

**Bellagamba, Ivana Paola**

---

**La dimensión emocional del  
mediador: el uso de herramientas  
de gestión emocional. Su posible  
contribución a la imparcialidad**

**Tesis para la obtención del título de posgrado de  
Especialista en Mediación**

**Director: Campodónico, Ramon Guido Manuel**

Documento disponible para su consulta y descarga en Biblioteca Digital - Producción Académica, repositorio institucional de la Universidad Católica de Córdoba, gestionado por el Sistema de Bibliotecas de la UCC.



[Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Sin Obra Derivada 4.0 Internacional.](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



**UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CÓRDOBA**  
JESUITAS

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

Trabajo Final para optar al grado académico de Especialista en Mediación

LA DIMENSIÓN EMOCIONAL DEL MEDIADOR: el uso de herramientas de gestión emocional. Su posible contribución a la imparcialidad.

Autora: BELLAGAMBA Ivana Paola

Director de Tesis: CAMPODÓNICO, Ramón Guido Manuel

Córdoba, 30 de junio de 2024

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	7
3. ESTADO DEL ARTE .....	8
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....	14
6. MARCO TEÓRICO .....	15
Capítulo Uno: Mediación y Rol del Mediador .....	15
6.1.1. Definiciones de Mediación .....	15
6.1.2. Perfil de un mediador eficaz y eficiente .....	18
6.1.3. Importancia de la Imparcialidad en la mediación.....	21
Capítulo Dos: Comprendiendo y Gestionando las Emociones: Fundamentos e Inteligencia Emocional .....	23
6.2.1. Definiciones y tipos de emociones.....	23
6.2.1.1. Distinción entre emoción, sentimiento y estado de ánimo.....	27
6.2.2. Inteligencia Emocional. Las habilidades emocionales .....	29
Capítulo Tres: El Mediador y la Gestión Emocional. Claves para la Autogestión Emocional y su Impacto Práctico.....	34
6.3.1. Fundamentos de la Inteligencia Emocional en el Mediador .....	34
6.3.2. Herramientas para la Autogestión Emocional del Mediador .....	35
6.3.3. El Registro Personal Emocional: Concepto y guía práctica para su uso .....	44
6.3.3.1. Concepto .....	44
6.3.3.2. Beneficios del Uso del Registro Personal Emocional:.....	46
6.3.3.3. Guía Práctica para el Uso del Registro Personal Emocional .....	47
6.3.4. Incidencia de la Autogestión Emocional del Mediador en la Imparcialidad ..	48
7. HIPÓTESIS.....	49
8. MARCO METODOLÓGICO .....	50
8.1. Tipo de estudio y diseño .....	50
8.2. Descripción de la muestra .....	55
9. Análisis de Resultados .....	56
9.1. Cuestionario: .....	56
9.2. Entrevistas: .....	67

10. Análisis de resultados a la luz de los objetivos planteados .....	76
11. Análisis de resultados a la luz de las Anticipaciones de Sentido .....	80
12. CONCLUSIONES .....	81
Referencias Bibliográficas .....	84
ANEXO .....	87
Anexo I. ....	87
Anexo II .....	90



# 1. INTRODUCCIÓN

En la práctica de la mediación, las emociones juegan un papel fundamental tanto para las partes en conflicto como para los terceros que ejercen el rol mediador. No debemos olvidar que los mediadores, como cualquier ser humano, enfrentan desafíos relacionados con su propia emocionalidad durante su desempeño profesional, que requieren una adecuada autogestión. Sin embargo, la literatura existente se ha enfocado principalmente en las estrategias para gestionar las emociones de los mediados, dejando en segundo plano el análisis detallado de cómo los mediadores gestionan sus propias emociones durante el proceso a fin de garantizar que el mismo sea justo y equitativo. Este vacío investigativo es especialmente notable en la provincia de Córdoba, Argentina, donde la comprensión y el uso de herramientas específicas de autogestión emocional por parte de los mediadores aún no han sido completamente explorados, siendo ello crucial para mantener uno de los principios esenciales de la función-rol que cumplen, la imparcialidad.

El presente estudio se centra en indagar el grado de conocimiento y uso de herramientas y técnicas por parte de los mediadores para gestionar sus propias emociones, incluyendo su familiarización con el Registro Personal Emocional (RPE) como herramienta específica de autogestión. Esta herramienta consiste en registrar sistemáticamente las emociones experimentadas, las situaciones que las desencadenan y las acciones que generan, lo que puede contribuir a la identificación de patrones a fin de desarrollar estrategias efectivas para la autogestión emocional.

Asimismo, con el presente estudio se busca explorar la posible incidencia que el mediador adquiera estas competencias emocionales en la imparcialidad de sus intervenciones.

A los fines de alcanzar los objetivos propuestos, se realizó un estudio de tipo mixto exploratorio, por medio de un cuestionario elaborado mediante la app Formulario Google, el cual fue dirigido a mediadores de la provincia de Córdoba, obteniendo resultados de 42 profesionales que voluntariamente aportaron sus respuestas. Igualmente, el estudio se basó en la exposición y análisis de experiencias y narrativas de 5 mediadoras de la mencionada región, con distintos años en el ejercicio del rol.

Los resultados de este estudio podrían tener implicaciones importantes para la formación y el desarrollo profesional de los mediadores, ofreciendo recomendaciones para mejorar las prácticas de autogestión emocional y, en última instancia, contribuir a procesos de mediación más justos y eficientes.

En resumen, esta investigación aspira a explorar y comprender en profundidad el conocimiento, uso y percepción de herramientas de autogestión emocional entre los mediadores de la provincia de Córdoba, Argentina, y cómo estas competencias contribuyen a mejorar su capacidad para mantener la imparcialidad durante el ejercicio de su rol profesional.

Palabras Claves: Mediación- Mediadores- Inteligencia Emocional- Autogestión Emocional- Imparcialidad- Herramientas de Autogestión Emocional- Registro Personal Emocional- Formación de mediadores- Eficacia de la mediación- Córdoba, Argentina-

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la práctica de la mediación, las emociones desempeñan un papel crucial tanto para las partes en conflicto como para los mediadores que facilitan el proceso. Aunque la literatura existente ha abordado las diversas herramientas para gestionar las emociones de los mediados, existe un vacío significativo en cuanto al análisis detallado de cómo los mediadores de la provincia de Córdoba, Argentina, gestionan sus propias emociones para mantener la imparcialidad durante sus intervenciones en el proceso.

Si bien se reconoce la importancia de la autogestión emocional para garantizar un proceso justo y equitativo, no se ha explorado ampliamente en Córdoba cómo los mediadores adquieren y aplican éstas competencias emocionales, ni cómo utilizan herramientas específicas como el RPE para este propósito. Esta falta de exploración limita la comprensión sobre la eficacia de la mediación en la región y las posibles mejoras en la formación y práctica profesional de los mediadores.

Por lo tanto, esta investigación se centra en responder las siguientes preguntas:

¿Qué nivel de conocimiento poseen los mediadores sobre herramientas y técnicas de autogestión emocional?

¿Cuáles son las herramientas más utilizadas por los mediadores a fin de autogestionar sus emociones?

¿En qué medida están familiarizados los mediadores con el concepto y uso del registro personal emocional como herramienta de autogestión de sus emociones?

¿Cómo creen que inciden estas competencias en su capacidad para mantenerse imparciales durante sus intervenciones?

Asimismo, este planteamiento del problema busca llenar un vacío investigativo existente al explorar y comprender cómo las herramientas de autogestión emocional impactan en la práctica de mediación en Córdoba, Argentina, específicamente en relación con la imparcialidad y la eficacia del proceso de mediación.

### 3. ESTADO DEL ARTE

En las últimas décadas, la inteligencia emocional es un tema que ha sido ampliamente investigado en múltiples disciplinas. Sin embargo, en el ámbito específico de la mediación la literatura existente es bastante reducida.

Las emociones en mediación han sido abordadas en la mayoría de las investigaciones y publicaciones, principalmente enfocándose en las partes involucradas en el proceso. Estas fuentes suelen proporcionar al mediador herramientas, técnicas y estrategias para “manejar” o encauzar las emociones de los mediados con el objetivo de facilitar la

comunicación entre los mismos, mas no dan respuesta o se acercan acabadamente a los objetivos del presente trabajo.

Con respecto a las emociones del mediador específicamente, por ejemplo, se puede mencionar un trabajo de investigación efectuado por Brenda Marín Alcántara a fin de optar al grado de Máster Oficial de Mediación en Conflictos, años 2017/2018 dictado en la Facultad de Psicología- Universidad de Barcelona, titulado “LA GESTIÓN EMOCIONAL DEL MEDIADOR ANTE LOS ACUERDOS NO ALCANZADOS EN MEDIACIÓN”, centrando su investigación en las emociones del mediador a la hora de no alcanzar acuerdos ya sean por circunstancias externas o no a él; recordando que la mediación es de carácter voluntario y que las partes en un inicio puedan llegar a colaborar, no garantiza que el resultado del proceso sea satisfactorio para las partes, además de poder llegar a desistir de éste en cualquier momento. La autora pone el foco en la importancia de las emociones en la figura mediadora, no para formalizar acuerdos sino cuando hay ausencia de éstos y/o en el momento que las partes desistan del proceso (sean por ellas mismas o por cualquier otra causa). Además, entiende que, tras el intento fallido de cada mediación, los mediadores han desarrollado unas técnicas y habilidades que emplean para futuras mediaciones, así como herramientas para poder gestionar las emociones ante el fracaso del procedimiento en cuestión.

En marzo del año 2010 la mediadora María Percaz Four-Pome publica un artículo en la “Revista de Mediación” titulada “LAS EMOCIONES EN MEDIACIÓN” donde reflexiona acerca del lenguaje emocional, haciendo hincapié en que las emociones y sentimientos están presentes en mediación, acudiendo a la mesa de trabajo tanto las emociones de la persona mediadora como las de las personas que recurren al proceso

y las de las personas que, sin estar presentes en la sala, están involucradas en él. La autora lo define como “un buen cóctel que conviene saber gestionar de manera adecuada”, revelando a la inteligencia emocional como uno de los recursos de primera línea de la persona mediadora. Corona su publicación con la siguiente frase:

*“Facilitar el encuentro sólo es posible si se conoce el papel de las emociones propias y ajenas, si se presta atención a cómo se combinan y se trazan estrategias para que la expresión emocional redunde en beneficio de la mediación”<sup>1</sup>*

Otro trabajo de investigación que podemos citar como antecedente es el realizado por José Luis Olmo Ibáñez en Junio de 2022, como trabajo de fin de Máster de Mediación dictado en la Facultad de Ciencias del Trabajo – Universidad de Cádiz titulado: “ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIONES ACERCA DE LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA MEDIACIÓN”, con el fin de conocer las percepciones que tienen los mediadores sobre la importancia que tiene la Inteligencia Emocional en la Mediación y, de esta forma, poder comprobar si existe relación entre las percepciones de estos y sus niveles objetivos de Inteligencia Emocional. Se planteó como objetivos específicos: 1) Medir el nivel de Inteligencia Emocional Percibida de la muestra. 2) Medir el nivel de Regulación Emocional de la muestra. 3) Comprobar si existe relación entre niveles de Inteligencia Emocional Percibida y Regulación Emocional. 4) Comprobar si existe relación entre las percepciones de los mediadores sobre la importancia de la Inteligencia Emocional en la mediación y las puntuaciones obtenidas en los instrumentos empleados. El autor concluye en que es “necesario hacer hincapié en reflexionar sobre la influencia que tiene la inteligencia emocional en la gestión del conflicto, en cómo influye que un mediador tenga niveles elevados de

---

<sup>1</sup> PERCAZ FOUR POME, María. Las Emociones en Mediación. España. Revista de Mediación. Año 3. Nº 5. marzo 2010, pág. 16.

inteligencia emocional a la hora de trabajar con las partes en conflicto, etc., con el fin de conseguir que este método de resolución alternativa de conflictos se convierta en un proceso donde las partes puedan expresar sus emociones, sus sentimientos, necesidades... Conllevando esto que durante la formación de los mediadores se haga hincapié en el trabajo emocional, en la identificación de emociones, cómo regular las emociones, etc.”

Es traído el indicado trabajo final como estado del arte por valorar la necesidad de que en la formación del mediador se incluyan entrenamientos en habilidades de inteligencia emocional, lo que permitirá al mediador gestionar adecuadamente “todas” las emociones que surgen en la mesa de mediación: tanto las propias como las de los mediados.

Por último, pero no menos importante -ya que ha sido quien inspiró la realización del presente trabajo de investigación- se cita a la autora argentina María Gimena Funes con su obra titulada “LAS EMOCIONES DEL MEDIADOR, cómo inciden sus propios sentires en la práctica”, publicada en julio del año 2022 y que constituye una reelaboración de la tesis “Función de terceridad del mediador. El papel de sus propias emociones y las escenas temidas en el desempeño del rol”, trabajo que fue escrito en 2019 en el marco de la Maestría en Mediación dictada por la Universidad de Alcalá de Henares (España).

Se propone “explorar la dimensión humana del mediador, vale decir, la emocionalidad que se despierta en él en cada encuentro con los mediados, con sus historias, con sus conflictos, y reflexionar sobre las emociones del tercero frente a algunas escenas que le han resultado movilizadoras, perturbadoras, agitadas, conmovedoras, temidas,

felices, tristes”.<sup>2</sup> Pone en evidencia que las emociones del mediador y de las partes actúan en el proceso de mediación y profundiza en la idea de que la emocionalidad del tercero impacta en la intervención, resultando imposible evitar o suprimir la influencia de este emocioar (hipótesis que sustenta su trabajo de investigación). Ante ello, la autora propone profundizar en el autoconocimiento y explorar la necesidad de llevar un registro personal y una reelaboración permanente por parte del tercero, es decir, que realice una exploración interna de los pensamientos y emociones que lo incomodan o perturban y analice qué las genera y cómo operan en él. Asimismo, que pueda ir reconociendo “cuáles son las emociones que lo ayudan cuando está mediando, comprender cómo emergen y cómo impactan en su quehacer”. El objetivo central del libro es “comenzar a estudiar la emocionalidad y los conflictos personales que condicionan las tareas de los profesionales” que ejercen el rol de mediador.

En conclusión, los estudios existentes resaltan la importancia de entrenar a los mediadores en habilidades de inteligencia emocional, ya que este entrenamiento les permitirá gestionar adecuadamente las emociones que surgen durante el proceso de mediación, mejorando así su efectividad y sus resultados. El presente trabajo pretende contribuir a esta área de estudio, ofreciendo nuevas perspectivas y enfoques para la formación y práctica de los mediadores.

