

La Comunicación Kinésica Ante Una Narración Apreciativa En Mediación

Laura Delgado Perala

Trabajo Final de Máster

Proyecto de Investigación en Mediación

2016-2017

Tutorizado por: Enrique Gallego Granero. Departamento de Psicología Social. Facultad de
Psicología, Universidad de Barcelona

Resumen

El mediador debe construir historias o narraciones con énfasis en las personas y con argumentos para reforzar y facilitar el aprendizaje de las partes. La narrativa expresada por el profesional debe tener una coherencia en la comunicación, es decir, debe generar un marco para el cambio de realidades a través de una narración positiva. La finalidad es elaborar conjuntamente con las partes imágenes motivadoras de futuro y posibilitarlas para adquirir la morfogénesis deseada, además de facilitar la gestión y resolución de conflictos.

El objeto de este estudio piloto es observar cómo responde la comunicación kinésica de las partes ante una narración apreciativa del mediador que supone la unión del modelo circular-narrativo y el modelo apreciativo. Se ha realizado una investigación cualitativa del comportamiento espontáneo o habitual de la parte a partir de un discurso en una entrevista de mediación y una observación directa para el análisis de dichos resultados.

Palabras clave

Modelo Circular-Narrativo, Modelo Apreciativo, Comunicación Kinésica, Mediación.

Resum

El mediador ha de construir històries o narracions amb èmfasis en les persones i amb arguments per reforçar i facilitar l'aprenentatge de les parts. La narrativa expressada pel professional ha de tenir una coherència en la comunicació, és a dir, ha de generar un marc per al canvi de realitats a través d'una narració positiva. La finalitat és elaborar conjuntament amb les parts imatges motivadores de futur i posibilitar-les per aconseguir la morfogènesi desitjada, a més, de facilitar la gestió i resolució de conflictes.

L'objecte d'aquest estudi pilot és observar com respon la comunicació kinèsica de les parts davant una narració apreciativa del mediador que suposa la unió del model circular-narratiu i el model apreciatiu. S'ha realitzat una recerca qualitativa del comportament espontani o habitual de la part a partir d'un discurs en una entrevista de mediació i una observació directa per a l'anàlisi d'aquests resultats.

Paraules Clau

Model Circular-Narratiu, Model Apreciatiu, Comunicació Kinèsica, Mediació

Abstract

The dissertation presents how the mediator has to construct stories or narratives with an emphasis on people and with arguments to strengthen and also has to facilitate the learning of the persons. The narrative expressed by the professional must have coherence in the communication, it must generate a framework for the change of realities through a positive narration. The purpose is to work together with the people on future motivating images and enable them to acquire the desired morphogenesis, as well as facilitating the management and resolution of conflicts.

The objective of this pilot study is to observe how the kinesthetic communication of the parties responds to an appreciative narration of the mediator. That implies the union of the circular-narrative model and the appreciative model. A qualitative investigation of the spontaneous or habitual behavior of the party has been carried out from a speech in a mediation interview and a direct observation for the analysis of those results.

Keywords

Narrative Model, Appreciative Model, Kinesthetic Communication, Mediation

Índice

1. Introducción.....	5
2. Marco teórico.....	6
2.1 La mediación y sus modelos	6
2.2 El Modelo Circular-Narrativo	7
2.2.1 El discurso del mediador circular-narrativo	9
2.3 El modelopreciativo	10
2.3.1 El discurso del mediadorpreciativo	11
2.4 La comunicación	13
2.4.1 Comunicación analógica y digital	14
2.4.2 Tipos de comunicación analógica	14
2.4.2 Comunicación kinésica	15
2.5 La comunicación no verbal en mediación.....	17
2.6 La figura del mediador	18
3. Estado de la cuestión	19
4. Metodología.....	21
5.1 Participantes	22
5.2 Instrumentos	22
5. Análisis de datos.....	29
6.1 Resultados	31
6. Discusión y conclusiones.....	35
8. Referencias.....	40

1. Introducción

En el presente Trabajo de fin de Máster, tutorizado por Enrique Gallego, se pretende exponer la importancia de la comunicación kinésica de las partes ante un discurso narrativo-apreciativo realizado por el profesional en un proceso de mediación.

La hipótesis de esta investigación se centran en:

“La unión de los modelos circular narrativo y apreciativo en mediación contribuye a que las partes tengan respuestas kinésicas positivas”

A partir de un estudio previo de los modelos de mediación circular narrativo y el modelo apreciativo se elabora una síntesis de cómo se podría ejecutar una unión de los dos tipos de discursos del mediador para generar una narrativa apreciativa. Para ello, se ha realizado una investigación cualitativa mediante entrevistas y la observación directa. A partir del marco teórico de los significados de la comunicación kinésica y la narrativa apreciativa, se estudia cómo responden las partes y la importancia del discurso del mediador.

Cuando existe un conflicto, la concepción de este varía en cada persona y en cada contexto y se genera un proceso de interacción complejo entre las partes.

Como método alternativo de resolución de conflictos nos encontramos con la mediación. El proceso de mediación consiste en un abordaje de dicho conflicto a través de la técnica del diálogo para establecer una comunicación facilitada por una tercera persona. Dicha persona, trabaja a través de la generación de una relación de cooperación y confianza y su objetivo es el de evitar o en finalizar un proceso judicial, respetando los principios esenciales que son voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad, entre otros.

Existen varios modelos de mediación que funcionan y abordan el proceso de forma diferente. Entre ellos están el Modelo Circular-Narrativo y el Modelo Apreciativo. En primer lugar, el modelo circular-narrativo, iniciado por Sara Cobb y Marinés Suares, se basa en la psicología del yo, la pragmática de la comunicación humana, teoría general de sistemas, la causalidad circular y la construcción de historias, el construccionismo social y la teoría posmoderna del significado (Conforti, 2014). Por otro lado, el modelo apreciativo se define como un proceso que genera un cambio en las realidades de las partes a través del reconocimiento y la recreación de los aspectos positivos de las personas, es decir, se basa en la positivación del conflicto generando y re-creando aquellas experiencias exitosas del pasado (Conforti, 2014).

Además, en un proceso de mediación es importante destacar la importancia que puede tener sólo un gesto, por lo que es relevante para el mediador tener un conocimiento de la comunicación kinésica, ya que un 7% representa el lenguaje verbal y un 93% el lenguaje no verbal. Dentro de este último, se atribuye un 38% a la voz (tono, timbre, etc.) y un 55% a la expresión del rostro (señales y gestos) (Gómez, 2010).

El tema expuesto se basa en la importancia que puede tener realizar un discurso narrativo apreciativo vinculándolo a la comunicación no verbal. Por lo que partimos de la pregunta base “¿cómo actúa la "narrativa apreciativa" del mediador en la comunicación kinésica de las partes?”

El trabajo se divide en tres partes; así en la primera parte se ha elaborado un estudio de los temas principales donde se describen y analizan el modelo circular-narrativo, el modelo apreciativo y la comunicación kinésica. La segunda parte, ha sido la realización de la entrevista y la observación directa de las mismas. Para finalizar, en la última parte se encuentran los resultados del estudio, las discusiones, las conclusiones y las propuestas de futuro.

2. Marco teórico

2.1 La mediación y sus modelos

La terminología mediar aporta ideas generales como “*situarse en medio de*”, “*llegar a una mitad*”, “*acordar*”, “*encontrar solución*” y un largo etcétera.

Existen muchas definiciones acerca del significado de mediación. La de la Real Academia de la Lengua Española (2016), define mediación como “Acción y efecto de mediar” y “Actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio”. Por otro lado, en el capítulo catorce del Llibre Blanc de la Mediació en Catalunya (2010), se define mediación como:

El procedimiento no jurisdiccional de carácter voluntario y confidencial que va dirigido a facilitar la comunicación entre las personas, para que puedan gestionar por sí mismas, una solución de las diferencias mediante la asistencia de una persona mediadora que actúa de manera imparcial y neutral (Lauroba, Barral, Tarabal y Viola, 2010, p. 834).

La mediación presenta varios modelos que establecen un proceso metodológico con diferentes técnicas que actúan como guía en la práctica profesional. Además, se basa en los principios básicos de la

mediación como la voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, entre otros (Munera y Garrido, 2015).

Así como afirma Munera (2007), en 1990 se empiezan a establecer los diferentes modelos. En primer lugar, encontramos el modelo Harvard que se fundamenta en lograr acuerdos, el cual sin sugerir cambios en las relaciones, aumenta las semejanzas y disminuye las diferencias entre las partes. En segundo lugar está el modelo Transformativo, iniciado por Brush y Folger. Es un modelo de tipo relacional y su objetivo principal es modificar las relaciones a partir del empowerment.

Por otro lado, encontramos el modelo Circular-Narrativo y el modelo Apreciativo los que se introducirán y analizarán a continuación.

2.2 El Modelo Circular-Narrativo

El modelo Circular-Narrativo se establece en las bases de la psicología del yo; la Pragmática de la Comunicación Humana, la Teoría General de Sistemas y en Conceptos Cibernéticos; la Causalidad Circular; la Construcción de historias, el Construccionismo Social y la Teoría Postmoderna del Significado (Conforti, O. 2014).

