediador pero le atribuyen un nombre diverso, el cual debe propiciar el diálogo entre las y encausarlas a un acuerdo.

Es así, que queda evidenciado que el campo de acción de los métodos alternativos de solución

⁸ Tesis Aislada con Registro digital: 2020851. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Décima Época. Materias(s): Constitucional. Tesis: I.3o.C.3 CS (10a.). Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación.

Libro 71, Octubre de 2019, Tomo IV, página 3517. Tipo: JUSTICIA ALTERNATIVA. CONSTITUYE UN DERECHO HUMANO DE RANGO CONSTITUCIONAL.

Número 11. Agosto-Diciembre 2024

de controversia (MASC), es muy amplio dado que ofrecen la opción de solucionar los conflictos de cualquier índole (civil, penal, mercantil, laboral y familiar) que se presenten entre dos o más personas; pues por mandato constitucional se debe reglamentar al respecto en distintas vías.

De esos medios alternos de solución de controversias, destaca la mediación la cual puede ser definida como un medio a través del cual interviene un tercero, ajeno al conflicto, asume la función de reunir a las partes y ayudar a resolver sus desacuerdos.⁹

Para los Tribunales Federales la mediación es un procedimiento voluntario mediante el cual las personas físicas o jurídicas, con el apoyo de un mediador, pueden comunicarse y negociar, para encontrar de manera amigable y satisfactoria la solución legal a sus problemas de carácter civil, mercantil, familiar, penal y justicia para adolescentes (en los casos señalados en la ley).¹⁰

De lo cual se obtiene, que la mediación es un método alternativo de solución de controversias, mediante el cual cualquier tipo de personas puede solucionar sus problemas a través del auxilio de un mediador, quien los ayudara a llegar a un acuerdo, que puede ser de cualquier índole; se dice que es flexible porque se ajusta a las necesidades o intereses de las partes; es no controversial, pues no busca maximizar el problema sino pacificarlos al grado de solucionarlo, en un ambiente amigable.

Así el principal aporte de la mediación será el alejar a las partes a un procedimiento judicial y acercarlos a soluciones pacíficas.

Aquí, aparece la figura del mediador, quien tiene la función de desahogar la mediación, pero no por ello, puede opacar a las partes, pues éstas

deben construir su solución, poco a poco, teniendo como base la información que cada una aporte, conforme a los cuestionamiento o comentarios que haga el mediador, pero primero para extraer la información de las partes éste debe ganarse su confianza, aplicando técnicas que permitan generar empatía entre las partes, desmembrar el problema, descubrir los intereses y generando soluciones claras y eficaces que resuelvan el problema.

Conforme a los criterios de los Tribunales Federales, Las etapas del procedimiento de mediación son tres, pre-mediación; mediación y la elaboración del convenio.¹¹ Es decir, como todo procedimiento, la mediación consta de etapas, la primera es la pre-mediación, versa sobre la preparación que se hace a las partes antes de ir de lleno a la mediación, se les dice en que va a consistir y los alcances que tendrá de celebrarse convenio; la segunda etapa es la etapa de mediación solo tienen intervención los involucrados y el mediador, se establecen las reglas, se les hace saber los principios que rigen la mediación, y cada una de las partes narra su versión del conflicto, se analiza el caso, se identifican los intereses controvertidos y las necesidades reales generadoras del conflicto; se atiende el aspecto emocional de los mediados; por último, se procede a la construcción de soluciones, donde se aportan alternativas; se evalúan y seleccionan alternativas de solución; se revisan y consensuan acuerdos; finalmente, se elabora el convenio y, en su caso, firma del que adopte la forma escrita.

Es importante apuntar, que la mediación, se convierte en una negociación que incluye un actor externo llamado “mediador” quien debe poseer

⁹ CAMPOS LOZADA, M., *Medios alternos de solución de conflictos*, México, Editorial Flores, 2016, p. 45.

¹⁰ Tesis con Registro digital: 2020854. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Décima Época. Materias(s): Civil. Tesis: I.3o.C.387 C (10a.).Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 71, Octubre de 2019, Tomo IV, página 3525. Tipo: Aislada. MEDIACIÓN COMO MEDIO DE JUSTICIA ALTERNATIVO. SUS CARACTERÍSTICAS Y FINALIDAD (LEGISLACIÓN

APLICABLE PARA LA CIUDAD DE MÉXICO).