---

<sup>2</sup> Funes, María G. *Las emociones del Mediador*. 1ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Astrea, 2022, pág. 9 y 10.

## 4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La mediación emerge como un proceso esencial para la resolución de conflictos en diversos ámbitos sociales y legales. La habilidad del mediador para gestionar sus propias emociones y mantener la imparcialidad durante las intervenciones es crucial para el éxito del proceso de mediación. A pesar de la reconocida importancia de estas competencias emocionales, existe una falta de estudios específicos que aborden el grado de conocimiento y uso de herramientas y técnicas de autogestión emocional entre los mediadores, especialmente en la provincia de Córdoba.

La relevancia de la presente investigación radica en varios aspectos cruciales: En primer lugar, proporcionará datos empíricos actualizados sobre el estado de las competencias emocionales de los mediadores en la región de Córdoba. En segundo lugar, los resultados podrían orientar el diseño de talleres o programas de formación y desarrollo profesional dirigidos a fortalecer las habilidades de autogestión emocional requeridas para la práctica de profesión mediadora en la provincia. Además, esta investigación también busca generar conciencia sobre la importancia de la autogestión emocional como componente integral del perfil profesional del mediador, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad y eficacia de los servicios de mediación ofrecidos en la provincia de Córdoba.

En definitiva, los hallazgos de esta investigación podrán proporcionar una comprensión más profunda de cómo los mediadores de Córdoba gestionan sus propias

emociones y cómo estas prácticas influyen en su capacidad para permanecer imparciales. Asimismo, los resultados podrán brindar información sobre la necesidad de una mayor formación y desarrollo de habilidades en el uso de técnicas específicas como el registro personal emocional, con el fin de mejorar la práctica de la mediación y promover resultados más equitativos y eficaces.

## 5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Para el presente proyecto se definieron dos objetivos generales:

- Indagar sobre el grado de conocimiento y uso de herramientas y técnicas por parte de los mediadores para gestionar sus propias emociones, incluyendo su familiarización con el registro personal emocional como herramienta específica de autogestión.
- Explorar la posible incidencia de estas competencias en la imparcialidad de sus intervenciones.

A los fines de alcanzar los dos objetivos generales propuestos se han definido 4 objetivos específicos:

- Describir las herramientas de gestión emocional, entre ellas el registro personal emocional.

- Explorar el grado de familiarización o conocimiento que tienen los mediadores de Córdoba en relación a las herramientas de gestión emocional.
- Exponer el grado de familiarización o conocimiento que tienen los mediadores de Córdoba en relación al registro personal emocional.
- Explorar la percepción de los mediadores sobre la influencia de las herramientas de gestión emocional en su imparcialidad.

## 6. MARCO TEÓRICO

### Capítulo Uno: Mediación y Rol del Mediador

#### 6.1.1. Definiciones de Mediación

La mediación se ha consolidado a lo largo de los años como una herramienta fundamental para la resolución de conflictos, siendo un proceso especialmente valorado por su capacidad de fomentar la comunicación efectiva y la colaboración entre las partes involucradas minimizando la confrontación y promoviendo soluciones pacíficas.

A los fines de comprender plenamente que es la mediación, es esencial traer previamente el concepto de conflicto brindado por el Prof. argentino Remo Entelman, considerándolo como: *“una especie de relación social en que las partes tienen o creen tener objetivos incompatibles”*.<sup>3</sup>

Según Entelman, el conflicto se define como una situación en la cual dos o más partes perciben tener intereses, metas o valores incompatibles entre sí, lo cual puede generar tensiones y obstaculizar la cooperación y el progreso mutuo.

Tras comprender el conflicto de esa manera, la mediación se destaca por su enfoque colaborativo y su capacidad para facilitar soluciones o acuerdos mutuamente aceptables, a los fines de gestionar las disputas sin recurrir necesariamente a los tribunales judiciales.

Autores como Slaikeu la definen como *“un procedimiento por el cual un tercero ayuda a dos o más partes a lograr su propia solución en una o más cuestiones”*.<sup>4</sup> Para el autor es una negociación asistida por un tercero neutral que ayuda a las partes a lograr su propia solución en una u otra cuestión.

Highton Elena y Álvarez Gladys conceptualizan que *“La mediación es un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral, ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable. Constituye un esfuerzo estructurado para facilitar la comunicación entre los contrarios...”*<sup>5</sup>

Para Moore Christopher *“La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”*<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Citado por DI PIETRO María Cristina. La Superación Del Conflicto/1º Ed. Córdoba. Alveroni Ediciones/2011, pág. 23 y 24.

<sup>4</sup> SLAIKEU, Carl A., Para que la sangre no llegue al río, Buenos Aires. Granica, 1996, pág. 30.

<sup>5</sup> HIGHTON, Elena I., ÁLVAREZ, Gladys Stella, Mediación para resolver conflictos, 2ª ed. 2ª reimp.- Buenos Aires, Ad-Hoc, 2004, pág. 122.

<sup>6</sup> Citado por PALANDRI, EDITH, Mediación: Manual de formación básica. 2ª edición, Córdoba, Alveroni Ediciones, 2018, pág. 195 y 196.

Esta definición destaca elementos esenciales como la voluntariedad, la imparcialidad del mediador y el objetivo de alcanzar “un arreglo mutuamente aceptable”.

María Cristina Di Pietro describe a la mediación como “...un proceso voluntario, flexible, confidencial, a través del cual un tercero neutral y multiparcial, mediador, asiste a las partes en controversia para ayudarlas a trabajar cooperativamente en procura de un posible acuerdo, o de un camino o de una elección posible para ellos”.<sup>7</sup>

En igual línea de pensamiento se puede definir a la mediación como “un método de gestión y solución de conflictos a través del cual interviene un tercero imparcial, llamado mediador, cuyo rol es facilitar la comunicación entre sus mediados para que logren un acuerdo que sea beneficioso para ambas partes dentro de un marco de colaboración y confidencialidad”<sup>8</sup>

El artículo 3 de la Ley de Mediación de la provincia de Córdoba N° 10.543<sup>9</sup> establece los principios y garantías que rigen el proceso de mediación:

- 1) Imparcialidad: haciendo referencia que el mediador debe ser imparcial, no colocarse ni a favor ni en contra de algunas de las partes, estando a igual distancia de las mismas, trabajando en beneficio de todos.
- 2) Confidencialidad: nada de lo que se hable o diga en las reuniones podrá ser revelado, difundido o ventilado fuera de la mediación, ni mucho menos utilizado en un proceso ulterior.
- 3) Comunicación directa entre las partes;
- 4) Satisfactoria composición de intereses: con la mediación se intenta que las partes puedan abandonar los rígidos posicionamientos que las mantienen en disputa, para así lograr satisfacer sus los intereses y necesidades.

---

<sup>7</sup> DI PIETRO María Cristina, *La Superación Del Conflicto*, 1° Ed. Córdoba. Alveroni Ediciones, 2011, pág. 140.

<sup>8</sup> PALANDRI Edith, *Mediación: Manual de Formación Básica*. 2ª edición, Alveroni Ediciones, Córdoba, 2018, pág. 197.

<sup>9</sup>Ley 10.543, Boletín Oficial de la Provincia de Córdoba (2017). Recuperado de [https://boletinoficial.cba.gov.ar/wp-content/4p96humuzp/2018/06/1\\_Secc\\_06062018.pdf](https://boletinoficial.cba.gov.ar/wp-content/4p96humuzp/2018/06/1_Secc_06062018.pdf)

- 5) Consentimiento informado: refiere a que el mediador debe informar a los mediados los principios y garantías que rigen el proceso de mediación en el discurso inicial, estableciendo reglas claras desde un comienzo.
- 6) Celeridad del trámite: buscando que, a corto plazo, las partes puedan abordar el conflicto, evitando así largos y costosos procesos judiciales.
- 7) Voluntariedad: alude a que las partes van a tener total libertad para decidir participar o no de la mediación, pudiendo ponerle fin en cualquier momento.

Se resalta la importancia del discurso inicial del mediador, ya que allí se deben informar y explicar adecuadamente todos estos principios y garantías a las partes.

Habiendo presentado las diversas definiciones del término “mediación” y sus principios rectores, es esencial conceptualizar una parte fundamental del proceso: el mediador y el rol que desempeña.

#### 6.1.2. Perfil de un mediador eficaz y eficiente

Las personas que llegan a mediación, lo hacen con el relato de sus propias historias que reflejan una única realidad, una única “verdad posible”, la cual es totalmente incompatible con la del otro, en la total convicción de que ese “otro” tiene la culpa de todo.

Entonces ¿qué debe ser el mediador? Debe ser ese tercero neutral e imparcial, hábil en desactivar conflictos y promover cambios. Debe intervenir con diversos métodos, herramientas y técnicas para facilitar la comunicación entre las partes.

Debe ayudar a los mediados a que sean conscientes de que los conflictos son inevitables en las relaciones humanas, y que para no quedar atrapados en ellos y arriesgar perderlas, deben adoptar un enfoque colaborativo para llegar a decisiones propias y satisfactorias.

En torno a la mediación y a los aspectos relativos de la misma, existe consenso a la hora de determinar los atributos que debe poseer el mediador para desempeñar su función, entre los que se mencionan: neutralidad, imparcialidad, flexibilidad, habilidades para comunicar de manera eficaz, creatividad, empatía y cualquier otra competencia que facilite el proceso de mediación, todo ello desde el respeto y la ética.

La Ley de Mediación de la provincia de Córdoba N° 10.543, dedica un artículo específico para establecer las reglas de “ética profesional” para el ejercicio de la mediación. Una de ellas dispone que los mediadores deben actuar antes, durante y después del proceso con prudencia y veracidad, absteniéndose de generar o insinuar expectativas, promesas y garantías respecto de los resultados, y no deberán forzar a ninguna de las partes a aceptar un acuerdo o tomar decisiones.

De acuerdo con Palandri, para que un mediador sea considerado eficiente en la conducción del proceso y eficaz en alcanzar los objetivos de la mediación, es esencial que posea el conocimiento y la habilidad para manejar las herramientas, técnicas y estrategias ofrecidas por las diversas escuelas de mediación. Además, debe ser capaz de gestionar tanto sus propias emociones como las de las partes involucradas, ayudándolas a compartir perspectivas y a encontrar intereses en común, logrando

beneficios mutuos en una nueva realidad compartida por todos, la cual es distinta a la que cada uno trae a la mesa de trabajo<sup>10</sup>.

Highton y Álvarez<sup>11</sup> señalan las cualidades que debe poseer un mediador eficiente:

- 1) Debe tener la habilidad para mantener un rol imparcial y neutral durante una disputa.
- 2) Debe ser capaz de abstenerse de proyectar su propio juicio, ayudando a que las partes lleguen solas a la solución al problema que genera el conflicto, estableciendo ellas mismas los términos del acuerdo, aunque el mediador no esté conforme con la sabiduría o con la justicia de la solución.
- 3) Debe facilitar la comunicación entre las partes, estimulando que sea fluida y con respeto.
- 4) Debe ser paciente, empático, respetuoso con las partes, honesto, con sentido del humor para aflojar tensiones y crear un clima de confianza.
- 5) Tiene que saber escuchar activamente, preguntar, demostrar que está comprendiendo la situación planteada, ser reflexivo, un buen observador del lenguaje no verbal, generar un clima armonioso y motivar a las partes a salir de los posicionamientos, a fin de que descubran los reales intereses y necesidades para que puedan generar opciones de beneficio común.
- 6) Debe tener la capacidad para tomar distancia de los ataques propinados tanto por las partes como por los letrados que intervengan.
- 7) Debe poder reconocer y gestionar las emociones propias y ajenas.

---

<sup>10</sup> PALANDRI Edith. Mediación: Manual de formación básica. 2ª edición, Alveroni Ediciones, Córdoba, 2018, pág. 262.

<sup>11</sup> HIGHTON, Elena I., ÁLVAREZ, Gladys Stella, Mediación para resolver conflictos, 2ª ed. 2ª reimp.- Buenos Aires, Ad-Hoc, 2004, pág. 216-217.

- 8) Ser objetivo, permaneciendo desligado del aspecto emocional de la disputa.
- 9) Digno de confianza para guardar confidencias.

Las personas que asumen el rol de mediador no deben improvisar; es fundamental que se capaciten de manera continua, adquiriendo y practicando habilidades, técnicas y herramientas necesarias para desempeñarse adecuadamente en su función. El “ser mediador” se construye día a día, con responsabilidad y compromiso.

En resumen: el mediador debe estar preparado para guiar a las personas de manera colaborativa, ayudándolas a alcanzar soluciones o acuerdos con los que se sientan satisfechas. Debe entrenarse constantemente para ser un “gestor de cambios” y especialista en transformar realidades basadas en la confrontación, a realidades compartidas por las partes, construidas sobre la base del diálogo.

Debe trabajar con experticia y seriedad, colaborando con los mediados para facilitar el diálogo y restablecer la comunicación, cumpliendo así con uno de los principales objetivos del método: que los involucrados en el conflicto lleguen a un entendimiento y aclaren las cuestiones que consideran como “conflicto o disputa”, superando así los obstáculos que les impiden avanzar hacia una solución.

### 6.1.3. Importancia de la Imparcialidad en la mediación

Tanto las definiciones de mediación como el artículo 3, inciso 1 de la Ley de Mediación de la provincia de Córdoba N° 10.543, enfatizan uno de los principios fundamentales del proceso de mediación: la imparcialidad.

Según la Real Academia Española (RAE), la palabra imparcial se refiere a: *“la falta de designio anticipado en favor o en contra de alguien que permite proceder con rectitud”*.<sup>12</sup>

Existe cierto consenso en la doctrina respecto al contenido y alcance del concepto de imparcialidad, entendiéndose como la ausencia de interés respecto a las partes y el conflicto que enfrentan, evitando que el mediador se incline hacia alguna de ellas y permaneciendo equidistante y objetivo, es decir, sin decantarse por una parte u otra. De este modo, la imparcialidad está íntimamente vinculada a la obligación del mediador de garantizar el equilibrio entre las partes y su derecho fundamental a la igualdad a lo largo de todo el proceso de mediación.<sup>13</sup>

El mediador deberá despojarse de prejuicios, valores, creencias, intereses o vivencias personales similares evitando inclinarse a favor de una u otra parte, trabajando siempre en beneficio de todos.