Es necesario hacer una breve contextualización del Modelo Narrativo que, según Campillo (2007), emerge con Michel White y David Epston cuando establecen como los planteamientos principales el relato y la historia que transmiten las personas sobre su experiencia vivida. Es un modelo que a través de las historias de las personas se crean nuevos conocimientos.

White y Epston (1993) se centraron en la analogía del texto afirmando:

Los expertos en ciencias sociales llegaron a la conclusión de que no podemos tener un conocimiento directo del mundo, y que todo lo que las personas saben de la vida lo saben a través de la “experiencia vivida”. Para entender nuestras vivencias y expresarnos a nosotros mismos, la experiencia debe “relatarse”, y que es precisamente el hecho de relatar lo que determina el significado que se atribuirá a la experiencia (White y Epston, 1993, p.27).

El modelo narrativo se consolida en mediación a partir de autores como Sara Cobb, Monk o Winslade. Como ya se ha argumentado previamente, este modelo de intervención presenta características de la Teoría General de Sistemas, la Teoría General de la Comunicación Humana y la Causalidad

Circular. En primer lugar, la teoría general de sistemas, determina que un sistema es entendido como un conjunto de intercambios circulares con capacidad de retroalimentación, positiva o negativa, es decir, que todas las conductas que aparecen en dicho sistema afectan a cada persona. Este concepto se relaciona con la Causalidad Circular de las pautas de interacción, que entiende al sistema como una “totalidad” y genera un proceso circular (Munera, 2007). En segundo lugar, así como establece Bateson (1972) citado por Munera y Garrido (2015), la teoría de la comunicación humana presenta la dificultad de conocer la realidad objetiva ya que, todos los hechos están determinados por las emociones y todos aquellos mecanismos que influyen en el proceso de la comunicación entre las personas.

El modelo, según Campillo (2007), sugiere que componemos y ajustamos la vida a partir de nuestras experiencias e historias que creamos, apareciendo así un relato con secuencias de acontecimientos relacionados con el conflicto vivido. A partir de estos relatos las personas crean significados para buscar una explicación a la experiencia vivida.

Haciendo mención a los autores White y Epston (1993) afirman que “dado que no podemos conocer la realidad objetiva, todo conocimiento requiere un acto de interpretación” (p.20) y es por eso que “las personas dan definiciones comunes y generales de los problemas que les preocupan. Sin embargo, los detalles acerca de los efectos del problema o de cómo los vive cada persona son siempre únicos” (p.62).

En mediación, las partes construyen historias que presentan argumentos estructurados en secuencias lógicas y temporales. Éstas actúan como interpretaciones o descripciones de los hechos y comportamientos que ocurren en un determinado contexto de conflicto, ya que sin conflicto no hay relato (Munera, 2007).

Siguiendo la misma línea, Campillo (2007) menciona que, la externalización de estas historias narradas por las partes sobre los sentimientos y los problemas de un determinado contexto, les ayuda a observar cómo afecta en sus vidas, en sus relaciones y su experiencia con la situación.

La escuela circular narrativa se basa en una intervención circular, es decir, poder intervenir en las partes a partir de la información que se recibe sobre la narración y sobre las interacciones. Este enfoque ayuda a establecer una perspectiva amplia para poder aportar alternativas a las personas implicadas en el proceso, generando así la construcción de nuevas narrativas (Munera y Garrido, 2015).

2.2.1 El discurso del mediador circular-narrativo

El mediador del modelo circular narrativo debe ayudar a la partes en conflicto a construir un relato alternativo. Para ello, es necesario hacer un análisis de los elementos del problema, clarificando el origen, conociendo la estructura y la magnitud del conflicto (Munera y Garrido, 2015).

Para que el mediador pueda realizar un discurso circular-narrativo, es importante que previamente las partes relaten el problema y establezcan sus propias narrativas. A partir de la escucha activa y una actitud empática, el mediador debe percibir los elementos principales de las experiencias narradas y conseguir una buena definición de la situación-problema destacando las “palabras claves” (Munera, 2007). Es en este momento cuando el mediador establece hipótesis sistémicas donde se incluye a todas las personas implicadas en la situación global y podrá realizar el discurso para verificar dichas hipótesis (Munera y Garrido, 2015).

El profesional debe encaminar el discurso “en la construcción de nuevas narrativas que desestabilizan las historias que no dejan crecer a las personas y a la vez posibilita la construcción de nuevas historias donde el protagonismo recae en la persona y no en el contexto” (Munera, 2007, p.88).

Este discurso tiene que presentar una coherencia narrativa con elementos de los roles de las personas, las tramas, temas principales, valores y narraciones anteriores que siguen siendo latentes. Además, ha de estar formado por dos factores; resonancia cultural y plenitud de la narrativa. Es de gran importancia considerar la organización estructural de la narración ya que la función principal del mediador es crear “historias de la mejor forma posible” (Munera, 2007).

En definitiva, la finalidad de este discurso es empoderar las funciones del “yo” de las partes a través de la estimulación de la morfogénesis, búsqueda del cambio, con una narrativa “liberadora”.

El proceso se inicia a partir de:

- Buscar la excepción a las influencias del problema en la vida y las relaciones de la persona.
- Crear una desvinculación con el problema, pedir una lectura diferente del relato.
- Dar espacio a relatos olvidados donde no aparecen los problemas (Munera y Garrido, 2015 p. 28).

Los efectos positivos que favorecen la construcción del nuevo relato libre de conflicto son:

- Hace disminuir los conflictos personales.
- Combate la sensación de fracaso ante la persistencia del problema.

- Alisa el camino para que las personas cooperen entre sí.
- Abre nuevas posibilidades para que las personas actúen y aparten el problema de sus vidas.
- Permite a las personas afrontar de un modo más eficaz problemas.
- Permite el diálogo (Munera y Garrido, 2015 p. 29).

2.3 El modelo Apreciativo

La Mediación Apreciativa surge como una propuesta a partir de los Diálogos Apreciativos, siendo David Cooperrider pionero en introducir la Investigación Apreciativa a finales de los años ochenta.

Así como se ha definido previamente, Conforti (2014) afirma que el Modelo Apreciativo es aquel proceso que genera cambios en las realidades de las personas a partir del reconocimiento y la creación de aspectos positivos de las experiencias pasadas. Es una nueva propuesta de intervención que se está desarrollando principalmente en el ámbito de las organizaciones, el cual presenta como objetivo la recreación de todas aquellas vivencias exitosas del pasado.

El modelo apreciativo se basa en tres disciplinas que son la psicología positiva, la inteligencia emocional y la indagación apreciativa.

Apreciar supone observar las múltiples perspectivas de la situación de forma creativa e innovadora. Utilizando el lenguaje positivo se realizan preguntas que abordarán la realidad e implicarán una forma diferente de sentir, de pensar y actuar para poder generar el cambio deseado. Es por esta razón que en mediación la modalidad apreciativa se relaciona con la positivación del conflicto. De esta forma, es necesario utilizar la inteligencia emocional, iniciado por Daniel Goleman, el enfoque de la psicología positiva de Martin Seligman y la indagación apreciativa para desarrollar la situación de conflicto a través de este modelo apreciativo (Conforti, 2014).

Haciendo hincapié en los aspectos mencionados, según Mayer, Roberts, y Barsade (2008) la inteligencia emocional, también nombrada EI (Emotional Intelligence), es aquella habilidad de llevar a cabo un razonamiento preciso sobre emociones y la capacidad de usar dichas emociones para mejorar el pensamiento. En cuanto al segundo aspecto sobre la psicología positiva, según Seligman (2000), la finalidad es provocar un cambio a través de la reparación de experiencias dificultosas del pasado y observarlas como cualidades positivas para el futuro para lograr un bienestar y satisfacción. En último lugar, el Instituto Diálogos e Indagación Apreciativa (IDeIA) (2017) define la IA como un proceso que

promueve el cambio y aumenta las fortalezas para convertirlas en costumbres que ayuden al crecimiento y la motivación.

En mediación se ha establecido el Enfoque o Modelo Apreciativo para transformar situaciones conflictivas tanto en organizaciones como en personas adquiriendo un discurso con un lenguaje apreciativo que presenta como objetivo lograr un empoderamiento de las partes (Munera, 2014).

Otro objetivo citado por Conforti (2014), es considerar a la persona de forma sistémica para que pueda modificar la manera en que se valoran a sí mismas y con los demás para conseguir una visión más positiva de futuro.

Valorando la mirada sistémica nombrada previamente, la mediación apreciativa debe presentar simultaneidad a partir de la creación de una visión de cómo podría ser el futuro; debe ser construccionista, ya que las personas co-construyen la realidad diariamente, por lo que el mediador realiza la misma función con las partes; al mismo tiempo tiene que ser anticipatoria ya que el sistema puede construir su futuro y los mediadores deben ayudar a que el sistema pueda construirlo; por otro lado debe ser positiva porque se eligen aquellos recuerdos positivos que proporcionaron éxitos a las partes y se re-crean; y por último metafórica, las personas a través del lenguaje metafórico pueden expresarse y entender la realidad de forma más fácil, este aspecto trabaja el nivel subconsciente de las partes y ayuda al empoderamiento y legitimación (Conforti, 2014).