¹¹ Tesis con Registro digital: 2020858. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Décima Época. Materias(s): Civil. Tesis: I.3o.C.388 C (10a.). Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 71, Octubre de 2019, Tomo IV, página 3582. Tipo: Aislada. PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN. SUS ETAPAS (LEGISLACIÓN APLICABLE PARA LA CIUDAD DE MÉXICO)

Número 11. Agosto-Diciembre 2024

características esenciales como la neutralidad, la aceptabilidad de las partes en conflicto y quien debe tener una ética modulada, según Jean François especialmente por “la valentía, la prudencia y la rectitud”.¹²

De igual forma se debe precisar, que se puede hablar de Mediación al menos en tres sentidos:

a) La mediación como valor. Este caso es el valor de la pacificación de las relaciones humanas. Es un desideratum que tiene sentido poniendo la paz social como eje de la acción.

b) La mediación como gestión del conflicto. Se habla de mediación, pero lo que se pretende es que por algún medio se resuelva un conflicto. Es un sentido muy abarcativo de la mediación que va mucho más allá de los términos técnicos del concepto.

c) La mediación como técnica específica. Se emplea la mediación para referirnos a un conjunto de procesos estudiados y formalizados que sirven para resolver conflictos a partir de la incorporación de terceros a esos conflictos con un rol imparcial y neutral.¹³

Del lo anterior, se puede apreciar que la mediación puede ser vista desde diferentes ángulos, como un valor por el resultado positivo que puede generar; como una manera de gestionar el conflicto, es decir, como se trabaja el conflicto con la finalidad de que se resuelva los conflictos y como una técnica por como esta diseñada, los procesos que hay que seguir para obtener un resultado.

En la mediación también puede darse la co-mediación, la que se constituye con la participación de dos o mas mediadores, y surge en

conflictos complejos y a solicitud del mediador a cargo siempre y cuando las partes lo aprueben; estos mediadores trabajaran de forma conjunta con el mismo fin, que se resuelva la controversia y no que éste se haga mas complejo; ofrece beneficios como el de enriquecimiento de acciones, mayor cantidad de habilidades y estrategias que van en pro de solucionar el problema. Pero esta comediación solo se dará siempre y cuando las propias partes lo permitan y que el mediador líder lo solicite al considerar la necesidad de la presencia de otro mediador, pero sólo podrá hacerlo con la autorización de las partes.

III. CONCLUSIÓN

La falta de recursos propios en la actualidad, impiden que el estado, pueda dar seguimiento puntual a una materia que en este momento está resultando trascendental para resolver conflictos, toda vez que nuestro Estado en algunas comunidades aún se encuentran en rezago educativo, lo que conlleva a que estas personas desconozcan sobre un método alternativo que los ayude a solucionar conflictos, ya que a través del dialogo y disposición de los intervinientes, se puede llegar a obtener mayores beneficios, que tramitarlos en un procedimiento tradicional que a la larga será desgastante tanto económicamente como psicológicamente, quizá alguna de las partes siga inconforme con la decisión final.

Por tal razón, se considera que debería existir un lineamiento específico que esté acorde al dinamismo de los tiempos actuales, en el que se pueda resolver un conflicto a través de técnicas, que involucren el manejo de las emociones y sentimientos, donde las partes expongan de manera libre, espontánea y respetuosa su sentir,

¹² AYALA PEÑARANDA, Gerson Eduardo, *Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: Redorta y Moore*, en *Revista Academia & Derecho*, julio-diciembre 2013, pp. 79-106.

¹³ REDORTA, Josep, *Entorno de los métodos alternativos de*

solución de conflictos, en *Revista de Mediación*, año 2, núm. 3, p. 31, disponible en: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-03-04.pdf> [consulta: 18 de agosto de 2024].

muchas de las ocasiones un gesto, una actitud, una seña o una simple mirada, estalla un mal entendido, el cual se va cultivando cuando las partes no contemplan el dialogo, este último es parte fundamental para poder resolver un conflicto.