La imparcialidad es un componente fundamental de la “función-rol” que presta el mediador, a fin de crear confianza y alentar a los mediados a iniciar y continuar en un camino de colaboración mutua en procura de encontrar opciones de solución al problema que los mantiene en el conflicto.

---

<sup>12</sup> Recuperado de <https://dle.rae.es/imparcialidad>.

<sup>13</sup> GARCÍA VILLALUENGA, LETICIA, “La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del anteproyecto de Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles”, España, Revista general de legislación y jurisprudencia, ISSN 0210-8518, N° 4, 2010, pág. 727.

Siguiendo a Edith Palandri<sup>14</sup>, la imparcialidad y la escucha activa son habilidades esenciales para que los mediadores generen confianza tanto en ellos mismos como en el proceso de mediación. Debe guiar el proceso de tal manera que las partes en conflicto se escuchen, se respeten y se comuniquen eficazmente, promoviendo la comprensión mutua. Cuando una persona se siente escuchada, respetada y comprendida, tenderá a hacer lo mismo con los demás y, solo entonces, estará más dispuesta a buscar una solución.

Otra habilidad crucial que debe desarrollar el mediador es la capacidad de gestionar sus propias emociones. Es fundamental que se forme y cultive su inteligencia emocional para mantener la imparcialidad y asegurar que sus reacciones emocionales no influyan en el proceso.

## Capítulo Dos: Comprendiendo y Gestionando las Emociones: Fundamentos e Inteligencia Emocional

### 6.2.1. Definiciones y tipos de emociones

La palabra emoción proviene del latín *emovere* que significa mover, agitar.

Según la RAE “*es una alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática*”.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> PALANDRI, Edith, *Mediación: Manual de formación básica*. 2ª edición, Alveroni Ediciones, Córdoba, 2018, Pág. 265, 266.

<sup>15</sup> Recuperado de <https://dle.rae.es/emoci%C3%B3n>

Daniel Goleman define a las emociones como “impulsos para la acción”, afirmando que: *“todas las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado. Impulsos arraigados que nos llevan a actuar”*.<sup>16</sup>

Algunos autores utilizan el término "emoción" para referirse a ciertos procesos psicológicos y físicos que se manifiestan en la conducta humana, sus sensaciones corporales y su consciencia. Estos procesos son respuestas tanto mentales como corporales a estímulos significativos, y tienen como objetivo que las personas se adapten a ellos.<sup>17</sup>

Las emociones son comunes a todos los seres humanos y forman parte de quienes son, por lo que resulta imposible negarlas o suprimirlas.

En 1972 Paul Ekman definió cuales eran las seis emociones básicas o universales: miedo, ira, tristeza, alegría, asco, y sorpresa.<sup>18</sup>

Siguiendo a Daniel López Rosetti<sup>19</sup>, se puede establecer que:

El *miedo* se define como un estado emocional negativo, que señala un desequilibrio o desproporción entre la amenaza percibida y los recursos que se tienen disponibles para hacerle frente. Sin embargo, el miedo puede ser visto como algo beneficioso o positivo si se lo piensa como una señal que brinda información o alerta acerca de una amenaza

---

<sup>16</sup> GOLEMAN, Daniel. Inteligencia emocional (62 ed.) Editorial Kairós. Barcelona, España, 2006, pág. 24.

<sup>17</sup> Equipo editorial, ETECÉ. "Emoción". De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/emocion/>. Última edición: 5 de agosto de 2021.

<sup>18</sup> INSTITUTO EUROPEO DE INNOVACIÓN EN INTELIGENCIA EMOCIONAL. España, 2011. Recuperado de [https://ie-inteligenciaemocional.com/wp-content/uploads/2021/06/MATERIAL-DE-APOYO\\_LAS-EMOCIONES.pdf](https://ie-inteligenciaemocional.com/wp-content/uploads/2021/06/MATERIAL-DE-APOYO_LAS-EMOCIONES.pdf)

<sup>19</sup> LÓPEZ ROSETTI, Daniel. “Emoción y sentimientos”. 5ª edición, Buenos Aires, Editorial Planeta. 2017, pág. 65-84.

y de la desproporción con los recursos.

La *ira* abarca una serie de emociones como enojo, rabia, enfado, molestia, furia e irritabilidad, violencia, hostilidad, variando en intensidad desde un leve enfado hasta una furia descontrolada. Esta emoción surge como una respuesta de protección ante estímulos que se perciben como amenazantes para la integridad física o psíquica. Cuando se experimenta, se producen cambios biológicos específicos en el cuerpo, ya sea internamente como un aumento del ritmo cardíaco, o externamente por medio de gestos como el puño cerrado o apretar los dientes.

La *tristeza* se puede identificar con la presencia de pena, soledad, aflicción, melancolía, desaliento, desesperanza y nostalgia, siendo el polo opuesto de la alegría. Sirve para expresar la sensación de pérdida en diferentes aspectos de la vida. Cuando se experimenta tristeza, siempre hay razones subyacentes que la provocan.

La *alegría* se identifica con la presencia de disfrute, diversión, euforia, sensación de felicidad, alivio, deleite, dicha, diversión, éxtasis, placer, es la emoción del positivismo y del optimismo. Su manifestación es altamente motivadora y tiene un efecto beneficioso al contrarrestar emociones negativas y evitar actitudes de preocupación y negación.

El *asco* es una emoción que expresa rechazo, y se experimenta como una aversión intensa y repulsión hacia algo que se percibe como desagradable, sucio o repugnante. Puede manifestarse físicamente mediante sensaciones como náuseas, arcadas o la necesidad de apartarse físicamente del estímulo que la provoca. El asco juega un papel crucial en la protección del individuo frente a posibles amenazas para la salud o el

bienestar, evitando el contacto con sustancias o situaciones que podrían representar un riesgo.

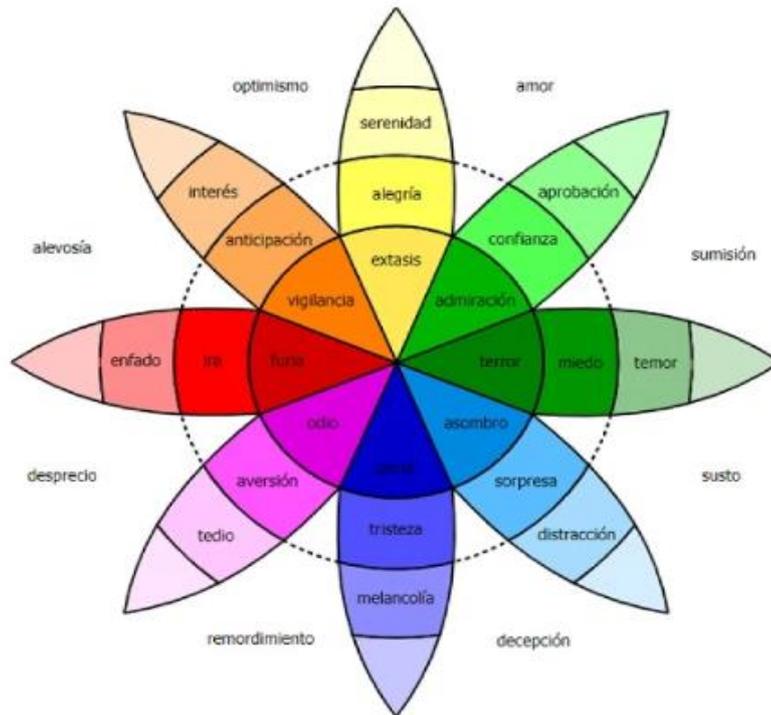
La *sorpres*a se experimenta cuando una situación o evento inesperados ocurren repentinamente. Se caracteriza por una reacción momentánea, de muy corta duración, de desconcierto, asombro o incredulidad ante lo inesperado. Biológicamente puede manifestarse con dilatación de los ojos, aumento del ritmo cardíaco y una rápida captación de atención hacia el estímulo-sorpres. Puede ser tanto positiva como negativa dependiendo del contexto en el que se produce, por lo que suele preceder a otras emociones como la alegría, o el miedo, según la interpretación que se le dé al evento sorpresa.

Robert Plutchik, en 1980<sup>20</sup>, sugirió la existencia de ocho emociones básicas que se combinan entre ellas para enriquecer el mundo emocional del ser humano: temor, sorpresa, tristeza, disgusto, ira, esperanza, alegría y aceptación. El profesor y psicólogo estadounidense elaboró una teoría llamada "*la rueda de las emociones*", la cual establece a grandes rasgos que las emociones son dimensiones que rara vez se presentan solas, y que varían en su grado de intensidad, cuanto más intensa es una emoción más motivará una conducta a fin a ella. Según Plutchik, los estados emocionales comparten similitudes que permiten combinarlos de diversas maneras, dando lugar a la formación de sentimientos más complejos. Propuso una clasificación basada en "diadas" que diferencia por tonalidad, agrupándolas en categorías primarias, secundarias y terciarias. Por ejemplo, la alegría es más intensa que la serenidad, pero

---

<sup>20</sup>DÍAZ, José Luis; FLORES, Enrique O. La estructura de la emoción humana: Un modelo cromático del sistema afectivo Salud Mental, vol. 24, núm. 4, México, agosto, 2001, pág. 21. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/582/58242403.pdf>

menos intensa que el éxtasis, la ira es más intensa que el enfado, pero menos intensa que la furia.



Rueda de las emociones según Plutchik

#### 6.2.1.1. Distinción entre emoción, sentimiento y estado de ánimo

A menudo, se suelen confundir los términos cuando se habla informalmente de emociones, sentimientos y estados de ánimo. A primera vista, pueden parecer lo mismo, pero técnicamente son diferentes.

Dos parámetros claves para su distinción son la intensidad con que se manifiestan y la duración de los mismos.

Siguiendo a Manel Güell Barceló<sup>21</sup>, una emoción es una reacción del cuerpo ante un estímulo específico, generada por un proceso biológico complejo. En cambio, un sentimiento es una respuesta elaborada mentalmente por el cuerpo, basada en la relación con la emoción. En resumen, la emoción es una reacción rápida, inmediata, y a menudo espontánea e inconsciente del cuerpo, mientras que el sentimiento es una respuesta reflexiva y meditada de la mente. La distinción entre emoción/cuerpo y sentimiento/mente es ampliamente aceptada por los especialistas.

Las emociones son experiencias afectivas intensas, repentinas y de corta duración que influyen en el comportamiento. En contraste, *“los sentimientos son estados afectivos más estructurados, complejos y estables, menos intensos que las emociones y con menor implicación fisiológica”*.<sup>22</sup>

Los estados de ánimo, suelen definirse como contenidos mentales, ya sean conscientes o inconscientes, que combinan estados del cuerpo, emociones sutiles y pensamientos automáticos<sup>23</sup>. Tal cual su palabra lo indica, son una forma de permanecer o de estar, son de menor intensidad y mayor duración que las emociones, y a diferencia de éstas no reclaman una respuesta urgente. Mientras que las emociones son "respuestas automáticas" a estímulos externos, los estados de ánimo pueden surgir desde el

---

<sup>21</sup>GÜELL BARCELÓ Manel, “¿Tengo Inteligencia Emocional?” España, Editorial Espasa Libros, S. L. U., 2013. pág. 30 y 31.

<sup>22</sup> Citado por PERCAZ FOUR POME, María. Las Emociones en Mediación. Revista de Mediación. Año 3. Nº 5. marzo 2010, pág.17.

<sup>23</sup> CHRISTOPHE André. Estados de Ánimo o emociones: qué las diferencia y que nos influye más. España, Revista CUERPOMENTE. 2023. Recuperado de: [https://www.cuerpamente.com/psicologia/estados-animo-emociones-diferencia-influencia\\_6067](https://www.cuerpamente.com/psicologia/estados-animo-emociones-diferencia-influencia_6067)

interior, es decir, ser "autoproducidos".

Las emociones intensifican y simplifican la percepción de los eventos, mientras que los estados de ánimo la complejizan y la hacen más sutil. Las emociones motivan la acción externa, mientras que los estados de ánimo fomentan primero la reflexión interior.

En conclusión, la distinción entre emociones, sentimientos y estados de ánimo es fundamental para comprender la complejidad de la experiencia afectiva humana. Las emociones son respuestas automáticas e intensas a estímulos externos, caracterizadas por su espontaneidad y brevedad. Los sentimientos, por su parte, representan respuestas más elaboradas y reflexivas, incorporando una dimensión racional y consciente. Finalmente, los estados de ánimo son estados afectivos persistentes y complejos que pueden originarse internamente y que influyen de manera sutil en la percepción y la reflexión. Reconocer estas diferencias es crucial para una mayor introspección y gestión de las experiencias emocionales y mentales, enriqueciendo tanto la vida cotidiana como las relaciones interpersonales.

#### 6.2.2. Inteligencia Emocional. Las habilidades emocionales

El concepto *inteligencia emocional* (IE) fue creado por Peter Salovey y John D. Mayer en 1990.

El enfoque de ambos psicólogos se vincula con la teoría de las inteligencias múltiples

de Howard Gardner<sup>24</sup>, y forma parte de la corriente crítica hacia el concepto tradicional de inteligencia, que limita su evaluación al coeficiente intelectual (CI) y a las habilidades lógico-matemáticas y lingüísticas.

Para dichos autores<sup>25</sup>, *“la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual”*.

En resumen, Salovey y Mayer definen la IE en cinco “habilidades” principales:

- 1) Conocimiento de las propias emociones.
- 2) Capacidad de controlar las emociones.
- 3) Capacidad de automotivarse.
- 4) Capacidad de reconocimiento de las emociones de los demás.
- 5) Control de las relaciones.

Luego, en 1995, Goleman popularizó y revolucionó el concepto de IE, con la publicación de su libro “La Inteligencia Emocional”, en el cual no solo la define, sino que también establece la importancia del coeficiente emocional para el liderazgo.

Según Goleman, la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer los propios sentimientos y los de los demás, motivarse y gestionar adecuadamente las emociones, no solo las propias sino también las del resto de personas con las cuales se interactúa.<sup>26</sup>

El autor identificó cinco habilidades o componentes de la IE: a) autoconciencia

---

<sup>24</sup> Citado por GÜELL BARCELÓ Manel, “¿Tengo Inteligencia Emocional?” España. Editorial Espasa Libros, S. L. U., 2013, pág. 14-16.

<sup>25</sup> BISQUERRA RAFAEL, Educación Emocional, España, Red Internacional de Educación Emocional y Bienestar. 2020. Recuperado de: <https://www.rafaelbisquerra.com/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>

<sup>26</sup> Citado por FUNES, María G. *Las emociones del Mediador*. 1ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Astrea, 2022. Pág. 91.

emocional; b) autorregulación; c) automotivación; d) empatía; y e) habilidades sociales.