En definitiva, “La Mediación Apreciativa es un proceso que genera un marco ideal para el cambio de las realidades de los participantes a través del reconocimiento y recreación de los aspectos positivos de las personas y sus interacciones” (Conforti, 2014, p. 120).

2.3.1 El discurso del mediador apreciativo

El mediador apreciativo parte de aquellas situaciones del pasado para que las partes puedan construir un presente que se pueda concebir en el futuro de forma exitosa.

La tarea del mediador en el modelo apreciativo es descubrir y percibir los aspectos positivos de forma sistémica, es decir tanto de las personas como de las situaciones y contextos del problema (Conforti, 2014).

El término apreciar presenta tres aspectos que serán útiles para el mediador a la hora de abordar el proceso apreciativo. Así como afirma Cooperrieder et al, (2003), citado por Conforti (2014), éstos son:

- Artístico, el discurso debe ser creativo e innovador para interpretar todas perspectivas de la situación-problema.
- Paradigmático, el mediador tiene que aplicar una nueva forma de sentir, pensar y actuar para abordar el discurso de la manera más positiva y viable posible.
- Técnico, el mediador adquiere esta técnica basada en el lenguaje positivo para realizar preguntas que abordarán la realidad de las partes.

El mediador prestará atención en la realidad futura que asumirán las partes con la finalidad de que queden resueltas todas las situaciones de conflicto presentes. Esta visión ayuda a crear un empoderamiento de las personas para que puedan visualizar los cambios deseados (Munera, 2014).

Para poder realizar el discurso adecuado, según Conforti (2014) el mediador debe basarse en los valores de retroalimentación, apertura y participación. Las características principales son:

- Lenguaje positivo para la construcción de una nueva realidad.
- Todas las realidades son subjetivas por lo que el mediador debe considerarlas para que las partes exploren las percepciones positivas.
- Debe resaltar las conductas positivas del pasado y reforzarlas (Conforti, 2014).

Así como afirman Srivastva y Cooperrider (eds.), citados por Muga (2014), el mediador debe contemplar las siguientes fases a lo largo de proceso; actitud positiva frente al conflicto, fomentar relatos de historias positivas y anécdotas pasadas e identificar los temas principales, crear imágenes colaborativas de futuro potenciando la creatividad y hacer intervenciones de cambio.

Una de las técnicas básicas en mediación es la de realizar preguntas con las que se puede obtener mucha información de la situación. En el modelo apreciativo, la indagación apreciativa propone formular preguntas que tengan una actitud que potencie a las personas. El preguntar valorativo crea una atmósfera positiva de aprendizaje, que favorece la empatía, la esperanza, la emoción e incluso la vinculación social con una actitud creativa ante la vida, por lo que “este sistema de preguntas mantiene que mientras más positivamente se plantee una pregunta, más exitoso y duradero será el esfuerzo de cambio” (Munera, 2014, p. 15).

Es relevante mencionar de forma genérica el esquema de trabajo del mediador apreciativo para llevar a cabo un discurso continuo adecuado. Según Conforti (2014), las etapas son:

1. Preparar la mediación: con la técnica de la escucha activa para el conocimiento de la construcción de la realidad de las partes, el mediador podrá verificar si las partes están dispuestas a legitimar a la otra persona y cambiar sus percepciones.
2. Elección del tema: ordenar conjuntamente los temas por relevancia. Con las preguntas se detectarán las experiencias de éxito del pasado.
3. Del supuesto del éxito del pasado: otorgar protagonismo a las partes para la búsqueda del bienestar.
4. Análisis de cómo se alcanzó el éxito: momento de descubrir el motivo de dicho éxito para re-crear una historia.
5. Momento depreciativo: facilita a que las partes tengan acuerdos más consolidados.
6. Generar ideas para re-crear el éxito del pasado en un futuro: con las fases anteriores, las partes podrán elaborar las propuestas positivas de futuro (Conforti, 2014).

2.4 La comunicación

La terminología “comunicación” presenta una gran lista de significados. En este caso, así como afirma Pease (2002) se define como “proceso por el cual, unos seres, unas personas asignan significados a unos hechos producidos y, entre ellos muy especialmente al comportamiento de los otros seres o personas”(p.3). En toda comunicación se deben encontrar los elementos básicos que son un emisor, un receptor, un código, un canal, un mensaje y un contexto.

Las personas se encuentran en un estado de comunicación constante. “El concepto de comunicación incluye todos los procesos a través de los cuales la gente se influye mutuamente” (Bateson y Ruesch, 1984, citado por Rizo, 2011. p.5).

Así como afirma Rizo (2011), la naturaleza de la comunicación se encuentra en los procesos de relación e interacción y cualquier comportamiento humano presenta un valor comunicativo.

Es importante hacer mención a la Teoría de la Comunicación Humana en la que según Watzlawick, Beavin y Jackson (1971), citados por Rizo (2011), establecen los axiomas de la comunicación: en primer lugar nos encontramos con que es imposible no comunicarse, ya que todo comportamiento de una persona presenta un valor de mensaje para los demás; el segundo axioma manifiesta que en la comunicación se debe diferenciar aspectos de contenido y aspectos relacionales entre el emisor y el receptor; en tercer lugar, la interacción estará condicionada por la puntuación de las secuencias de

comunicación entre las personas; el cuarto axioma declara que hay dos tipos de modalidades en la comunicación, la digital (verbal) y la analógica (no verbal); por último, el quinto axioma sostiene que la relación de comunicación puede ser simétrica o complementaria, es decir, según se establezca en la igualdad o en la diferencia entre las personas.

2.4.1 Comunicación analógica y digital

“del dicho (comunicación digital) al hecho (comunicación analógica) hay un buen trecho (diferencia)”

La comunicación puede ser, como aparece en la frase expuesta anteriormente, digital o analógica. La comunicación digital, también conocida como verbal, es aquella que transmite el contenido. Se caracteriza por ser precisa y emplear dígitos exactos. Es la más adecuada para comunicar ideas y conceptos. Por otro lado encontramos la comunicación analógica o no verbal, la cual está constituida por los gestos, posturas, movimientos, silencios y el tono de voz.

Como se ha expuesto previamente, en la comunicación un 7% representa el contenido verbal y un 93% el contenido no verbal. Dentro de este contenido no verbal encontramos que un 38% es vocal y un 55% abarca las señales, expresión del rostro y gestos (Gómez, 2010).

Al ver estas cifras se puede afirmar que “el lenguaje no verbal incide en gran medida en nuestra forma de relacionarnos, convirtiéndonos en un pilar fundamental para la mediación, ya que ésta se basa en un proceso comunicativo compuesto por mensajes verbales y también no verbales (López, 2015, p. 2).

2.4.2 Tipos de comunicación analógica

Adentrándonos en la comunicación analógica, “el lenguaje no verbal es en parte innato, en parte imitativo y en parte aprendido. Es el lenguaje más universal” (Martín, Arijo y Pérez, 2016, p.1).

Roxana y Ortiz (2016) manifiestan que hay tres líneas de estudio de este tipo de comunicación no verbal: la kinésica, la paralingüística y la proxémica. La kinésica es la comunicación analógica que se refleja en las expresiones faciales, la expresión de los ojos, los movimientos del cuerpo como los hombros, manos, etc. La paralingüística es la línea de estudio que analiza el comportamiento analógico exteriorizado en la voz (control del tono, articulación, tiempo, etc.) y las vocalizaciones (suspiros, risas, llantos, emisiones vocales tales como mmm, eh, ahmm, etc). La última línea de estudio, la proxémica consiste en el comportamiento no verbal relacionado con el espacio personal.

Las funciones principales de la comunicación no verbal según Cestero (2006) son: especificar el contenido y darle sentido a la comunicación verbal; confirmar el sentido del enunciado o el contenido; reforzar o debilitar el contenido; contradecir el enunciado verbal dando importancia a la incongruencia comunicacional entre lo que se dice y lo que se expresa; regular la interacción; corregir diferencias verbales; participar en conversaciones simultáneas ya que a través de los signos no verbales se puede transmitirse una comunicación paralela al diálogo verbal.

2.4.2 Comunicación kinésica

La comunicación Kinésica, según Ray Birdwhistell (1952) citado por Flores (2008), es el “estudio sistemático de los movimientos y posiciones aprendidos o somatogénicos, no orales, de percepción visual, auditiva o táctil, que aislados o combinados con la estructura lingüístico-paralingüística y con el contexto situacional, poseen valor expresivo en la comunicación interpersonal” (Flores, 2008, p. 255).

Fomin y Mona (2017) expresan que la comunicación kinésica incluye por un lado los movimientos, las expresiones faciales y los gestos; y por otro lado la movilidad del cuerpo en referencia a las posturas y al ritmo.