La falta de recursos propios en la actualidad, impiden que el estado, pueda dar seguimiento puntual a una materia que en este momento está resultando trascendental para resolver conflictos, toda vez que nuestro Estado en algunas comunidades aún se encuentran en rezago educativo, lo que conlleva a que estas personas desconozcan sobre un método alternativo que los ayude a solucionar conflictos, ya que a través del dialogo y disposición de los intervinientes, se puede llegar a obtener mayores beneficios, que

tramitarlos en un procedimiento tradicional que a la larga será desgastante tanto económicamente como psicológicamente, quizá alguna de las partes siga inconforme con la decisión final.

Por tal razón, se considera que debería existir un lineamiento específico que esté acorde al dinamismo de los tiempos actuales, en el que se pueda resolver un conflicto a través de técnicas, que involucren el manejo de las emociones y sentimientos, donde las partes expongan de manera libre, espontánea y respetuosa su sentir, muchas de las ocasiones un gesto, una actitud, una seña o una simple mirada, estalla un mal entendido, el cual se va cultivando cuando las partes no contemplan el dialogo, este último es parte fundamental para poder resolver un conflicto.

IV. BIBLIOGRAFIA

AYALA PEÑARANDA, Gerson Eduardo, *Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: Redorta y Moore*, en *Revista Academia & Derecho*, julio-diciembre 2013, pp. 79-106.

BUSH, Robert A. Baruch, y FOLGER, Joseph P., *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*, Buenos Aires, Argentina, 1996, p. 55.

CALDERÓN CONCHA, Percy, *Teoría de conflictos de Johan Galtung*, en *Revista Paz y Conflictos*, 2012, pp. 60-62, disponible en: http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/m_JGaltung_LAteoria.pdf

CAMPOS LOZADA, M., *Medios alternos de solución de conflictos*, México, Editorial Flores, 2016, p. 45.

CHAPARRO MATAMOROS, *Una aproximación a la mediación familiar: etapas del procedimiento y técnicas empleadas por el mediador*, 2013, pp. 255-265.

DEUTSCH, Morton, "A theory of cooperation and competition," en *Human Relations*, vol. 2, 1949, disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001872674900200204>

LACA AROCENA, Francisco Augusto, *Cultura de paz y psicología del conflicto*, en *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, vol. XII, núm. 24, disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/316/31602404.pdf>, p. 55.

MERINO, Wendy, *Biografía de la mente*, 2013, disponible en: <http://mentepsicologic.blogspot.com/2013/06/lewin-y-el-conflicto.html>.

REDORTA, Josep, *Entorno de los métodos alternativos de solución de conflictos*, en *Revista de Mediación*, año 2, núm. 3, p. 31, disponible en: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-03-04.pdf>.

Tesis Aislada con Registro digital: 2020851. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Décima Época. Materias(s): Constitucional. Tesis: I.3o.C.3 CS (10a.). Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 71, Octubre de 2019, Tomo IV, página 3517. Tipo: JUSTICIA

ALTERNATIVA. CONSTITUYE UN DERECHO HUMANO DE RANGO CONSTITUCIONAL.

Tesis con Registro digital: 2020854. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Décima Época. Materias(s): Civil. Tesis: I.3o.C.387 C (10a.). Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 71, Octubre de 2019, Tomo IV, página 3525. Tipo: Aislada. **MEDIACIÓN COMO MEDIO DE JUSTICIA ALTERNATIVO. SUS CARACTERÍSTICAS Y FINALIDAD (LEGISLACIÓN APLICABLE PARA LA CIUDAD DE MÉXICO).**

Tesis con Registro digital: 2020858. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Décima Época. Materias(s): Civil. Tesis: I.3o.C.388 C (10a.). Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 71, Octubre de 2019, Tomo IV, página 3582. Tipo: Aislada. **PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN. SUS ETAPAS (LEGISLACIÓN APLICABLE PARA LA CIUDAD DE MÉXICO)**

TRAPERO MALDONADO, Aldo Antonio, *Instituto para la paz*, 2024, disponible en:
<https://www.institutoparalapaz.db.edu.mx/blog/detalle/-que-implica-ser-una-persona-conflictiva>.