**-Autoconciencia o autoconocimiento emocional:** consiste en registrar y ser consciente de las propias emociones, tener un entendimiento profundo de ellas y conocer sus desencadenantes. Esto permite al ser humano reaccionar de manera positiva ante diversas situaciones. Para María Gimena Funes gracias a esta capacidad el ser humano es capaz de “*identificar los estados emocionales concretos que vivimos a lo largo del día para poder analizar también el efecto que producen dichos estados en el entorno*”, teniendo en cuenta que dichas emociones también afectan las relaciones sociales.<sup>27</sup>

Esto implica tomarse el tiempo necesario para analizar lo que ha sucedido en una circunstancia específica y evaluar con precisión qué se sintió en ese momento. También es importante examinar las repercusiones físicas de las emociones experimentadas por el cuerpo, determinar si la experiencia emocional fue positiva o negativa, considerar la duración de dicha experiencia y reflexionar sobre las razones detrás de nuestras acciones. En esencia, se trata de reconocer detalladamente la experiencia emocional vivida, abarcando tanto la parte afectiva como las acciones resultantes. Funes agrega que este conocimiento ayuda al ser humano a desarrollar “*asertividad*”, es decir la confianza en uno mismo.

**-Autorregulación:** es uno de los componentes más importantes de la inteligencia

---

<sup>27</sup> FUNES, María G. Las emociones del Mediador. 1ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Astrea, 2022. Pág. 92-95.

emocional, ya que evita que las personas actúen impulsivamente. Hace alusión a la capacidad de autocontrol emocional, que implica regular las propias emociones a fin de que se expresen de forma adecuada. Esencialmente refiere a “pensar antes de hablar o actuar” para evitar estar dominado por los impulsos más primarios, siendo una habilidad fundamental para la interacción con los demás. Este componente ayuda a moderar expresiones de ira, furia o irritabilidad, facilitando una comunicación más efectiva y relaciones más armoniosas.

En síntesis, siguiendo a María Gimena Funes, se trata de “*ampliar la capacidad reflexiva*”, aprender a pensar antes de hablar, y poder racionalizar las emociones para evitar que se desborden y se conviertan en ansiedad. Además, implica adquirir herramientas para gestionar adecuadamente las propias conductas y emociones.

**-Automotivación:** si recordamos que las emociones son impulsos para la acción, emoción y automotivación están interrelacionados, ya que implica direccionar los estados emocionales hacia una meta establecida con un enfoque positivo. Se refiere a la habilidad de establecer y seguir tendencias emocionales que faciliten la consecución de los objetivos propuestos. Siguiendo a Funes, implica canalizar tanto las emociones como los sentimientos hacia un objetivo predeterminado, manteniendo emociones positivas de manera sostenida en el tiempo para alcanzar un logro de interés. Gracias a la motivación, el ser humano puede recuperarse más fácilmente de los contratiempos de la vida, encontrar soluciones más rápidamente, re-enfocarse en sus metas y “*ser más persistente y enfático*”.

**-Empatía:** se trata de la capacidad de “*ponerse en los zapatos del otro*”, entendiendo sus emociones, sentimientos y motivaciones sin asumirlos como propios. Para desarrollar esta habilidad crucial, es necesario reconocer e interpretar no solo el lenguaje verbal, sino también, y fundamentalmente, el lenguaje no verbal. Esto incluye prestar especial atención a gestos, miradas, posturas y tonos de voz, con el objetivo de descubrir las verdaderas necesidades e intereses del otro. Esta percepción favorece la mutua comprensión y permite establecer más relaciones interpersonales y de mejor calidad.

**-Las habilidades sociales** son fundamentales para el crecimiento tanto personal como profesional del ser humano. Siguiendo a Funes, se refieren al conjunto de habilidades que permiten a las personas responder de manera efectiva al entorno y mejorar sus relaciones interpersonales. Gracias a estas capacidades, las personas pueden comunicarse de manera más efectiva, expresando sus necesidades para que aquellos a su alrededor las comprendan mejor. Esta habilidad facilita la interacción en el entorno social, permitiendo influir en él, por ende, modificar comportamientos. Implica inicialmente una capacidad empática que luego puede llevar a cambios en las conductas del entorno social.

En resumen, aunque inicialmente estos cinco componentes de la IE puedan parecer áreas distintas con dinámicas exclusivas para el desarrollo de habilidades, en realidad forman parte de un conjunto unificado. Su objetivo es mejorar las relaciones intra e interpersonales y profesionales, con el poder de influir positivamente en la calidad de vida del individuo.

## Capítulo Tres: El Mediador y la Gestión Emocional. Claves para la Autogestión Emocional y su Impacto Práctico

### 6.3.1. Fundamentos de la Inteligencia Emocional en el Mediador

Se ha destacado la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo social y el bienestar personal. Es ampliamente reconocido que la capacidad de gestionar adecuadamente las propias emociones es esencial para mejorar las reacciones o respuestas a diversas situaciones, el estado de bienestar personal y las relaciones con las personas del entorno. La IE es una competencia crucial para los mediadores, ya que les permite gestionar sus propias emociones y comprender las emociones de las partes involucradas en el conflicto.

Siguiendo a María Percaz Four-Pome<sup>28</sup>, el ABC de la IE para los mediadores se centra en tres aspectos fundamentales:

- 1. Comprender las emociones:** esto incluye no solo el reconocimiento de las propias emociones, sino también la comprensión de las emociones de los demás.
- 2. Escuchar y empatizar:** la capacidad de escuchar a los demás atentamente y

---

<sup>28</sup> PERCAZ FOUR POME, María. Las Emociones en Mediación. España, Revista de Mediación. Año 3. N° 5. marzo 2010, pág. 21.

ponerse en su lugar, sintiendo y entendiendo sus emociones.

- 3. Expresar emociones de manera constructiva:** la habilidad de comunicar las propias emociones de una forma productiva y apoyar a los demás para que también puedan hacerlo.

La instrucción personal del mediador debe abordar tanto la gestión de las emociones que surgen en el proceso de mediación, como el conocimiento profundo de las propias emociones. Esto es fundamental para evitar que las emociones personales afecten negativamente su trabajo. Al desarrollar estas competencias, los mediadores no solo mejoran su desempeño profesional, sino que también contribuyen a la creación de un entorno más saludable y equilibrado, favoreciendo la resolución efectiva de conflictos y el bienestar emocional de todos los involucrados.

#### 6.3.2. Herramientas para la Autogestión Emocional del Mediador

El presente apartado se enfocará en desarrollar herramientas prácticas de autogestión emocional útiles para ejercer la función mediadora. Al implementar estas estrategias, los mediadores pueden mejorar su capacidad para gestionar sus emociones, lo que a su vez impacta en su desempeño profesional y contribuye a la resolución exitosa de conflictos.

### **-Meditación y Mindfulness:**

La meditación es una disciplina diseñada para liberar la mente. Es una práctica ancestral cuyo objetivo es calmar y enfocar la mente a través de diferentes técnicas, como la concentración en la respiración, en busca de lograr un estado de paz interior y claridad mental. Se centra en cultivar la atención y la conciencia, promoviendo la relajación y la introspección profunda. Para meditar es necesario programar el momento y elegir un lugar adecuado para no ser interrumpidos a fin de “poner la mente en blanco”.

Según la abogada y mediadora Elvira Rodríguez Sanz<sup>29</sup>, la palabra meditación, del latín “meditatio”, se refiere a la práctica de reflexionar con cuidado antes de actuar, analizando un tema detenidamente para comprenderlo completamente, formarse una opinión al respecto o tomar una decisión.

El *mindfulness* es una forma específica de meditación que se enfoca en estar plenamente presente en el momento actual, observando sin juzgar los pensamientos, emociones y sensaciones que surgen. Procura la relajación plena, y a diferencia de la meditación propiamente dicha, puede practicarse en cualquier parte y momento implementando la “conciencia plena”<sup>30</sup> para mejorar el rendimiento.

El médico psiquiatra Vásquez Dextre<sup>31</sup> presenta varios conceptos de otros autores

---

<sup>29</sup>RODRIGUEZ SAENZ ELVIRA. Mediación y Meditación. España, Blog Personal, marzo 2022: <https://abogadamediadora.com/mediacion-y-meditacion-abogada-mediadora>

<sup>30</sup>PÉREZ MARÍA ANTONIA y BOTELLA LUIS: Conciencia Plena (Mindfulness) y Psicoterapia: Concepto Evaluación y Aplicaciones Clínicas. España, Revista de Psicoterapia Vo. XVII - Nº 66/67. 2006. Recuperado de: [https://www.academia.edu/19833065/Revista\\_de\\_Mindfulness\\_y\\_Psicoterapia](https://www.academia.edu/19833065/Revista_de_Mindfulness_y_Psicoterapia)

<sup>31</sup>VASQUEZ DEXTRE EDGAR. Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas. Perú, Rev Neuropsiquiatr 79 (1), 2016. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v79n1/a06v79n1.pdf>

sobre qué es el Mindfulness, eligiendo a los fines del presente trabajo los siguientes:

*“Prestar atención de manera intencional al momento presente, sin juzgar”* (Por Jon Kabat-Zinn).

*“Forma de atención no elaborativa, que no juzga, centrada en el presente, en la que cada pensamiento, sentimiento o sensación que aparece en el campo atencional es reconocida y aceptada tal como es”.*  
(Por Bishop et al., 2004)

Se trata de una atención consciente que ayuda a reducir el estrés, mejorar la concentración y desarrollar una mayor comprensión de uno mismo.

Con ambas prácticas se busca mejorar el bienestar mental, y son beneficiosas para encontrar paz y mejorar la calidad de vida en un mundo lleno de estrés y conflictividad.

### **-Terapia y coaching:**

La terapia psicológica se refiere al tratamiento de trastornos de la salud mental llevado a cabo por un psicólogo o psiquiatra, mediante el cual el “paciente” habla sobre episodios del pasado, emociones, sentimientos y vivencias que necesita “sanar” o comprender.

*“La psicoterapia es una forma de tratamiento psicológico que se basa en la relación terapéutica, cuyo objetivo es aliviar el malestar emocional o trastornos mentales mediante el uso de técnicas psicológicas específicas y validadas. A través de este proceso, los individuos pueden comprender mejor sus sentimientos, pensamientos, y comportamientos, facilitando cambios positivos y promoviendo la salud mental. La psicoterapia se apoya en la evidencia científica y se adapta a las necesidades únicas de cada persona, reconociendo la complejidad de la mente humana.”<sup>32</sup>*

El coaching es un proceso que ayuda a las personas a identificar y alcanzar sus objetivos personales y profesionales. Se suele utilizar como una herramienta eficaz

---

<sup>32</sup> TERAPIA WEB ARGENTINA. 2015-2024. Recuperado de: <https://www.terapiaweb.com.ar/entendiendo-que-es-la-psicoterapia/>

para el desarrollo de la profesión o el crecimiento personal. Consiste básicamente en ayudar a las personas a alcanzar metas que se hayan fijado o a superar retos de la vida, por medio de un proceso de acompañamiento del tipo reflexivo que funciona mediante la inspiración de un “coach”.<sup>33</sup>

### **-Apoyo de colegas en co-mediación:**

Co-mediación, tal cual su palabra lo indica, implica por lo menos que haya dos mediadores en el proceso. Permite que se trabaje en equipo en absoluta igualdad y en simultáneo. Para ello los mediadores deben realizar un trabajo previo determinando la metodología de trabajo, pautas a seguir, y cuestiones básicas como quien va a brindar el discurso inicial, o si ambos van a hacerlo.

Javier Ales<sup>34</sup> señala las ventajas de trabajar en co-mediación:

-Para la formación mediadora: ya que ayuda a mediadores con poca experiencia a trabajar casos con mediadores experimentados.

- Contribuye a la reflexión de los profesionales con posterioridad a la reunión de mediación, compartiendo lo que observaron del otro, sus percepciones, y experiencias vividas en otras mediaciones similares.

---

<sup>33</sup> BERNAL ROBERTO. 5 diferencias entre coaching y terapia psicológica. Revista Internacional Coaching Institute. Abril 2022. Recuperado de: <https://international-coaching-institute.com/coaching-vs-terapia-psicologica/>

<sup>34</sup> ALES JAVIER. La Co-mediación: un reto profesional para mediadores. España. NuevaTribuna.es. © Medio Digital de Información General Editado por Página 7 Comunicación S.L. Madrid. 2020. Recuperado de <https://www.nuevatribuna.es/opinion/javier-ales/co-mediacion-reto-profesional-mediadores/20201103131620180838.html>

-Ventajas para aumentar la gama de técnicas a utilizar: amén de que previamente se repartan los roles en la intervención, al quizás estar enrolados en distintas escuelas o modelos de mediación, pueden llegar a complementarse en el uso de técnicas y herramientas a utilizar.

-Ventajas para cambiar la “dinámica del proceso”, siempre y cuando se respeten los principios y garantías del mismo.

-Ventajas para aumentar la cantidad y tipo de estrategias a utilizar.

Además, una ventaja fundamental es poder contar con el co-mediador cuando se reconoce que las propias emociones están interfiriendo con el desempeño del rol. Esto permite hacer una “pausa” y recuperar el enfoque en la función mediadora.

Y como desventajas podemos mencionar:

-Necesidad de mayor tiempo para organizar la logística, y el trabajo continuo de ambos profesionales dentro y fuera de las sesiones de mediación.

-En algunos casos, pueden surgir situaciones de competencia y confusión entre los mediadores si no se preparan adecuadamente las sesiones.

-Las partes pueden intentar “conquistar” o “dividir” a los mediadores, en el intento de obtener mayores ventajas o beneficios que el otro.

Para que esta herramienta sea eficiente y eficaz es necesario que ambos mediadores tengan compatibilidad en la visión y metodología de trabajo, que exista compañerismo y confianza.

### **- Pausas y descansos durante la mediación:**

El “descanso” o “pausa emocional”, trata en la medida de lo posible de reducir la intensidad de las propias emociones efectuando valga la redundancia una “pausa” a fin de buscar una desconexión que atenúe las sensaciones subjetivas.

Esta pausa es fundamental para lograr una adecuada gestión de las propias emociones a fin de restablecer el equilibrio interno que pudo haberse perdido con la intensidad de la emoción. Resulta beneficioso darse un tiempo entre el estímulo y la respuesta, ya que esto va a permitir transformar la reacción en respuesta. Ese descanso invita a la autorreflexión, auto-observación, ver cómo se reacciona y diseñar después la mejor intervención en pos de la mediación. Así luego, en situaciones similares se podrán incluir dichas estrategias exitosas, a fin de generar un hábito positivo.