A continuación se expone los significados de aquellos movimientos que se analizarán en el estudio:

Brazos

-
- Cruzados sobre el pecho: barrera de dejar fuera una amenaza. Defensa y actitud negativa
 - Cruce de brazos sobre la mesa con puños cerrados y escondidos: defensa y hostilidad
 - Tomarse los brazos: restricción
 - Brazos cruzados y pulgar hacia arriba: defensa y superioridad
 - Cruce de brazos disimulado: nerviosismos/inseguridad. Logra sensación de seguridad
 - Cruce parcial de un brazo: no permite dejar el cuerpo expuesto, revive sensación de seguridad (Pease, 2002).
 - Brazos detrás de la espalda: seguridad/autoconfianza
 - Un brazo colgado sobre el respaldo: deseo de acabar la conversación (Gómez, 2010).
-

Cabeza

- Hacia arriba: neutral
 - Inclinada a un lado: interés
 - lado izquierdo: influencia emoción positiva, cercanía afectiva
 - lado derecho: reflexión sobre un problema a resolver
 - Abajo: negación/hostilidad (evita contacto visual por inseguridad)(Pease, 2002)
 - Hacia delante: atención / afecto / agresión
 - Hacia atrás: espera (Gómez, 2010).
 - Espasmos hacia atrás: sorpresa
 - Cabeza y mirada hacia el suelo: tristeza
 - Movimiento repetido hacia abajo y hacia arriba: asentimiento, acuerdo, escucha activa (López, 2015)
-

Manos

- Exhibir las palmas: verdad/ honestidad/ lealtad/ no amenaza
 - Palmas hacia abajo: contener información
 - Palmas cerradas y dedo señalando: imposición de obligación
 - Dedos entrelazados: frustración /actitud hostil y disimulo de actitud negativa
(posición alta, más actitud negativa)
 - Manos en ojiva: confianza/ seguridad/ hacia arriba opina/ hacia abajo escucha
 - Tomarse las manos: personas que hablan en público con poca inseguridad o disimulan
 - Pulgares: dominio/ superioridad/ agresión
 - Tomarse el brazo: intento de autocontrol
 - Tomarse la muñeca: logra sensación de seguridad (Pease, 2002).
 - Cogidos a la silla: nerviosismo
 - Pulgar-índice juntos: necesidad de empatizar
-

- Puños cerrados: inconformismo
 - Ocultar con una mano 2-3-4 dedos: inseguridad (Gómez. 2010).
-

Manos en la cara

- Tapando la cara: mentira o cubre algo
 - Frotarse el ojo: evitar mirada a la cara
 - Rascarse la oreja: “no oír lo malo”
 - Dedos en la boca: sentimiento de presión, necesidad de seguridad
 - Tocarse la barbilla: tomar una decisión
 - Frotarse la nuca: negatividad
 - Manos detrás de la cabeza: confianza/ superioridad/ dominante
 - Tocarse la nariz: mente con pensamiento negativo
(el subconsciente manda la mano a la boca pero para que no sea tan evidente se toca la nariz)
 - Mano rasca debajo del lóbulo de la oreja o un costado del cuello: duda/ incertidumbre
 - Apoyar la cabeza en la mano: aburrimiento
 - Frotar la mente: persona abierta (Pease, 2002).
-

2.5 La comunicación no verbal en mediación

La comunicación no verbal ofrece mucha información a la mediación, por eso los mediadores deben estar atentos al lenguaje corporal. Al conocer los gestos corporales, se puede favorecer las habilidades comunicativas y alcanzar un clima idóneo para el proceso de mediación (López, 2015).

El mediador debe estar presente a los mensajes que emiten los cuerpos de las partes ya que según Ekman y Friesen (1969), citados por Gómez (2010), “los mensajes del cuerpo son más eficaces para desvelar el verdadero sentido de lo que se dice” (p. 20).

Según un cuestionario realizado por Gómez (2010) a mediadores profesionales, afirma que la comunicación no verbal es un instrumento para el proceso de mediación. Siendo un 78,9% de profesionales que confirman dicha hipótesis.

Siguiendo en la misma línea, según Suares (2004), citado por López (2015), “una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base del conflicto” (p. 2).

La formación e información del mediador debe concentrarse en las palabras y en los gestos y, para mejorar su discurso, es necesario potenciar sus habilidades comunicativas conociendo los gestos y movimientos (López, 2015).

Los mediadores deben conocer los elementos del lenguaje corporal para poder conocer lo que las partes están expresando más allá de la comunicación verbal. Puede facilitar a conseguir más posibilidades a la hora de elaborar una historia alternativa (López, 2015).

2.6 La figura del mediador

El mediador es un estratega en cuanto a la resolución de conflictos, por lo que el dominio de la comunicación es esencial en su rol. Ha de crear un clima de confianza para que las partes se sientan en libertad de expresar sus opiniones y vivencias.

El mediador presenta un papel de facilitador del diálogo desde los inicios de la mediación hasta el final. Ha de mostrar un liderazgo neutral que se debe adecuar a las circunstancias de cada situación y de cada persona (Munduate y Barán, 2001)

El objetivo del mediador es disponer de técnicas para facilitar el diálogo para aquellas personas que viven una situación conflictiva. De esta forma debe empatizar y comprender la situación en todos sus aspectos, actuar de forma coordinada y eficaz, utilizar un lenguaje neutral, valorar a todas las partes por igual, establecer vínculos con las partes para que interactúen de una forma adecuada, enseñar a separar a la persona del problema, debe presentar flexibilidad, mantener la confidencialidad, etc. Así, aplicando todas estas características, el mediador puede otorgar a las partes el protagonismo de su situación reforzando sus capacidades y encontrando alternativas para solucionar su situación (Conforti, 2014).

En definitiva, el mediador es una persona que ayuda a las partes a que tomen una decisión, a través de diferentes técnicas que favorecen a su rol para que sea flexible, imparcial, creativo, confidencial, objetivo y facilitador. Para conocer las posiciones, necesidades e intereses de las partes debe establecer un diálogo facilitador entre todos los miembros del proceso de mediación.

3. Estado de la cuestión

En el 1990 se empiezan a establecer los modelos de mediación siendo el modelo Circular-Narrativo uno de los pioneros. Por esta razón existen grandes estudios e investigaciones que explican desde sus inicios en qué consiste, sus características, el proceso, las técnicas y herramientas principales, ámbitos de actuación y límites. Uno de los últimos estudios que relaciona el modelo circular-narrativo con la mediación es un artículo publicado en el año 2015 por Munera y Garrido que expone “la capacidad de la intervención narrativa en la transformación de las historias de las personas que acuden a mediación” (p. 25). Unos años antes, en el 2007 Munera presenta un artículo donde muestra como “el modelo circular narrativo de Sara Cobb, ayuda a resolver creativamente desde una nueva “narrativa” los conflictos” (p. 85) manifestando que “este proceso genera un pensamiento diferente en la medida que nuevos parámetros determinan la conducta de las personas implicadas...” y añadiendo que “es un aprendizaje que permite una mejor comunicación con los distintos sistemas donde el individuo está inserto” (p. 85).

Por otro lado, el modelo apreciativo en mediación es de los más novedosos por lo que encontrar investigaciones y artículos ha conllevado cierta dificultad. Es sobretodo en el año 2014 cuando salen artículos y tesis doctorales donde se explica en qué consiste y en qué ámbito se ha aplicado. Por ejemplo, Conforti en el 2014 publica un artículo donde establece como objetivo una revisión bibliográfica del “estado actual en materia de cambio organizacional a través de la facilitación al tiempo que propone a la mediación apreciativa como una metodología posible por medio de la cual la mediación podría ser introducida en el campo de la organización” (p.10). Por otro lado, Munera en el 2014 presenta un artículo donde relaciona este modelo con la disciplina del trabajo social, así afirma que el artículo “pretende establecer relación entre Trabajo Social y la indagación apreciativa que utiliza la mediación con la finalidad de fijar posibles puntos comunes entre las dos profesiones” (p. 3).

En tercer lugar, la comunicación no verbal según Pak-Hin Kong, Pow law, Ching-Yin Kwan, Lai y Lam (2014) afirman que desde hace más de dos décadas se han publicado varias investigaciones que muestran las herramientas de gestos basadas en características de las posiciones de las manos, la orientación y/o movimientos. Es en el año 2010 cuando Gómez publica un artículo donde relaciona la comunicación no verbal con la mediación familiar. Se realizan encuestas a mediadores para comprobar si este tipo de lenguaje es considerado como una herramienta de trabajo en la mediación familiar. De esta forma se concluye que “el 78,9% de opinión considera a la Comunicación no Verbal como una Herramienta de Trabajo en la Mediación Familiar, frente a un porcentaje del 21,1% de opiniones desfavorables” (p. 19). En el año 2015 López publica un artículo donde expone la importancia de la comunicación no verbal en mediación. Manifiesta que es necesario para los mediadores conocer los gestos analógicos más comunes para realizar una práctica idónea de las habilidades comunicativas y así

favorecer su comprensión, es por esta razón que afirma que “si no se tuviese en cuenta la lectura del lenguaje no verbal, perderíamos aproximadamente un 93% de la información total que transmite una persona” (p. 1). En último lugar, otro ejemplo de un artículo publicado en el 2016 por Roxana y Ortiz, apuntan que “las habilidades comunicativas no verbales constituyen un conjunto de herramientas significativas para el desempeño de profesionales” (p.1), por lo que “el objetivo del artículo es valorar la importancia del desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social” (p. 1). En el 2014 Pak-Hin Kong et al. publican una investigación llamada "the Database of Speech and GEsture" (DoSaGE) donde se introduce un sistema que codifica y cuantifica formas gestuales y funciones para el desarrollo de una base de datos de gestos empleados durante el habla espontánea.

Cabe destacar que no se han encontrado artículos de investigaciones que impliquen la unión de estos tres temas: el modelo circular-narrativo, el modelo apreciativo y la comunicación no verbal. Es por esta razón que a continuación se plantea un Estudio Piloto donde se investiga la comunicación kinésica de las partes en mediación ante un discurso que se ha elaborado a partir de la unión de los dos modelos nombrados previamente, ya que, al tener un conocimiento de cómo responde la comunicación kinésica de las partes en mediación, puede ayudar a generar un clima de facilitación del diálogo para conseguir acuerdos que perduren a largo plazo. El mediador ha de obtener un rol estratega y saber manejar sus técnicas en la realización de preguntas y ser capaz de observar si éstas son eficaces en la intervención. Para ello es necesario comprobar, en la respuesta inconsciente de las partes (CNV), si la unión de estos dos grandes modelos optimiza el desarrollo y resultados del proceso de mediación.

4. Metodología

El trabajo planteado es considerado como un Estudio Piloto para futuras investigaciones del mismo ámbito. Como se ha indicado previamente, la hipótesis de esta investigación se centra en:

“La unión de los modelos circular narrativo y apreciativo en mediación contribuye a que las partes tengan respuestas kinésicas positivas”

Por esta razón, como objetivos generales se plantean:

1. Establecer características de un discurso narrativo-apreciativo
2. Determinar los significados de la comunicación kinésica

Por otro lado, los objetivos específicos son:

- Búsqueda individual de las características de los modelos circular narrativo y apreciativo
- Establecer convergencia de las características de ambos modelos
- Identificar significado de movimientos de cabeza, manos, brazos y manos en la cara

El trabajo se divide en tres partes; en primer lugar, el estudio cualitativo expuesto en el marco teórico. A partir de una recopilación de información se realiza una descripción completa y detallada de los temas principales. Así como afirma Creswell (2014), "qualitative studies, it comes at the beginning and provides a lens that shapes what is looked at and the questions asked, such as in ethnographies or in transformative research" (p.83). Se sustenta con una selección de datos previa para poder verificar las hipótesis y objetivos planteados. Haciendo mención a la segunda parte del estudio, se continúa con un estudio cualitativo a través de la observación directa de entrevistas en un proceso de mediación. A partir de la elaboración de los objetivos generales y específicos se planteó la hipótesis principal. La tercera parte del trabajo es un estudio cualitativo donde se presenta el análisis de la entrevista, los resultados y las conclusiones del estudio en general.

Al ser una metodología observacional, el nivel de control interno es bajo, ya que el investigador incide poco en la participante del estudio. Además, es en un contexto habitual del proceso de mediación, es decir, se realiza en una situación natural donde se investiga el comportamiento espontáneo o habitual de la parte a partir de un discurso de la mediadora.

La tipología de datos a recoger a partir de la grabación se ha establecido previamente en el marco teórico por lo que podemos optar a una utilización de la información objetiva y cuantificable.

La observación se registra en una temporalidad puntual, es decir, en una única sesión se ha grabado lo que ha ocurrido. El objetivo es obtener datos sobre la conducta a partir de una observación participante pasiva, esto supone que el observador interactúa lo menos posible ya que su única función es la de observar para poder percibir los acontecimientos tal y como se desenvuelven.

En definitiva, se recogen dos tipos de observaciones:

- Mediadora: su comunicación verbal, a partir de las características de un discurso narrativo-apreciativo (objetivo general 1)
- Mediados: comunicación kinésica (objetivo general 2)

5.1 Participantes

Para la elaboración de este estudio ha sido a través de la participación voluntaria de una mediadora. Se ha realizado un caucus con un participante. La participante ha firmado previamente un consentimiento de la participación en la investigación y de las grabaciones para el estudio. En definitiva es un diseño nomotético ya que recoge a dos participantes que se analizan en paralelo.

A partir de la tabla de las características que reúnen los puntos primordiales de la unión de los dos modelos, se han establecido "verbatimings" para que la mediadora pueda seguir un discurso "narrativo-apreciativo"

5.2 Instrumentos

Como técnica de registro en primer lugar, se ha construido un instrumento de observación que combina formato de campo y sistemas de categorías. Se ha realizado una definición de las dimensiones; y en segundo lugar, a partir de cada una de ellas se ha hecho un catálogo de conductas. A partir de este instrumento de observación elaborado *ad hoc*, se puede proceder al registro de las conductas kinésicas. En último lugar se obtiene la concordancia de los datos analizados.

La sistematización del registro para expresar en términos observables toda la información de las conductas, ha consistido en determinar la dimensión principal como la comunicación kinésica y la comunicación verbal del discurso narrativo-apreciativo. Como subdimensiones de la comunicación kinésica encontramos los brazos, la cabeza, las manos y las manos en la cara.

Subdimensiones de la comunicación kinésica a analizar:

SUBDIMENSIONES	
Brazos	B
Manos	M
Cabeza	C
Manos en la cara	MC

A continuación se ha determinado un manual de codificación que consiste en elaborar un catálogo de conductas que corresponden con cada una de las subdimensiones:

Código	Descripción de la conducta postural	Significado de la conducta postural
B1	Cruzado sobre el pecho	Barrera de dejar fuera una amenaza
B2	Cruce de brazos sobre la mesa y con puños cerrados y escondidos	Defensa y hostilidad
B3	Tomarse los brazos	Restricción
B4	Brazos cruzados y pulgar hacia arriba	Defensa y superioridad
B5	Cruce de brazos disimulado	Nerviosismo/inseguridad Logra sensación de seguridad
B6	Detrás de la espalda	Seguridad/ autoconfianza
B7	Un brazo colgado sobre el respaldo	Deseo de acabar la conversación
B8	Cruce parcial de un brazo	No permite dejar el cuerpo expuesto, revive sensación de seguridad

Código	Descripción del hecho	Significado del hecho
M1	Exhibir las palmas	Verdad, honestidad, lealtad. No amenaza
M2	Palmas hacia arriba	Contener información
M3	Palmas cerradas y dedo señalando	Imposición de obligación
M4	Dedos entrelazados	Frustración, actitud hostil y disimulo de actitud negativa. Según la posición a más altura, más actitud negativa
M5	Manos en ojiva	Confianza, seguridad. Hacia arriba: opina Hacia abajo: escucha
M6	Tomarse las manos	Personas que hablan en público, poca inseguridad o disimulan
M7	Pulgares	Dominio, superioridad o agresión
M8	Cogidos a la silla	Nerviosismo
M9	Pulgar-índice juntos	Necesidad de empatizar
M10	Puños cerrados	Inconformismo

M11	Ocultar con una manos 2-3-4 dedos	Inseguridad
M12	Tomarse el brazo	Intento de autocontrol
M13	Tomarse la muñeca	Logra sensación de seguridad

Código	Descripción del hecho	Significado del hecho
C1	Arriba	Neutral
C2	Lado izquierdo	Influencia emoción positiva, cercanía afectiva
C3	Lado derecho	Reflexión sobre un problema a resolver
C4	Abajo	Negación y hostilidad. Evita contacto visual por inseguridad
C5	Delante	Atención, afecto
C6	Atrás	Espera
C7	Espasmos hacia atrás	Sorpresa
C8	Cabeza junto mirada hacia el suelo	Tristeza
C9	Movimiento repetido hacia abajo y hacia arriba	Asentimiento, acuerdo, escucha activa

Código	Descripción del hecho	Significado del hecho
MC1	Tapando la cara	Mentira o cubre algo
MC2	Frotarse el ojo	Evitar mirar a la cara
MC3	Rascarse la oreja	“no oír lo malo”
MC4	Dedos en la boca	Sentimiento de presión, necesidad de seguridad
MC5	Tocarse la barbilla	Tomar una decisión
MC6	Frotar la nuca	Negatividad
MC7	Tocarse la nariz	Mente con pensamiento negativo (el subconsciente manda la mano a la boca, pero para que no sea muy evidente se toca la nariz)
MC8	Mano rasca debajo del lóbulo de la oreja o costado del cuello	Duda, incertidumbre
MC9	Apoyar la cabeza en la mano	Aburrimiento
MC10	Frotarse la frente	Persona abierta
MC11	Manos detrás de la cabeza	Confianza, superioridad, dominante

Por otro lado, se han establecido las características principales de cada modelo para generar la unión de ambos modelos y hacer el discurso narrativo-apreciativo:

Características del modelo circular-narrativo:

1. Construir relato alternativo/narrativa liberadora/ nuevas narrativas
2. Analizar elementos del problema: origen, estructura y magnitud del conflicto
3. conocer las narrativas propias de las partes
4. Destaca palabras clave
5. realización de hipótesis sistémicas
6. Protagonismo a la persona
7. Incluye elementos de: roles, tramas, valores, temas principales, narraciones anteriores
8. Empoderamiento a las funciones del "yo"
9. Busca la excepción a las influencias del problema
10. Desvincula persona-problema
11. Disminuye conflictos personales
12. Ayuda a que las partes cooperen entre sí
13. Ofrece nuevas posibilidades para apartar el problema