Parafraseando a William Ury utilizar la metáfora “subirse al balcón” puede ser un aliado en esos momentos de la mediación en los cuales es necesario apartarse de los impulsos y las emociones para poder, en descanso, pensar con serenidad y analizarlo todo objetivamente, para luego “bajar del balcón” a intervenir en la mesa dada la nueva información que se posee.<sup>35</sup>

### **- Registro Personal Emocional:**

Esta herramienta será desarrollada en profundidad en el apartado 6.3.3.

---

<sup>35</sup>URY William, ¡Supere el no! Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas. España, Gestión 2000. 2012. pág. 35 y 36.

### **-Espacios de Supervisión:**

Estos espacios son herramientas de formación que ayudan a integrar la teoría con la práctica, optimizando aprendizajes y la aplicabilidad de los mismos a la tarea mediadora. Son útiles para evaluar las habilidades que tienen los profesionales en ejercicio.

En la mediación supervisada interviene un mediador experto o tutor que trabaja sobre un caso de mediación guiado por otro mediador o una dupla mediadora que está siendo supervisada por ese experto. Tiene el fin de crear un espacio intermedio donde se reflexiona tanto sobre el caso en sí como sobre el mediador y su papel en relación con el caso. Colette Soler<sup>36</sup> define la supervisión como “*una evaluación secundaria que proporciona seguridad adicional a lo que se hace*”, similar a lo que Lacan llamaba “*superaudición*”. Se evalúa si se ha realizado un verdadero acto de mediación, es decir, en la supervisión se verifica si el mediador ha llevado a cabo el acto de mediar y si está contribuyendo efectivamente a la construcción del proceso de mediación. Es crucial entender que, a diferencia de otras consultas que suelen enfocarse en diagnósticos o técnicas específicas, la supervisión en mediación se centra en desarrollar la posición del mediador y luego abordar las cuestiones técnicas y teóricas que surjan desde esa posición constructiva.

Patricia Aréchaga, Silvana Greco y Florencia Brandoni, convocadas por el Superior

---

<sup>36</sup>Citado por ARÉCHAGA Patricia. GRECO Silvana. BRANDONI Florencia. Supervisiones y ateneos. Formación desde la práctica de la mediación. Argentina. Revista LA TRAMA. 2003. Recuperado de: <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/903/formacion-practica-mediacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tribunal de la Provincia de Mendoza con los objetivos de acrecentar la formación del Cuerpo de Mediadores del Tribunal de Familia del Poder Judicial, diseñaron un dispositivo que constaba de tres momentos diferentes: la observación de mediación por parte de los tutores, un intercambio reflexivo durante el transcurso de la audiencia, y el taller posterior.

En un primer momento, establecieron las pautas de funcionamiento y de trabajo. La finalidad era identificar dificultades y fortalezas que el mediador interviene considera que posee para desde ellas generar una instancia de aprendizaje. Asimismo, se estableció que los intercambios durante la mediación, se iban a realizar en función de la necesidad o el interés del mediador en replantear, consultar o pensar junto con las tutoras.

Durante la experiencia observaron mediaciones reales conducidas por un mediador o una pareja de co-mediadores, a través de la Cámara Gesell.

Y en un tercer momento se realizó un taller de reflexión posterior en donde se trabajó con el fin de reconocer las habilidades y recursos puestos en juego por el mediador, para apropiarse de ellos y realizar conceptualizaciones, re trabajar fortalezas y debilidades. También se focalizaron ejes conceptuales sugeridos por las tutoras, proponiendo otras líneas de trabajo que aumentaban las posibilidades de intervención.

En resumen, los espacios de supervisión en mediación son fundamentales para integrar teoría y práctica, mejorando así la capacitación y la aplicabilidad en el ámbito mediador. Permiten evaluar las habilidades de los profesionales en ejercicio. La mediación supervisada implica la intervención de un mediador experto que guía a una

dupla mediadora, creando un espacio intermedio de reflexión sobre el caso y el rol del mediador. Este enfoque no solo busca diagnosticar, sino desarrollar activamente la posición del mediador y abordar aspectos técnicos y teóricos desde una perspectiva constructiva.

#### **- Talleres o formación en Inteligencia Emocional:**

Los talleres o programas de formación en IE están diseñados para capacitar a los mediadores en el desarrollo de habilidades emocionales esenciales para el ejercicio de su rol, con el fin de adquirir técnicas y herramientas que les permitan gestionar efectivamente sus propias emociones y las de las partes en conflicto para que pueden expresar y gestionar sus emociones de manera constructiva. Igualmente tienen el objetivo de entrenar en “habilidades de IE”, como la empatía, la autoconciencia, la autorregulación, la motivación y las habilidades sociales. Estos talleres buscan fortalecer la capacidad del mediador para gestionar emociones, manejar el estrés y mantener la calma bajo presión.

La formación enfatiza la importancia de un alto grado de compromiso y responsabilidad en el proceso de mediación, destacando que la mediación es un camino de ida que requiere dedicación continua. Estos talleres y programas de formación son fundamentales para asegurar que los mediadores estén bien preparados para enfrentar los desafíos emocionales inherentes a su rol, promoviendo una mediación más efectiva y humanizada.

### 6.3.3. El Registro Personal Emocional: Concepto y guía práctica para su uso

#### 6.3.3.1. Concepto

Esta herramienta merece una atención especial debido a su importancia como técnica fundamental para fomentar la autorreflexión y la autoconciencia. El Registro Personal Emocional (RPE) es esencial para el autoconocimiento, el cual es clave para desarrollar los demás componentes y habilidades de la inteligencia emocional según el modelo de Goleman.

Se trata de una herramienta diseñada para ayudar a los individuos a identificar, comprender y gestionar sus emociones de manera efectiva. Basado en principios de la psicología cognitivo-conductual y la inteligencia emocional, el RPE facilita un proceso introspectivo que promueve el autoconocimiento mediante el cual la persona indaga en lo más profundo de su ser y encuentra su verdadero “yo”. Este proceso proporciona estabilidad, control, seguridad de sí mismos y bienestar emocional.<sup>37</sup>

Con respecto a la introspección, María Gimena Funes cita a Morin que señala:

“La práctica mental del autoexamen permanente de sí mismo es necesaria, ya que la comprensión de nuestras propias debilidades o faltas, es la vía para la comprensión de las de los demás. Si descubrimos que somos seres débiles, frágiles, insuficientes, carentes entonces podemos descubrir que todos tenemos una necesidad mutua de

---

<sup>37</sup> NAHUM MONTAGUD Rubio. Cómo hacer un diario de emociones, paso a paso y con ejemplos. España. Portal Psicología y Mente. 2011. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/psicologia/como-hacer-diario-emociones>

comprensión. El autoexamen crítico nos permite descentrarnos relativamente con respecto de nosotros mismos, y por consiguiente reconocer y juzgar nuestro egocentrismo. Nos permite dejar de asumir la posición de juez en todas las cosas”.<sup>38</sup>

El RPE consiste en “registrar” sistemáticamente las emociones experimentadas, las situaciones que las desencadenan y las reacciones que generan. Puede llevarse a cabo en una libreta de fácil traslado o en el teléfono celular por medio de alguna aplicación o notas de voz. Visualmente, y al leer en voz alta lo que se escribe, la persona comienza a ser consciente de las emociones que afloran en determinada situación o momento que le produjo impacto, ese “cimbronazo interno”, pero que, por rutina, por agitación diaria, no siempre se detiene a observar y comprender, para poder gestionar de manera asertiva qué le dicen sus emociones.

Ayuda a obtener conocimiento de uno mismo, de cómo actúa el propio empujón en determinadas situaciones, y cómo podría hacer para gestionarlo mejor. Es importante detectar cuál es la necesidad que esa emoción está comunicando, evaluar qué acciones se llevaron a cabo tras la emoción, y en caso que haya sido “negativa” o “desmedida”, analizar que se podría hacer la próxima vez en una situación similar.

---

<sup>38</sup> Citado por FUNES María Gimena en *Las emociones del mediador: cómo inciden sus propios sentimientos en la práctica*, pág. 167.

### 6.3.3.2. Beneficios del Uso del Registro Personal Emocional<sup>39</sup>:

- **Autoconocimiento:** Ayuda a los individuos a reconocer sus emociones y los factores que las desencadenan, promoviendo una comprensión más profunda de sí mismos.
- **Regulación Emocional:** Facilita la identificación de estrategias efectivas para gestionar emociones difíciles, reduciendo el impacto negativo en el bienestar general.
- **Desarrollo de Habilidades:** Fomenta el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional, como la empatía, la autoeficacia y la resiliencia.
- **Mejora del Bienestar:** Contribuye a una mayor estabilidad emocional y a una mejor calidad de vida al permitir una gestión más consciente de las emociones.

Esa autorreflexión permite a los mediadores identificar patrones emocionales, proporcionando información valiosa sobre sus fortalezas y áreas de mejora en la gestión de sus emociones. Esto facilita la creación de un puente entre las emociones y el intelecto, permitiendo comprender el mensaje que las emociones transmiten. A partir de esta comprensión, los mediadores pueden tomar decisiones más conscientes y equilibradas tanto en la vida como en la mesa de mediación, utilizando la IE para actuar de manera óptima ante cualquier situación y desarrollar estrategias de gestión

---

<sup>39</sup>NAHUM MONTAGUD Rubio. Cómo hacer un diario de emociones, paso a paso y con ejemplos. España. Portal Psicología y Mente. 2011. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/psicologia/como-hacer-diario-emociones>

eficaz.<sup>40</sup>

#### 6.3.3.3. Guía Práctica para el Uso del Registro Personal Emocional<sup>41</sup>

Buscar un momento del día que le quede cómodo para ir generando el hábito. Elija el medio que le resulte útil para realizar el registro, ya sea una libreta, notas de voz, o alguna aplicación en su teléfono celular.

Comience cada entrada identificando la emoción principal que experimenta. Utilice un vocabulario emocional amplio para ser lo más específico posible (por ejemplo, en lugar de "triste", utilice "melancólico" o "desanimado").

Describa el contexto en el que surgió la emoción y los eventos o pensamientos que la desencadenaron.

Reflexione sobre cómo respondió a esa emoción. ¿Qué hizo? ¿Qué pensó? ¿Cómo afectó a su comportamiento?, en definitiva, determine cuál fue la acción impulsada por la emoción. Luego analice si su respuesta fue adecuada o si hay formas más efectivas de gestionar esa emoción en el futuro. Considere estrategias de afrontamiento y técnicas de regulación emocional.

---

<sup>40</sup>GARCÍA MORENO Sebastián - SÁNCHEZ CORTÉS Carmen. El Conflicto en Mediación: Tipología y su Resolución Adecuada. España. IC Editorial B, 2015. pág. 186-195

<sup>41</sup> NAHUM MONTAGUD Rubio. Cómo hacer un diario de emociones, paso a paso y con ejemplos. España. Portal Psicología y Mente. 2011. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/psicologia/como-hacer-diario-emociones>

Con base en su análisis, elabore un plan para futuras situaciones similares. Esto puede incluir técnicas de respiración, actividades de autocuidado o alguna otra herramienta que facilite una mejor gestión de su emoción.

#### 6.3.4. Incidencia de la Autogestión Emocional del Mediador en la Imparcialidad

La IE del mediador tiene un impacto significativo en la práctica de la mediación, influyendo directamente en la efectividad y los resultados del proceso. Esta habilidad es fundamental para que el mediador mantenga su equilibrio emocional y garantice un entorno de mediación justo y productivo.

Aquí hay algunos puntos clave sobre cómo la autogestión emocional del mediador influye positivamente en su imparcialidad:

##### **1. Reconocimiento de Emociones:**

- Un mediador que es consciente de sus propias emociones puede reconocer cuándo una emoción podría influir en su juicio o comportamiento. Esto es fundamental para evitar cualquier sesgo inconsciente.

##### **2. Control de Reacción:**

- La capacidad de un mediador para gestionar sus emociones asegura que no responda de manera impulsiva o inapropiada a las partes en conflicto. Esto ayuda a mantener un ambiente de respeto y confianza.

##### **3. Empatía Equitativa:**

- La autogestión emocional permite al mediador mostrar empatía de manera equitativa hacia ambas partes. Esto significa que puede escuchar y entender las preocupaciones de cada parte sin dejar que sus propias emociones tiñan su percepción.

#### **4. Resolución de Conflictos Internos:**

- Un mediador con buena autogestión emocional puede resolver cualquier conflicto interno que pueda surgir durante la mediación, asegurando que no afecte su capacidad para ser imparcial.

En resumen, la autogestión emocional del Mediador juega un papel crucial a fin de mantener la imparcialidad durante el proceso de mediación.

## **7. HIPÓTESIS**

En el marco de la presente investigación, que se desarrolla predominantemente bajo una metodología cualitativa, se aclara que no se formularán hipótesis en el sentido tradicional, sino que se trabajará con anticipaciones de sentido.

1. Se anticipa que los mediadores con un mayor conocimiento y uso de herramientas y técnicas específicas para la gestión de emociones serán más efectivos en mantener la imparcialidad durante el proceso de mediación.

2. Se anticipa que las herramientas más utilizadas por los mediadores en la provincia de Córdoba son las pausas durante las reuniones y apoyo de colegas en co-mediación.
3. Se anticipa que los mediadores están familiarizados con el concepto de registro personal emocional, siendo reconocido como una herramienta valiosa de autogestión de emociones, aunque quizás poco utilizada por los mediadores.

## 8. MARCO METODOLÓGICO

### 8.1. Tipo de estudio y diseño

La presente investigación se llevó a cabo bajo una metodología de tipo mixta, con un enfoque principalmente cualitativo, en función de la temática abordada, de tipo exploratorio, buscando analizar en profundidad las experiencias y percepciones de los mediadores en relación a la gestión de sus emociones y a la utilización de herramientas específicas para ese fin.

Para la recolección de datos se utilizaron como herramientas:

**A-** Un cuestionario confeccionado a través de la aplicación “Google Forms”, el cual fue difundido por la aplicación “WhatsApp” a mediadores de la provincia de Córdoba.

A los participantes se les aseguró el anonimato a fin de que pudieran responder con sinceridad y total libertad, siendo los datos almacenados de manera segura y utilizados sólo a los fines de la presente investigación.

A continuación, se transcribe el cuestionario utilizado:

I) ¿cuántos años de experiencia tiene Ud. en la función mediadora?