Características del modelo apreciativo:

1. Psicología positiva- positivación del conflicto
2. Utilización de lenguaje positivo- resaltando características positivas
3. Inteligencia emocional
4. Indagación apreciativa- aumentar las fortalezas, ayudar al crecimiento y la motivación
5. Favorecer la empatía, esperanza y emoción
6. Se centra en las vivencias exitosas del pasado
7. Analiza cómo se alcanzó un éxito del pasado- re-crear este éxito
8. Mediador creativo e innovador
9. Preguntas que abordan la realidad
10. Empoderamiento de las partes
11. Considera a la persona de forma sistémica

12. Visión positiva del futuro
13. Utilización de un lenguaje metafórico

Características de ambos modelos:

1. Conocer las narrativas propias de las partes de éxitos del pasado
2. Destacar palabras clave con un lenguaje positivo
3. Considerar a la persona de forma sistémica y hacer hipótesis sistémicas
4. Utilización de la inteligencia emocional (conocimiento de las emociones) y la indagación apreciativa (maximizar fortalezas)
5. Empoderar a las funciones del "yo" y de las partes al mismo tiempo
6. Abordar el diálogo a través de la empatía, esperanza y motivación: ayuda a que las partes colaboren entre sí
7. Utilización de un lenguaje metafórico
8. Ser creativo e innovador en el relato alternativo
9. Construir nuevas narraciones centradas en la re-creación de las vivencias exitosas del pasado, una narrativa liberadora positiva de futuro

Además se han realizado unos "verbatings" para que la mediadora realice un discurso circular narrativo y apreciativo. El primer "verbating", tiene como objetivo conocer la narrativa propia de la parte de sus vivencias exitosas del pasado; el segundo, considera a la persona de forma sistémica ya que incluye al sistema familiar y además para tener conocimiento de las emociones se utiliza la inteligencia emocional (IE); en tercer lugar, para tener una continuación en el discurso, se realiza una pregunta de clarificación de la situación-problema; en el cuarto "verbating" se empodera a las funciones su "yo" a partir de la técnica del parafraseo; el quinto, se centra en la construcción de un relato alternativo e implica la creatividad de la persona; el sexto trata de positivizar el conflicto a través de una palabra; el séptimo "verbating", ayuda a que la persona construya nuevas narrativas a partir de la re-creación de vivencias exitosas del pasado y así ayuda a generar una narrativa positiva de futuro; el octavo, refuerza la pregunta anterior, a co-construir narrativas exitosas de futuro; en último lugar, se aplica la utilización de un lenguaje metafórico positivo e innovador. Además, la metáfora se puede asociar con imágenes, experiencias y/o sentimientos de cada persona, por lo que se convierte en un instrumento que es capaz de cambiar un significado literal a otro concepto más imaginativo y creativo produciendo emociones en la persona.

5. Análisis de datos

La siguiente tabla representa el resumen del análisis de la observación de la grabación de la entrevista de mediación. Está dividida en cuatro columnas, la primera refleja el número de orden de la entrevista; en segundo lugar encontramos el intervalo de tiempo que indica el momento que empieza a preguntar la mediadora hasta que la termina; en la tercera columna aparecen los "verbatimings" que realiza la mediadora; y en último lugar, a partir del manual de comunicación, en la cuarta columna se recoge la comunicación kinésica de la parte de forma secuencial que ha tenido durante el discurso de la mediadora.

Número de orden	Intervalo de tiempo	“verbatimings” de la mediadora	Comunicación Kinésica de la parte
1	04:20- 04:33	“Si ahora echamos una mirada atrás en el pasado, ¿qué tipo de acciones habías llevado a cabo tú especialmente para ayudar a tu familia en el tema de la gestión de tu abuela?”	B8 B1 M12 C2 C9
2	05:34- 05:41	“¿Cómo crees que se siente tu familia con respecto todo este tema que me acabas de explicar?”	C2 M12 C9 C2 B8
3	06:37- 06:44	“Así a modo de resumen, los mayores implicados en este tema, ¿quiénes serían?”	MC8 C9 B8 C3
4	07:07- 07:27	“Entonces digamos que a ti te gustaría, bueno si estuvieras más cerca de tu familia, te gustaría poder ayudar de manera más cercana al tema	B5 C3 C9 C1 C9 B1 MC8 C3

de tu abuela, sin embargo, aunque estés lejos te implicas en la medida de lo que puedes, ¿es así?”

- | | | | |
|---|-----------------|---|-----------------------|
| 5 | 08:06-
08:31 | “Ahora vamos a hacer un ejercicio, ¿vale? Y me gustaría pedirte que te imaginases un día del futuro en el que, que sería ideal en cuanto a la gestión del cuidado de tu abuela y con la relación a tu madre, ¿no?. ¿cómo sería desde que te levantas? Tiene que ser ideal, ¿de acuerdo? Y puede ser donde tú quieras” | C1 B8 M12 C9 B5
C3 |
| 6 | 09:24-
09:31 | “Si ahora tuvieras que poner un título a este capítulo de día ideal de tu vida, ¿qué nombre le pondrías en una palabra?” | B5 C1 C9 |
| 7 | 09:38-
09:50 | “¿qué tipo de decisiones has tomado tú en el pasado relación a esta situación que fueron exitosas? Y ¿crees que podrías reproducirlas en el futuro?” | B5 C5 C1 C3 |
| 8 | 11:00-
11:08 | “Entonces, ¿crees que podrías volver a tomar este tipo de decisiones y adaptarlas en un futuro para mejorar la situación?” | B8 B1 M12 C3 C9 |

9	11:45- 11:30	"Ahora con la palabra que has elegido antes para definir tu día ideal, imagínate que vas a hacer un pastel de “tranquilidad”, ¿vale?, ¿qué ingredientes tendría ese pastel de “tranquilidad”? Es decir, imagínate que tú tienes que hacer una receta de un pastel, y este pastel se llama “pastel de la tranquilidad”, entonces tú tienes que elegir unos ingredientes para realizar ese pastel, ¿no? En relación a la situación que me has explicado de la gestión del cuidado de tu abuela, de la relación con tu madre... los ingredientes pueden ser lo que tú quieras decirme”	B5 C1 C9 C3 M13 C1 M6 C1 C9 C6 C1
---	-----------------	---	---

6.1 Resultados

Una vez recopilada la información en la tabla de investigación, obtenemos los siguientes resultados de cada ítem que se ha observado durante la entrevista.

A) Movimientos de los brazos (B);

Código	Descripción del hecho	Número de repeticiones
B5	nerviosismo/inseguridad, logra sensación de seguridad	5
B8	no permite dejar el cuerpo expuesto, revive sensación de seguridad	5
B1	barrera de dejar fuera una amenaza	3

(Tabla 1)

B) Movimientos de las manos (M);

Código	Descripción del hecho	Número de repeticiones
M12	intento de autocontrol	4
M13	logra sensación de seguridad	1
M6	persona que habla en público, poca inseguridad o disimula	1

(Tabla 2)

C) Movimientos de cabeza (C);

Código	Descripción del hecho	Número de repeticiones
C9	asentimiento, acuerdo y escucha activa	10
C1	neutral	8
C3	reflexión sobre un problema a resolver	7
C2	influencia emoción positiva, cercanía afectiva	3
C5	atención, afecto	1
C6	espera	1

(Tabla 3)

D) Movimiento de las manos en la cara (MC);

Código	Descripción del hecho	Número de repeticiones
MC8	duda, incertidumbre	2

(Tabla 4)

Como reflejan las tablas anteriores, en la Tabla 3 se observa que en general los movimientos de cabeza han sido favorables para la mediación, siendo el asentimiento, acuerdo y escucha activa (C9) lo que ha predominado en el proceso. Por otro lado, como se puede observar en las tablas 1, 2 y 4 la utilización de las extremidades superiores (B, M y MC) presentan características similares como alcanzar más confianza y seguridad en uno mismo.

Haciendo mención a la figura de la mediadora, se ha observado que ha mantenido una actitud empática y de escucha activa desde el inicio de la mediación hasta el final de la sesión. Ha empezado generando un clima de confianza para que la persona pueda sentirse en plena libertad de expresar y compartir sus vivencias. Una vez conocido el mapa del conflicto, a través de los "verbátings" ha podido dominar la comunicación narrativa-apreciativa.

En su discurso encontramos los siguientes resultados:

1. "Si ahora echamos una mirada atrás en el pasado, ¿qué tipo de acciones habías llevado a cabo tú especialmente para ayudar a tu familia en el tema de la gestión de tu abuela?"

Objetivo: conocer la narrativa propia de la parte de sus vivencias exitosas del pasado

Respuesta: No permite dejar el cuerpo expuesto, revive sensación de seguridad/ barrera de dejar fuera una amenaza/ intento de autocontrol/ influencia emoción positiva, cercanía afectiva/ asentimiento, acuerdo, escucha activa

2. "¿Cómo crees que se siente tu familia con respecto todo este tema que me acabas de explicar?"