- Menos de 5 años.

-Entre 5 y 10 años.

-Entre 10 y 15 años.

-Más de 15 años.

II) ¿Ha recibido alguna formación en inteligencia emocional?

-SI

-NO

III) ¿Considera que Ud. ¿Se encuentra familiarizado/a o conoce acerca de las herramientas y técnicas que existen para tomar conciencia de las propias emociones?

-SI

-NO

IV) En la generalidad de sus mediaciones, ¿con qué frecuencia utiliza herramientas o técnicas para tomar conciencia de sus propias emociones?

-Siempre

-Frecuentemente

-A veces

-Rara vez

-Nunca

V) ¿Qué herramientas o técnicas utiliza para tomar conciencia de sus emociones en post de la mediación? (Seleccione todas las que apliquen)

-Meditación.

-Supervisión y/o apoyo de colegas en co-mediación.

-Diario personal/reflexión escrita

-Terapia o coaching

-Pausas y descansos durante la mediación

-Talleres o formación en Inteligencia Emocional

-Ninguna

-Otro (especificar)

VI) Por lo general, ¿en qué momento suele utilizar esas herramientas?

-Antes de la mediación

-Durante la mediación

-Después de la mediación

-En todos los momentos.

- No las utilizo.

VII) En una escala del 1 al 5, donde 1 es "nada eficaz" y 5 es "muy eficaz", ¿Qué tan eficaces considera que son las mencionadas herramientas de gestión emocional para mantener su imparcialidad?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

VIII) En una escala del 1 al 5, donde 1 es "nunca" y 5 es "siempre", ¿en general con qué frecuencia siente que sus propias emociones pueden afectar su imparcialidad durante la mediación?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

IX) En una escala del 1 al 5, donde 1 es "nada" y 5 es "mucho", ¿en qué medida cree que tomar conciencia de sus emociones contribuye positivamente con su imparcialidad en la mediación?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

X) A lo largo de su profesión ha vivenciado alguna situación específica donde haya sentido que su imparcialidad pudo haber sido afectada por el contagio emocional de las partes o por alguna emoción propia? En caso afirmativo ¿podría describir brevemente cómo fue?

XI) ¿Conoce acerca de la noción relativa al “registro personal emocional del mediador”?

-SI

-NO

XII) SI LA RESPUESTA ANTERIOR ES SI: ¿Podría explicar brevemente en qué consiste, según su conocimiento?

Final:

¿SERÍA DE SU INTERÉS COMPARTIR UNA ENTREVISTA PERSONAL CON LA INVESTIGADORA?

En caso afirmativo, podría ser convocada/o a fin de concertar un breve encuentro virtual, para explayarse sobre el tema y compartir su valiosa experiencia junto con la investigadora.

-SI.

-NO.

**B-** Cinco entrevistas semiestructuradas llevadas a cabo durante el mes de mayo de 2024, para profundizar en las preguntas de investigación y obtener información detallada sobre el conocimiento y uso de herramientas y técnicas de autogestión emocional. Las mismas se llevaron a cabo a través de la plataforma Meet, en aproximadamente 20 minutos cada una. Fueron grabadas por la investigadora, previo consentimiento de las entrevistadas, y luego transcritas para su posterior análisis con ayuda de inteligencia artificial a formato texto (app TurboScribe). Se intentó preservar lo que más se pudo lo expresado en la reunión, dado que el formato indicado no permite la comunicación de expresiones significativas o no verbales. Se les aseguró el anonimato a las entrevistadas a fin de que puedan explayarse con total libertad, habiendo transcripto solo lo que la participante autorizó a exponer; como también fueron suprimidos comentarios que no eran los propios de la investigación. La transcripción se agrega a la investigación en anexo II.

A continuación, se comparten las preguntas realizadas en la entrevista:

- 1- ¿Qué herramientas o técnicas específicas utiliza para gestionar sus emociones durante las mediaciones, y cómo las aplica en su práctica diaria?
- 2- ¿Puede compartir una experiencia en la que tuvo que utilizar una técnica de gestión emocional para mantener su imparcialidad? ¿Qué herramientas encontró más efectivas en esa situación?
- 3- ¿Qué formación o recursos considera que son necesarios para mejorar la capacidad de los mediadores en la gestión de sus emociones y asegurar su imparcialidad?
- 4- ¿Está familiarizado con el concepto de registro personal emocional? Si es así, ¿Podría explicar cómo lo entiende y si lo ha utilizado en su práctica?
- 5- ¿Qué ventajas y desafíos ha encontrado (o cree que podría encontrar) al utilizar un registro personal emocional para la autogestión de emociones?

## 8.2. Descripción de la muestra

La muestra está compuesta por 42 mediadores de la provincia de Córdoba, con distintos años de experiencia en el desempeño de sus funciones, que respondieron el cuestionario, dentro del cual se designó un apartado específico para que los profesionales contestara por sí o por no, si era de su interés participar en una entrevista en profundidad, respondiendo positivamente 27 encuestados, a los cuales se les envió

emails para concertar día y hora de entrevista y finalmente habiendo respondido positivamente solo 5 mediadoras.

## 9. Análisis de Resultados

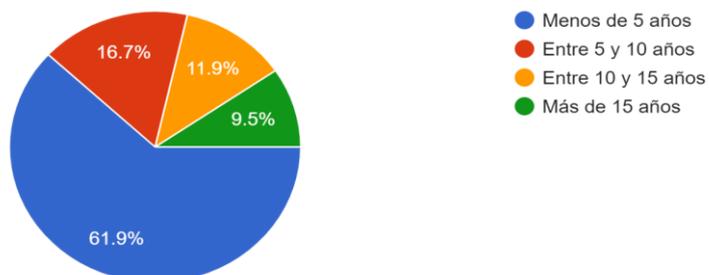
### 9.1. Cuestionario:

En función al análisis realizado sobre las respuestas obtenidas del cuestionario, se puede inferir que:

Tal como se observa en el gráfico expuesto infra, el 61,9% de la muestra posee menos de 5 años de experiencia en la función mediadora, el 16,7% entre 5 y 10 años, el 11,9% entre 10 y 15, y solo el 9,5% más de 15 años, deduciendo que los mediadores con menor cantidad de años de experiencia presentan mayor interés en participar en este tipo de cuestionario.

¿Cuántos años de experiencia tiene Ud. en la función mediadora?

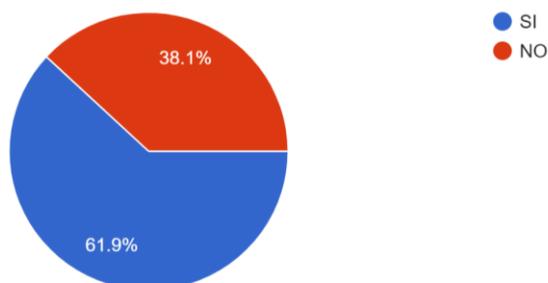
42 respuestas



El 61,9% de los participantes manifiesta haber recibido formación en inteligencia emocional, lo cual es un indicador positivo del reconocimiento e interés de esta temática como factor importante a la hora de ejercer la función mediadora. Sin embargo, existe una brecha minoritaria del 38,1% que considera que no ha recibido formación, lo cual induce a que se encuentran en desventaja a la hora de autogestionar sus emociones a fin de mantener la imparcialidad en la función mediadora.

¿Ha recibido alguna formación en inteligencia emocional?

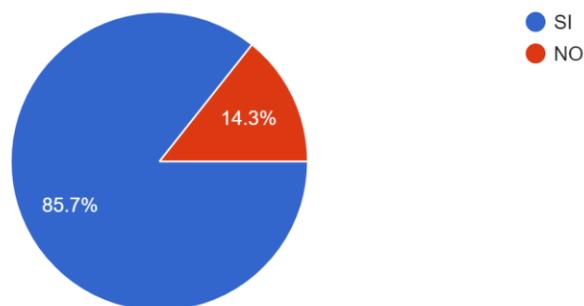
42 respuestas



Sin embargo, se denota una incoherencia al comparar los resultados de la pregunta precedente con el número 3, cuyo gráfico se acompaña a continuación, ya que solo el 61,9% expresó haber recibido formación en inteligencia emocional, pero el 85,7% afirma estar familiarizado o conocer a cerca de las herramientas y técnicas para autogestionar emociones.

¿Considera que Ud. se encuentra familiarizado/a o conoce acerca de las herramientas y técnicas que existen para tomar conciencia de sus propias emociones?

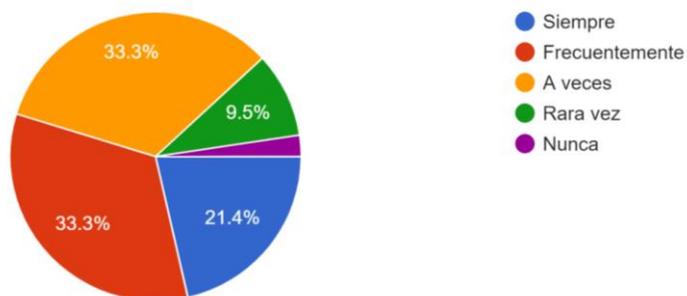
42 respuestas



Con respecto a la utilización de herramientas o técnicas para tomar conciencia de sus propias emociones, sumando las respuestas correspondientes a los ítems “siempre” y “frecuentemente” obtenemos que más de la mitad de los participantes aportan a sus intervenciones estas herramientas, enriqueciendo por consecuencia el proceso de mediación.

En la generalidad de sus mediaciones, ¿con qué frecuencia utiliza herramientas o técnicas para tomar conciencia de sus propias emociones?

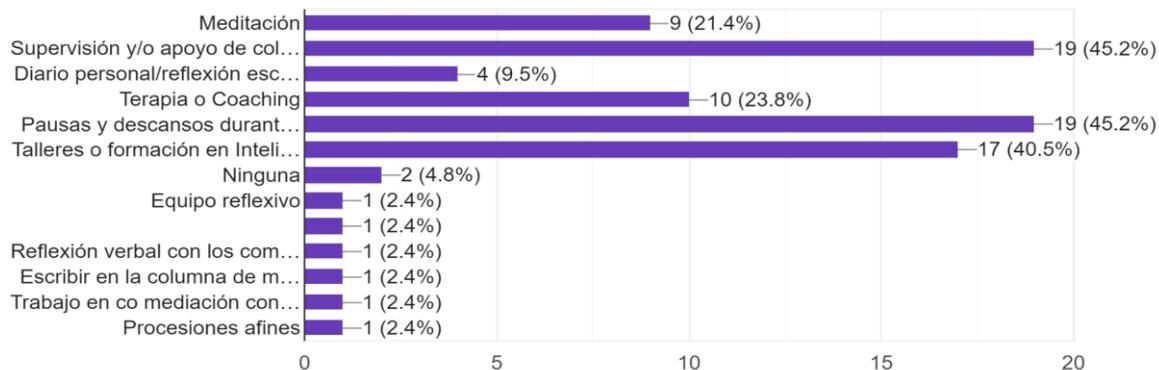
42 respuestas



Al consultarles a los participantes qué herramientas o técnicas utilizan, la preferencia de uso según el puntaje obtenido fueron en primer lugar la “Supervisión y apoyo de colegas en co-mediación” y “Pausas y descansos durante la mediación”, en segundo lugar “Talleres o formación en Inteligencia Emocional”, en tercer lugar “Terapia o Coaching”, en cuarto lugar “Meditación”, en quinto lugar “Diario Personal o Reflexión escrita”, mientras que el 4,8% respondió que ninguna. Con respecto a las herramientas mencionadas por los entrevistados en el apartado “Otro”, se consideran similares a las ya descritas en el cuestionario.

¿Qué herramientas o técnicas utiliza para gestionar sus emociones en post de la mediación?  
(Seleccione todas las que apliquen)

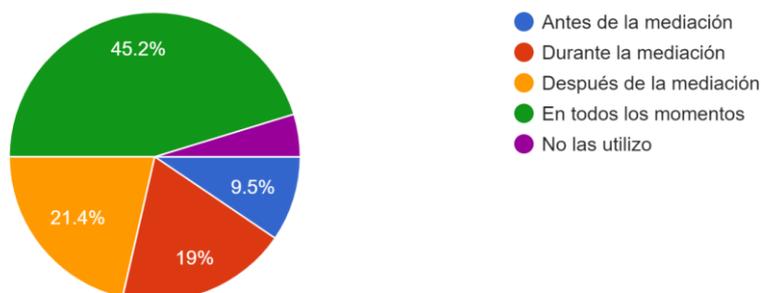
42 respuestas



Analizando la información resultante de la pregunta N° 6, resulta positivo a los fines de la presente investigación que el 45,2% de los participantes utilicen las herramientas en todo momento, es decir, antes, durante y después de las mediaciones, contribuyendo a la autogestión de sus emociones en pos de mantener la imparcialidad en sus intervenciones.

Por lo general, ¿en qué momento suele utilizar esas herramientas?

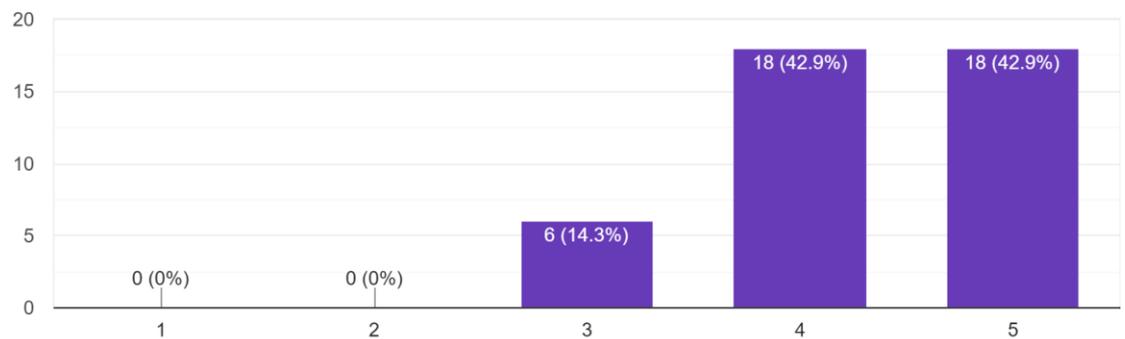
42 respuestas



Con respecto a la pregunta N° 7, casi la totalidad de los encuestados considera que estas herramientas son eficaces en la autogestión de emociones para mantener la imparcialidad, favoreciendo el uso de las mismas.

En una escala del 1 al 5, donde 1 es "nada eficaz" y 5 es "muy eficaz", ¿Qué tan eficaces considera que son las mencionadas herramientas de gestión emocional para mantener su imparcialidad?

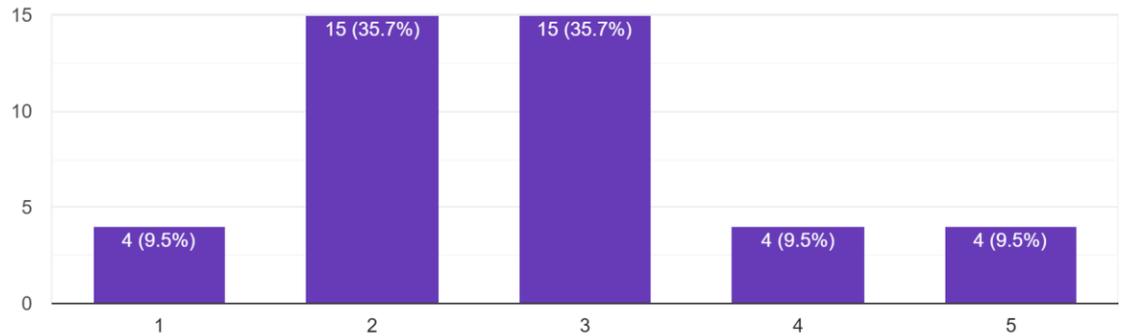
42 respuestas



En cuanto a las respuestas brindadas en la pregunta N° 8, resulta relevante que la mayoría de los participantes “puntuación 2, 3 y 4” reconocen que “a veces” sus propias emociones pueden llegar a afectar su imparcialidad durante las mediaciones, mientras que el 9,5% manifestaron que “nunca” y “siempre” respectivamente, lo que corrobora la problemática abordada en el presente trabajo a cerca de la necesidad de utilizar herramientas de autogestión emocional por parte de los mediadores para mantener su imparcialidad.

En una escala del 1 al 5, donde 1 es "nunca" y 5 es "siempre", En general, ¿con qué frecuencia siente que sus propias emociones pueden afectar su imparcialidad durante la mediación?

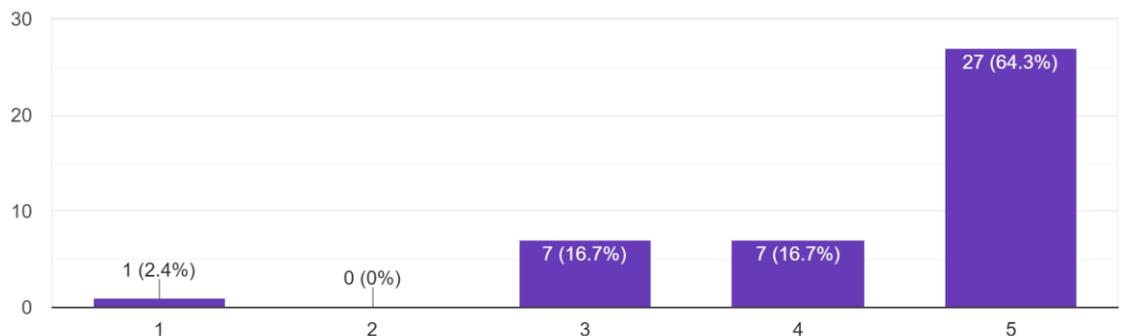
42 respuestas



Observando el siguiente gráfico, la mayoría de los participantes reconocen que tomar conciencia de sus emociones contribuye a mantener la imparcialidad en la mediación, sustentando la importancia de abordar las mismas a través de herramientas específicas.

En una escala del 1 al 5, donde 1 es "nada" y 5 es "mucho", ¿En qué medida cree que tomar conciencia de sus emociones contribuye positivamente con su imparcialidad en la mediación?

42 respuestas



Respecto a la pregunta N° 10: **“A lo largo de su profesión, ¿ha vivenciado alguna situación específica donde haya sentido que su imparcialidad pudo haber sido afectada por el contagio emocional de las partes o por alguna emoción propia? En caso afirmativo ¿Podría describir brevemente cómo fue?”**, se seleccionan las respuestas que se consideran más significativas a los fines de esta investigación, agrupándolas por temáticas similares. La totalidad de las respuestas se encuentran incluidas en la sección Anexo. Categorías formuladas:

Por intervención de abogados:

*Siento más desequilibrio ante las dificultades que producen los letrados al llevar por caminos más dificultosos a sus propios clientes que ante las partes.*

*Cuando algún abogado interfiere en el proceso negativamente y tiene cautiva a la parte que asesora condicionando acuerdo al pago de exorbitantes honorarios. Sobre todo en mediaciones de familia*

*Frente a situación de trato inadecuado de abogado con agravio personal. En mediaciones que se conectan con situaciones o vivencias personales o familiares. Conexión con temáticas de mis hijos o familiares cercanos.*

Por similitud con vivencias personales:

*Cuando el tema de la mesa toca sentimientos propios*

*Si. Una de las partes me hacía acordar a mi papá y quería llevar más mi atención hacia ella*

*Una vez, la mediadora con la que estábamos trabajando (segunda audiencia) decidió cortar en seco la reunión diciendo que se había acabado el tiempo, que era necesario una tercera audiencia (íbamos menos de 20 min y había posibilidades de acuerdo), las partes automáticamente se levantaron y se fueron (no llegué a decirles nada para frenarlos).*

*Cuando hable con mi compañera mediadora, me comentó que al hablar de la necesidad de un agrimensor le recordó a su hermano con quien estaba distanciada y decidió cerrar la mediación.*

*A la tercera reunión no quisieron asistir las partes, y ya habían judicializado el asunto (cuando en la reunión que tuvimos estábamos a muy poco de lograr un acuerdo)*

*Si. Asimilación de causas propias.*

Por empatizar o no con alguna de las partes, o por contagio de la emocionalidad las mismas:

*Ante una conducta hostil por parte del requerido*

*Sí, me pasa por allí con mujeres en el rol de madres que se encuentran vulnerables, me cuesta separar mis emociones de protección hacia esas personas... más allá de intentar equilibrar la mesa suelo volverme a casa con sentimientos de angustia.*

*La requerida tenía cáncer*

*Hace poco tiempo tuve una experiencia muy movilizante atento a lo que ocurrió previamente a la audiencia. Se trata de una mediación pre jurisdiccional de familia en el marco de la ley 8858 (voluntaria) en el cual concurre una abuela con sus nietos frente a la requirente quien era la madre de los niños y quien había sido privada de la responsabilidad parental, la finalidad era establecer un régimen comunicacional. Previo a la audiencia uno de los niños al ver a su madre tuvo un ataque de ira incontrolable lo que obligó a llamar a personal policial y médico, esta situación fue muy movilizarte para todos, y la causa de por si era muy delicada, en esta instancia entendimos, junto con la colaboración técnica de los abogados que la mediación no era viable atento a los abordajes de Senaf y del juzgado de menores, en el medio de denuncias penales por abuso y también acciones de impugnación de paternidad. Debimos las mediadoras tomarnos un momento previo al inicio de la mediación porque nos afectó profundamente de manera emocional*

*Si. Manipulación aguda de una de las partes....*

*Hoy, una mediación en donde una mujer con cáncer se somete a cirugía para que le extraigan material óseo para análisis de posible metástasis, el hospital pierde la muestra y ella debe someterse a 2 años adicionales de tratamiento oncológico por las dudas, sin poder saber si tuvo o no metástasis*

*Sí, pero más bien vinculado a una cuestión empática sobre una parte respecto a otra.*

*Sí. Al no lograr empatizar con el relato de una de las partes durante el transcurrir de la reunión, sentí cómo mi lenguaje se endurecía. Tuve que apoyarme mucho en mi compañera.*

*En pandemia por videollamada la necesidad del reconocimiento de la paternidad de un niño*

*Si. Una de las partes tomó la audiencia en cama, por transitar una enfermedad, fue muy movilizante para mí. Solo quería terminar rápido la mediación, perdiendo la imparcialidad.*

*Sentimiento de Injusticia, pedí un momento en privado con el mediador en donde se lo comuniqué, lo hablamos, buscar un cambio de perspectiva me generó tranquilidad.*

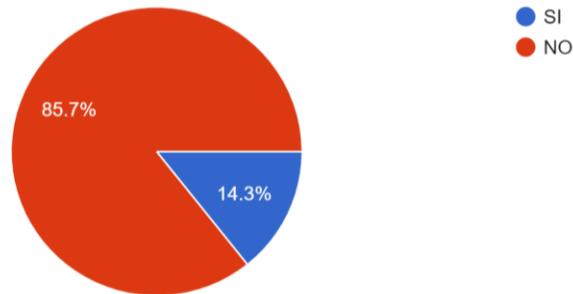
*Si por el reencuentro de un hijo con su padre luego de 10 años*

Los relatos brindados por los participantes dan evidencia de las situaciones específicas que han vivenciado los mediadores de la provincia de Córdoba en el ejercicio de su rol, ejemplificando en primera persona la problemática planteada.

En cuanto a las respuestas brindadas en la pregunta N° 11, la mayoría de los participantes no conoce ni mucho menos utiliza el registro personal emocional como una herramienta de autogestión de emociones. De los 6 participantes que respondieron afirmativamente, sólo 4 brindaron una respuesta a la pregunta N° 12, siendo que de estas respuestas sólo 2 se condicen con el Registro Personal Emocional, una explicando en qué consiste y la otra mencionando los beneficios de su utilización.

¿Conoce acerca de la noción relativa al “registro personal emocional del mediador”?

42 respuestas



SI LA RESPUESTA ANTERIOR ES SI: ¿Podría explicar brevemente en qué consiste, según su conocimiento?

4 respuestas

Realice el curso de comunicación eficaz y efectiva del colegio de Escribanos de la provincia de Buenos Aires con la escribana Graciela Curuchelar. Y muy buenos planteos en los talleres. Dos veces lo realice.

Es un registro que podemos hacer antes y después de la mediación a fines de ir conociendo cómo nos sentimos, si hay situaciones que disparan en nosotros alguna alerta o emoción. Hacerlo de forma consciente es una práctica muy beneficiosa para identificar puntos en los que tenemos que estar más alerta a la hora de mediar, para no perder el foco.

Conocer sus límites para cada competencia por ejemplo yo no medio en familia porque me supera cualquier situación familiar.

Ya rendí mis exámenes

## 9.2. Entrevistas:

A continuación, se analizan las entrevistas realizadas enumerándolas de la A a la E, de las que se puede inferir que:

### **Mediadora A:**

El análisis de los resultados de la entrevista con la Mediadora A revela un enfoque integral hacia la autogestión emocional, basado en diversas herramientas y estrategias que utiliza para mantener la imparcialidad y la efectividad en su trabajo como mediadora, a pesar de su relativamente corta experiencia en la profesión, ya que posee menos de 5 años en el ejercicio del rol.

En primer lugar, menciona la respiración consciente, una práctica que ha integrado gracias a su formación en yoga. Esta técnica le permite manejar situaciones de nerviosismo durante las mediaciones, ayudándola a mantener la calma y la claridad mental necesarias para facilitar el proceso.

Además, destaca el valor de la escritura como herramienta de reflexión. Después de las mediaciones, utiliza el concepto de Registro Personal Emocional para registrar sus impresiones internas y evaluar su desempeño. Este proceso le permite ganar perspectiva con el tiempo, revisando cómo reaccionó emocionalmente y cómo podría mejorar en futuras sesiones. No se limita solo a las mediaciones, sino que extiende esta práctica a otras áreas de su vida personal, lo que refleja un enfoque integrado de autogestión emocional. Afirma que se familiarizó con esta herramienta y comenzó a utilizarla durante su formación en el profesorado en Ciencias Jurídicas.

La Mediadora A comparte experiencias concretas que ilustran su proceso de aprendizaje y adaptación emocional en el trabajo. Por ejemplo, menciona que, en su última mediación de práctica, crucial para obtener su matrícula profesional, donde inicialmente se vio influenciada por experiencias previas fallidas. Aprendió a

reconocer que se estaba volviendo tendenciosa, intentando lograr que las partes llegaran si o si a un acuerdo, para que dicha mediación fuera contabilizada como “práctica cumplida”, por lo que, ajustó su enfoque para permitir que su co-mediador tomara un papel más activo cuando era necesario, demostrando una habilidad para autoevaluarse y ajustar su comportamiento durante las sesiones.

Además, relata casos donde la gestión emocional no fue efectiva, como un incidente con su co-mediadora que cerró abruptamente una mediación debido a problemas personales no resueltos, lo que resultó en el fracaso del proceso. Esta experiencia resalta la importancia de la gestión emocional no solo para el mediador individualmente, sino también para el equipo en su conjunto, sugiriendo la necesidad de talleres específicos y reuniones entre mediadores para compartir experiencias y prácticas reflexivas.

En resumen, la Mediadora A demuestra un compromiso claro con el desarrollo personal y profesional a través de la autogestión emocional. Utiliza técnicas como la respiración consciente y el registro personal emocional para mejorar su desempeño y mantener la imparcialidad en situaciones difíciles. Su disposición a aprender de experiencias tanto positivas como desafiantes subraya la importancia de un enfoque continuo en el manejo emocional dentro de la mediación, sugiriendo áreas específicas donde la formación y el apoyo entre colegas podrían fortalecer aún más su práctica profesional.

## **Mediadora B:**

El análisis de los resultados de la entrevista con la Mediadora B ofrece una visión clara de las estrategias que utiliza para preservar su imparcialidad y efectividad en el proceso. Posee menos de 5 años en el ejercicio del rol mediador.

La Mediadora B describe situaciones donde se ve emocionalmente afectada por los temas tratados, como casos de incumplimiento de acuerdos de alimentos o disputas familiares intensas, o cuando una de las partes se encuentra transitando una enfermedad terminal. Ante estos desafíos, recurre a diversas técnicas para mantenerse centrada en su rol de mediadora imparcial. Por ejemplo, toma pausas durante las sesiones, propone reuniones privadas o permite que su co-mediador tome el liderazgo temporalmente para recuperar su equilibrio emocional y objetividad.

Además, reconoce que es inevitable que sus propias emociones influyan en ciertos momentos, pero destaca la importancia de no permitir que estas emociones afecten su capacidad para facilitar el diálogo entre las partes. Su enfoque se centra en ser consciente de sus reacciones emocionales para evitar que interfieran con el proceso de mediación.