Objetivo: considera a la persona de forma sistémica ya que incluye al sistema familiar y además para tener conocimiento de las emociones se utiliza la inteligencia emocional (IE)

Respuesta: influencia emoción positiva, cercanía afectiva/ intento de autocontrol/ asentimiento, acuerdo, escucha activa/ influencia emoción positiva, cercanía afectiva/ no permite dejar el cuerpo expuesto, revive sensación de seguridad

3. "Así a modo de resumen, los mayores implicados en este tema, ¿quiénes serían?"

Objetivo: pregunta de clarificación de la situación-problema

Respuesta: Duda, incertidumbre/ asentimiento, acuerdo, escucha activa/ no permite dejar el cuerpo expuesto, revive sensación de seguridad/reflexión sobre un problema a resolver

4. "Entonces digamos que a ti te gustaría, bueno si estuvieras más cerca de tu familia, te gustaría poder ayudar de manera más cercana al tema de tu abuela, sin embargo, aunque estés lejos te implicas en la medida de lo que puedes, ¿es así?"

Objetivo: empodera a las funciones su "yo" a partir de la técnica del parafraseo

Respuesta: Nerviosismo y-o inseguridad, logra sensación de seguridad/ reflexión sobre un problema a resolver/ asentimiento, acuerdo, escucha activa/ neutral/ asentimiento, acuerdo, escucha activa/ barrera de dejar fuera una amenaza/ duda, incertidumbre/ reflexión sobre un problema a resolver

5. “Ahora vamos a hacer un ejercicio, ¿vale? Y me gustaría pedirte que te imagines un día del futuro en el que, que sería ideal en cuanto a la gestión del cuidado de tu abuela y con la relación a tu madre, ¿no?. ¿cómo sería desde que te levantas? Tiene que ser ideal, ¿de acuerdo? Y puede ser donde tú quieras”

Objetivo: trata de positivizar el conflicto a través de una palabra, utilizando la creatividad e imaginación

Respuesta: neutral/ no permite dejar el cuerpo expuesto, revive sensación de seguridad/ intento de autocontrol/ asentimiento, acuerdo, escucha activa/ nerviosismo y-o inseguridad, logra sensación de seguridad/ reflexión sobre un problema a resolver

6. “Si ahora tuvieras que poner un título a este capítulo de día ideal de tu vida, ¿qué nombre le pondrías en una palabra?”

Objetivo: positivizar el conflicto a través de una palabra

Respuesta: Nerviosismo y-o inseguridad, logra sensación de seguridad/ neutral/ asentimiento, acuerdo, escucha activa

7. “¿qué tipo de decisiones has tomado tú en el pasado relación a esta situación que fueron exitosas? Y ¿crees que podrías reproducirlas en el futuro?”

Objetivo: ayuda a que la persona construya nuevas narrativas a partir de a re-creación de vivencias exitosas del pasado y así ayuda a generar una narrativa positiva de futuro

Respuesta: Nerviosismo y-o inseguridad, logra sensación de seguridad/ atención y afecto/ neutral/ reflexión sobre un problema a resolver

8. “Entonces, ¿crees que podrías volver a tomar este tipo de decisiones y adaptarlas en un futuro para mejorar la situación?”

Objetivo: refuerza la pregunta anterior, a co-construir narrativas exitosas de futuro

Respuesta: no permite dejar el cuerpo expuesto, revive sensación de seguridad/ barrera de dejar fuera una amenaza/ intento de autocontrol/ reflexión sobre un problema a resolver/ asentimiento, acuerdo y escucha activa

9. Ahora con la palabra que has elegido antes para definir tu día ideal, imagínate que vas a hacer un pastel de “tranquilidad”, ¿vale?, ¿qué ingredientes tendría ese pastel de “tranquilidad”? Es decir, imagínate que tú tienes que hacer una receta de un pastel, y este pastel se llama “pastel de la tranquilidad”, entonces tú tienes que elegir unos ingredientes para realizar ese pastel, ¿no? En relación a la situación que me has explicado de la gestión del cuidado de tu abuela, de la relación con tu madre... los ingredientes pueden ser lo que tú quieras decirme”

Objetivo: aplica la utilización de un lenguaje metafórico positivo e innovador. Además, la metáfora se puede asociar con imágenes, experiencias y/o sentimientos de cada persona, por lo que se convierte en un instrumento que es capaz de cambiar un significado literal a otro concepto más imaginativo y creativo produciendo emociones en la persona.

Respuesta: nerviosismo y-o inseguridad, logra sensación de seguridad/ neutral/ asentimiento, acuerdo y escucha activa/ reflexión sobre un problema a resolver/ logra sensación de seguridad/ neutral/ persona que hablan en público, poca inseguridad o disimulan/ neutral/ asentimiento, acuerdo y escucha activa/ espera/ neutral.

6. Discusión y conclusiones

En la mediación analizada se ha llevado a cabo un proceso que ha unido dos modelos, el circular-narrativo y el apreciativo. Es por esta razón que, por un lado, un objetivo que se ha cumplido ha sido conocer la historia narrada de la parte. Como bien informa Munera (2007), dichas historias han actuado como interpretación o descripción del hecho y los comportamientos de ese determinado contexto. Por otro lado, otro objetivo de la medición ha sido aplicar el modelo apreciativo para transformar la situación narrada por la parte en un lenguaje apreciativo para empoderar a la parte (Munera, 2014).

El discurso que ha presentado la mediadora se ha elaborado a partir de las características de los dos modelos que se han descrito en el marco teórico y se han ajustando a los objetivos. Se ha basado en una intervención circular que ha ayudado a establecer una perspectiva más amplia y sistémica, considerando a la parte en su plena "totalidad". Además, se ha encaminado a apreciar las perspectivas que ha presentado la parte de forma creativa e innovadora, empleando la IE (Inteligencia Emocional) para un razonamiento preciso de las emociones, la psicología positiva para provocar un cambio hacia el futuro y

la IA (Indagación Apreciativa) para aumentar sus fortalezas. De esta forma su finalidad ha sido poder aportar alternativas a la persona implicada en el proceso, generando así la construcción de nuevas narrativas encaminadas a un futuro (Munera y Garrido, 2015).

La mediadora ha sabido aplicar una buena estrategia en todo momento, ya que ha presentado un dominio de la comunicación narrativa-apreciativa, generando así un clima de confianza y ha conseguido que la parte se sienta en plena libertad de expresar y compartir sus vivencias.

Como mediadora circular-narrativa y apreciativa ha ayudado a la parte a construir su propia narrativa alternativa (Munera y Garrido, 2015). Además, así como afirman Munera (2007) y Conforti (2014) ha presentado una escucha activa y una actitud empática para observar las palabras clave de la situación y los aspectos positivos de forma sistémica para la visión exitosa hacia el futuro. Las preguntas que ha realizado han sido a través de un lenguaje positivo, que así como afirma Conforti (2014) han implicado una forma diferente de sentir, de pensar y actuar para poder generar el cambio deseado.

En definitiva, ha presentado un rol que contempla las características citadas anteriormente por Muga (2014) que son una actitud positiva frente al conflicto, fomentar relatos de historias positivas y anécdotas pasadas e identificar los temas principales, crear imágenes colaborativas de futuro potenciando la creatividad y hacer intervenciones de cambio.

La comunicación no verbal que la parte ha presentado en la mediación ha ofrecido mucha información para la sesión. Así como afirma Gómez (2010) su comunicación analógica ha sido un instrumento para el proceso, ya que según Ekman y Friesen (1969), citados por Gómez (2010), “los mensajes del cuerpo son más eficaces para desvelar el verdadero sentido de lo que se dice” (p. 20).

Por otro lado, teniendo en cuenta que, según Pease (2002), saber comprender la comunicación analógica de personas adultas resulta más complicada que en una persona de menor edad, y que además, según Pak-Hin Kon et al (2015), el contenido del habla individual puede variar dependiendo de la experiencia personal, se han podido detectar en los momentos investigados algunas de las funciones principales de la CNV que establece Cestero (2006). Es decir, con los resultados obtenidos en la tabla, se ha podido observar que los movimientos han reflejado la confirmación del sentido del enunciado o el contenido y la participación en la conversación simultánea.

Haciendo referencia a esta conversación simultánea, el receptor (la parte) no ha actuado exclusivamente de forma pasiva, ya que mientras ha recibido el mensaje (discurso de la mediadora) se ha convertido en emisor al transmitir su propio mensaje no verbal. De esta forma se ha generado un proceso circular de comunicación entre la mediadora y la parte.

El área de la cabeza según los resultados de la grabación y la línea seguida por Pease (2002), Gómez (2010) y López (2015), reflejan que el movimiento más repetido ha sido el desplazamiento continuo hacia abajo y hacia arriba y su significado es el asentimiento, acuerdo y escucha activa. De esta forma se puede confirmar que la parte valida lo que oye y demuestra que ha entendido lo que dice la mediadora. Por otro lado, el resto de movimientos que se han dado han sido positivos por lo que han ayudado a generar un proceso eficiente.

En relación a las extremidades superiores (brazos, manos y manos en la cara) se puede observar como las respuestas que ha presentado, según los significados establecidos por Pease (2002), Gómez (2010) y López (2015), tienen en común características como alcanzar más confianza y seguridad en uno mismo ante una nueva situación. De estos resultados se puede extraer que la necesidad de expresar confianza implica una esperanza, ya que una persona que confía está abierta a tener respuestas satisfactorias en el futuro, es decir presenta expectativas para afrontar la situación.

La mediación como resolución alternativa de conflictos está en auge, cada vez hay más investigaciones y publicaciones de los diferentes modelos que presentan variantes en cuanto a los enfoques, las técnicas y las herramientas.

Los diferentes modelos de mediación presentan ciertos procedimientos a seguir durante el proceso. En el momento en que se plantea la convergencia entre los modelos circular-narrativo y apreciativo, se pretende combinar técnicas multidisciplinares a la vez que se mantienen y combinan los objetivos.

Por otro lado, varias investigaciones han demostrado que el contenido no verbal representa un 93% de la comunicación, por lo que tener conocimiento sobre sus significados puede beneficiar a las competencias del mediador para alcanzar un espacio de diálogo productivo e idóneo.

La hipótesis que se ha planteado ha sido "La unión de los modelos circular narrativo y apreciativo en mediación contribuye a que las partes tengan respuestas kinésicas positivas"

Las conclusiones que se plantean en relación con los resultados obtenidos del estudio piloto y las diferentes opiniones de diferentes autores citados en el marco teórico, es que la hipótesis propuesta se puede cumplir, por lo tanto puede existir una respuesta kinésica positiva en las partes ante un discurso que se ha formado a partir de la unión de dos modelos.

Las personas vivimos en la interacción constante con los demás. Mantenemos conversaciones repletas de mensajes conscientes e inconscientes que ayudan a expresarnos mejor. En los relatos verbales

no siempre se incluyen todos los sentimientos y pensamientos, e inconscientemente si que aparecen en la comunicación analógica. Por lo tanto tener un conocimiento sobre la comunicación kinésica en mediación puede ayudar al profesional a tener conocimiento de las necesidades e intereses de las partes.

La figura del mediador es fundamental para el cumplimiento de la hipótesis, ya que adquiriendo el rol de ambos modelos controlando los objetivos, características y técnicas, facilita a las partes un conjunto de recursos que empoderan las fortalezas para afrontar la situación y tener una mirada apreciativa hacia el futuro y por consiguiente conseguir acuerdos que perduren a largo plazo.

Dentro de la disciplina de mediación, el profesional tiene la oportunidad de generar espacios de diálogo y reflexión hacia el cambio a mejor en las situaciones de conflictos. El éxito de la intervención depende de varios fenómenos y, en especial, del clima que se genera entre las partes y el mediador o los mediadores. Es aquí donde he podido observar, para mi futuro profesional, que a través de el dominio de la unión de los dos modelos circular-narrativo y apreciativo y la comunicación kinésica se puede fortalecer dicho espacio y por lo tanto generar el cambio deseado.

Por lo tanto, me aventuro a afirmar que la unión de estos dos grandes modelos optimiza el desarrollo y resultados del proceso de mediación.

A lo largo del estudio se han ido detectando limitaciones que son importantes nombrarlas para el planteamiento de una propuesta de futuro en relación a dicho estudio. En primer lugar, el tamaño de la muestra ha sido de una mediadora y una parte que acude a mediación. Esto implica que se ha realizado un caucus y no una sesión conjunta donde analizar la interacción entre las partes. En segundo lugar, por falta de tiempo el estudio se ha realizado en una única sesión puntual. Todo esto supone que los resultados únicamente nos pueden aportar inclinaciones, pero puede ser objeto de una futura investigación más exhaustiva con muestras más representativa.

Por último, para poder tener conclusiones más representativas y viables, se plantea con el mismo mediador, incrementar la muestra representativa y pasar de un solo caso a diez casos a analizar. El tiempo que se ha necesitado para la elaboración de la preparación de la entrevista, la observación de la sesión y el análisis de los resultados de este estudio piloto ha sido de una semana aproximadamente, por lo que si ampliamos el número de muestra a diez casos, el tiempo estimado de ejecución del análisis sería de dos meses.

Finalmente, sería interesante continuar la investigación introduciendo otros aspectos como el análisis de la comunicación no verbal del mediador y de la respuesta de la persona; introducir este estudio en una mediación con más de una parte para analizar cómo interactúa la comunicación no verbal

entre todos los miembros y, además, poder analizar a más de un mediador que asuma el discurso planteado.

8. Referencias

Campillo, M. (2007). *El Uso de la metáfora y la terapia de juego en la conversación externalizante*. Recuperado de: <http://www.paginasprodigy.com/hipnosis-capaf/pdefes/ponencia%20pagina.pdf>

Cestero, A. (2006). La comunicación no verbal y el estudio de su incidencia en fenómenos discursivos como la ironía. *ELUA*, 20. 57-77.

Conforti, O. (2014). *Incidencia de la Mediación de Conflictos en la Tutela Judicial Efectiva* (tesis doctoral). Universidad de Castilla-La Mancha: España.

Conforti, O. (2014). Mediación en las organizaciones. *Revista de mediación*, 7(2), 10-25.

Cooperrider, D. L. (2012). *Founding Theoretical Work in Appreciative Inquiry (AI)*. Recuperado de <http://www.davidcooperrider.com/sample-page-2/>

Creswell, J.H (2014). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4a ed.). Los Angeles: SAGE Publications

Flores, C. (2008). Fraseología antropomórfica y recursos kinésicos en la interacción comunicativa. *Universidad Nacional de San Martín*, 19 (2), 253-258.

Fomin, A. & Mona, E. (2017). Kinesic Components of Terrorist Non Verbal Behaviour. *Journal of Siberian Federal University. Humanities & Social Sciences*, 3. 325-329.

Gómez, A. (2010). La comunicación no verbal en la mediación familiar. *IPSE-ds*, 3, 19-29.

IDeIA. Instituto Diálogos e Indagación Apiciativa (2017). *IDeIA, Instituto Diálogos e Indagación Apiciativa*. Recuperado de <http://www.institutoideia.es/>

Kong, A. P., Law, S., Kwan, C.C., Lai, C., & Lam, V. (2014). A Coding System with Independent Annotations of Gesture Forms and Functions During Verbal Communication: Development of a Database of Speech and Gesture (DoSaGe). *Journal of Nonverbal Behaviour*, 39(1), 93-111. doi: 10.1007/s10919-014-0200-6

Lauroba, M.E.; Barral, I.; Tarabal, J. & Viola, I. (2010). La construcción institucional y jurídica de la mediación. En Casanovas, P.; Magre, J.; Lauroba, M.E. (Ed.), *Libro Blanco de la Mediación en Cataluña*. (págs. 827-893). Barcelona: Huygens Editorial

López, L. (2015). La influencia del lenguaje no verbal en la mediación. *Revista de mediación*, 8(2), 1-8.

Martín, I. Mejías, R. Arijó, V. y Pérez, M^aT. (2016). *Cuidando la comunicación*. Recuperado de http://www.revistaenfermeriadocente.es/index.php/ENDO/article/view/310/pdf_252

Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human Abilities: Emotional Intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59(1). doi:10.1146/annurev.psych.59.103006.093646

Muga, J.A. (2014). *La indagación apreciativa: una metodología de Desarrollo Organizacional para el cambio en la empresa*. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138860/La-indagaci%C3%B3n-apreciativa.pdf?sequence=1>

Munuate, L. y Barón, M. (2001). *La mediación como estrategia de resolución de conflictos*. Recuperado de http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/7_1_0.pdf

Munera, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia*, 7(1-2), 85-106.

Munera, M. P. (2014). Indagación apreciativa, una arquitectura presente a lo largo de la historia del trabajo social. *Serviço Social: mutações e desafios*, 123-143. doi:10.14195/978-989-26-0769-6_5

Munera, P. & Garrido, S. (2015). Innovación en mediación a través de la intervención narrativa. Desmitificando el principio de neutralidad. *Revista de mediación*, 8 (1), 25-35.

Pease, A. (2002). *El lenguaje del cuerpo. Como leer el pensamiento a través de sus gestos*. Barcelona: Paidós.

Real Academia de la Lengua Española (2016). *Definición mediación*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=OjnsTUN>

Rizo, M. (2011). *Pensamiento sistémico y comunicación*. Libros Básicos en la Historia del Campo Iberoamericano de Estudios en Comunicación. *Primera revista electrónica en América Latina Especializada en Comunicación*, 21 (1_96), 75.

Roxana, M. (2016). *Desarrollo de habilidades para la comunicación no verbal en la formación inicial del comunicador social*. Recuperado de <http://www.runachayecuador.com/refcale/index.php/refcale/article/view/1111/747>

Seligman, M. (2000). *Positive Psychology, Positive Prevention, and Positive Therapy*.

Recuperado de http://www-personal.umich.edu/~prestos/Downloads/DC/10-7_Seligman2002.pdf

White, M. Epston, D. (1993). *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona-Buenos

Aires-México: Paidós.