Cuando se le pregunta sobre la autogestión emocional y la necesidad de formación adicional para mediadores en este aspecto, la Mediadora B expresa su apoyo a la idea de que la autogestión emocional debería ser enseñada y practicada regularmente, incluso siendo una materia obligatoria desde el nivel inicial. Considera que, aunque es difícil lograr una imparcialidad absoluta, es fundamental que los mediadores aprendan

a manejar sus propias emociones para mantener la integridad del proceso de mediación.

Sin embargo, muestra desconocimiento sobre el concepto específico de registro personal emocional, indicando que su enfoque actual se basa más en una gestión emocional inmediata y práctica durante las mediaciones.

En resumen, la Mediadora B ilustra cómo la autogestión emocional es un aspecto crucial en su trabajo diario como mediadora, utilizando métodos prácticos para enfrentar los desafíos emocionales que surgen en cada caso. Su enfoque en mantener la imparcialidad y en aprender continuamente sobre la gestión emocional resalta la importancia de la formación y el apoyo para los mediadores en este campo.

### **Mediadora C:**

El análisis de los resultados de la entrevista con la Mediadora C revela un enfoque profundo en la gestión emocional durante situaciones de mediación complejas y con alta carga emocional. Posee entre 5 y 10 años en el ejercicio del rol. Describe cómo enfrenta desafíos emocionales intensos durante las mediaciones, especialmente en casos familiares donde los niños están al cuidado de abuelos, por ejemplo, por estar los padres presos o con restricción por violencia familiar, y en procesos penales juveniles delicados. Ejemplifica dos situaciones en particular: la primera, que sucede previo a una mediación en la cual una madre pedía el restablecimiento del contacto con sus hijos, quienes se encontraban viviendo con los abuelos, en el medio había restricciones por violencia, llegan éstos últimos a la sala con los niños, con lo cual

uno de ellos al ver a la madre entra en un estado de total ira, y comienza a gritar, golpear y lastimarse; la otra situación donde un niño con síndrome de Down fue abusado por un compañero de colegio, ambas escenas la dejan impactada necesitando una reflexión profunda antes de proceder con ambas mediaciones. En estos casos, ella recurre a pausas estratégicas antes de iniciar o durante las sesiones para recomponerse emocionalmente y discutir con su co-mediador cómo abordar adecuadamente el caso. Esta práctica de pausas le permite mantener la imparcialidad necesaria para facilitar el diálogo entre las partes, a pesar de las emociones personales intensas que puedan surgir.

Además, destaca la importancia de la comunicación con su co-mediador y con su madre, también mediadora con experiencia, para desahogarse y reflexionar sobre su desempeño después de cada mediación. Esta retroalimentación y la autoevaluación constante son cruciales para mejorar continuamente como mediadora y para asegurar que las emociones personales no influyan negativamente en su rol.

En cuanto a la formación necesaria para mejorar la gestión emocional de los mediadores, sugiere la necesidad de talleres específicos centrados en la autogestión emocional de los mediadores. Destaca que, aunque existen cursos de inteligencia emocional, estos están enfocados a gestionar la emocionalidad de las partes, más que las del propio mediador.

Respecto al concepto de registro personal emocional, aunque tiene un conocimiento básico, reconoce su potencial para mejorar la autogestión emocional al proporcionar un espacio para la reflexión y el aprendizaje continuo sobre cómo las experiencias personales pueden influir en su trabajo como mediadora.

En resumen, la Mediadora C subraya la importancia de la autoconciencia emocional y la reflexión constante como herramientas fundamentales para mantener la imparcialidad y la efectividad en su rol como mediadora. Su enfoque en la mejora continua a través del aprendizaje y la retroalimentación destaca la necesidad de apoyo y formación específica para mediadores en la gestión de emociones en entornos altamente emotivos y complejos.

#### **Mediadora D:**

La mediadora D, posee entre 10 a 15 años de experiencia en la profesión. Revela un enfoque pragmático y reflexivo hacia la gestión emocional durante las mediaciones, aunque no ha recibido formación formal en inteligencia emocional. En su práctica diaria, utiliza el coaching para focalizarse en cómo piensa y qué dice durante las sesiones, lo cual le ayuda a mantener la calma y la neutralidad. Su estrategia inicial incluye la autoobservación y la autoconciencia para identificar y comprender sus propias emociones. Emplea técnicas como la respiración profunda para conservar la serenidad en momentos tensos y evita presumir emociones, prefiriendo explorar las necesidades subyacentes detrás de las reacciones emocionales de las partes.

Durante las mediaciones, destaca la importancia de hacer pausas reflexivas cuando una parte está emocionalmente afectada. Esto le permite evitar decisiones impulsivas y facilitar un diálogo más constructivo. Además, colabora estrechamente con su co-mediador para discutir y abordar las emociones que surgen durante las sesiones, mejorando así la gestión emocional y la imparcialidad en su trabajo.

En términos de desarrollo profesional, la Mediadora D enfatiza la necesidad de capacitaciones continuas para los mediadores, especialmente en identificación y gestión emocional. Sugiere que estas habilidades son fundamentales para manejar conflictos donde las partes rara vez están completamente satisfechas con el proceso de mediación.

Aunque no estaba familiarizada previamente con el concepto de registro personal emocional, describe prácticas habituales que podrían ser consideradas como tales. Esto incluye meditación y reflexión para visualizar cómo manejará las emociones durante las mediaciones del día, junto con la colaboración activa con su co-mediador para gestionar situaciones emocionalmente complejas.

En conclusión, la Mediadora D demuestra un compromiso continuo con el desarrollo profesional y la mejora de sus habilidades como mediadora, integrando estrategias prácticas y reflexivas para la gestión emocional efectiva durante las mediaciones.

### **Mediadora E:**

La Mediadora E, con más de 10 años de experiencia en mediación, demuestra un enfoque práctico y reflexivo hacia la gestión emocional durante las mediaciones. Utiliza diversas técnicas para gestionar sus emociones y asegurar su imparcialidad efectiva durante los procesos.

En su práctica diaria, la Mediadora E emplea principalmente dos estrategias: la pausa reflexiva y la retirada momentánea de la sala bajo una excusa creíble, como ir al baño.

Estas acciones le permiten recuperar la calma y reflexionar sobre las emociones que puedan surgir, especialmente en situaciones emocionalmente intensas como el enojo o la frustración.

Además, utiliza reuniones de equipo con su co-mediador/a para discutir cómo abordar situaciones emocionales complejas durante las mediaciones. También recurre a la coordinadora del centro de mediación como apoyo externo cuando necesita orientación adicional para mantener la imparcialidad y gestionar sus emociones.

La Mediadora E enfatiza la importancia de la “supervisión” como recurso fundamental para mejorar las habilidades de gestión emocional de los mediadores. A través de la supervisión, puede explorar y trabajar sus propias emociones vinculadas a casos específicos, lo cual considera crucial para mantener la calidad y la ética en su práctica profesional.

En términos de formación, ha participado en cursos y talleres que abordan el tema de las emociones en mediación, destacando la necesidad de cursos específicos enfocados en la autogestión del mediador, que a menudo se descuida en la formación estándar de mediación.

Aunque no está familiarizada con el concepto específico de registro personal emocional, utiliza la "rueda de las emociones" para identificar y comprender sus emociones antes de discutir las con su coordinadora. Esta herramienta le ayuda a descubrir o poner en palabras cuál ha sido la emoción que la embarga para luego tomar decisiones de manera más clara y consciente.

En resumen, la Mediadora E muestra un compromiso continuo con el desarrollo personal y profesional en la gestión emocional, integrando prácticas reflexivas y herramientas colaborativas para asegurar su imparcialidad y efectividad en las mediaciones. Su enfoque en la supervisión y la autoevaluación refleja su dedicación a mantener altos estándares éticos y emocionales en su rol como mediadora.

## 10. Análisis de resultados a la luz de los objetivos planteados

En este acápite se tratarán los resultados a la luz de los objetivos propuestos por la investigación, utilizando conjuntamente las respuestas de ambos instrumentos de recolección de datos.

Los objetivos generales de la investigación son:

- Indagar sobre el grado de conocimiento y uso de herramientas y técnicas por parte de los mediadores para gestionar sus propias emociones, incluyendo su familiarización con el registro personal emocional como herramienta específica de autogestión.
- Explorar la posible incidencia de estas competencias en la imparcialidad de sus intervenciones.

Los objetivos específicos son:

- Describir las herramientas de gestión emocional, entre ellas el registro personal emocional.
- Explorar el grado de familiarización o conocimiento que tienen los mediadores de Córdoba en relación a las herramientas de gestión emocional.
- Exponer el grado de familiarización o conocimiento que tienen los mediadores de Córdoba en relación al registro personal emocional.
- Explorar la percepción de los mediadores sobre la influencia de las herramientas de gestión emocional en su imparcialidad.

Son estos objetivos específicos los que guiarán el trazado del análisis de resultados.

En relación al primer objetivo, referido a **describir las herramientas de gestión emocional, incluyendo el Registro Personal Emocional**, remitimos al desarrollo del capítulo tres del marco teórico, específicamente en el subtema “Herramientas para la Autogestión Emocional del Mediador”. En este subtema se describieron las siguientes herramientas: a) Meditación y Mindfulness; b) Terapia y coaching; c) Apoyo de colegas en co-mediación; d) Pausas y descansos durante la mediación; e) Espacios de Supervisión; f) Talleres o formación en Inteligencia Emocional. Además, se dedicó un apartado especial al Registro Personal Emocional, debido a su valor como herramienta para mejorar el bienestar emocional. Al ofrecer una estructura clara y accesible para la autorreflexión, el RPE potencia la capacidad de las personas para gestionar sus emociones de manera eficiente y desarrollar una mayor resiliencia emocional.

En referencia al segundo objetivo específico de **explorar el grado de familiarización o conocimiento que tienen los mediadores de Córdoba en relación a las herramientas de gestión emocional**, el análisis conjunto del cuestionario y las

entrevistas revela que estos mediadores muestran un alto grado de conocimiento en este ámbito (85,7% de los encuestados). Las herramientas más utilizadas incluyen la supervisión y apoyo de colegas durante y después de la co-mediación, así como la práctica de pausas y descansos durante las sesiones de mediación. En segundo lugar, en popularidad se encuentran los talleres y formaciones en inteligencia emocional.

Además, las entrevistas destacan la necesidad de espacios de reflexión e intercambio de experiencias entre mediadores para enriquecer su práctica. Se subraya la importancia de desarrollar talleres y cursos dedicados específicamente a la autogestión emocional del mediador, una habilidad crucial dado que se trabaja con emociones humanas en cada sesión. Sin herramientas adecuadas para la autogestión emocional, la capacidad del mediador para facilitar efectivamente el proceso de mediación se ve comprometida, y en consecuencia también pelagra su imparcialidad.

En alusión al tercer objetivo de la presente investigación referido a **exponer el grado de familiarización o conocimiento que tienen los mediadores de Córdoba en relación al registro personal emocional**, se desprende del análisis combinado de respuestas al cuestionario y entrevistas que estos mediadores muestran un bajo nivel de familiarización con dicha herramienta. De los 42 mediadores encuestados, solo 6 indicaron estar familiarizados con el registro personal emocional. Sin embargo, al profundizar en la definición de esta herramienta, solo 1 respuesta coincidió con el concepto exacto de RPE. Dicha respuesta provino de la Mediadora A, quien emplea activamente esta herramienta, tanto en su labor mediadora como en su rol de profesora de Ciencias Jurídicas, así como en su vida personal. Ella enfatiza la importancia del RPE para la autogestión emocional. Por otro lado, la Mediadora C, aunque no lo usa,

reconoce su utilidad como espacio crucial para la reflexión y el aprendizaje continuo, especialmente para identificar patrones emocionales recurrentes y ajustar su enfoque en futuras mediaciones, siendo ello coincidente con una respuesta del cuestionario brindada por otra participante, referida a la ventaja de su utilización, donde expresa “*conocer sus límites para cada competencia*”, por ejemplo dicha mediadora no interviene en mediaciones de familia ya que manifiesta que esta temática la supera.

En relación al cuarto y último objetivo de esta investigación, que busca **explorar la percepción de los mediadores sobre la influencia de las herramientas de gestión emocional en su imparcialidad**, tanto el cuestionario como las entrevistas revelan que los mediadores de Córdoba están de acuerdo en que las herramientas de gestión emocional son efectivas para la autogestión de emociones y, por ende, para mantener su imparcialidad. Reconocen que ser conscientes de sus propias emociones contribuye de manera positiva a su imparcialidad. A lo largo de las entrevistas las mediadoras son coincidentes en afirmar que es necesario dar espacio al autorreflexión, autoconciencia, y autorregulación a los fines de que sus intervenciones sean lo más acertadas posibles en pos de ser esos terceros que ayuden a que las partes en conflicto puedan encontrar juntos un camino de solución.

En alusión a ello se destaca una acertada frase de la mediadora María Gimena Funes al afirmar:

*“Es esencial un trabajo permanente en pos de ser mediadores biodegradables: actuar cuando sean necesitados, donde se los convoque, en el momento en que las partes lo determinen, y desaparecer en la misma medida en que ellas se fortalezcan y puedan tomar las determinaciones que estimen más adecuadas”.*<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> FUNES, MARÍA G. Las emociones del Mediador. 1ª ed. – Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Astrea, 2022, pág. 12.

## 11. Análisis de resultados a la luz de las Anticipaciones de Sentido

En este acápite se tratarán los resultados a la luz de las Anticipaciones de Sentido brindadas por la investigadora, utilizando conjuntamente las respuestas de ambos instrumentos de recolección de datos, y la indagación bibliográfica.

La primera anticipación, que sugiere que **los mediadores con un mayor conocimiento y uso de herramientas específicas para la gestión de emociones serán más efectivos en mantener la imparcialidad durante el proceso de mediación**, se considera confirmada tanto por los datos recolectados mediante cuestionarios y entrevistas como por la revisión bibliográfica. Esto subraya la importancia del entrenamiento en habilidades emocionales para mejorar la práctica mediadora.

La segunda anticipación, que indica que **las herramientas más utilizadas por los mediadores en la provincia de Córdoba son las pausas durante las reuniones y el apoyo de colegas en co-mediación**, también encontró respaldo en los métodos utilizados para la investigación. Estas herramientas son ampliamente reconocidas por su eficacia para impulsar el autoconocimiento emocional y facilitar la autorreflexión constante, en pos de la mediación.

Sin embargo, la tercera anticipación referida a que **los mediadores están familiarizados con el concepto de registro personal emocional, siendo reconocido como una herramienta valiosa de autogestión de emociones, aunque quizás poco**

**utilizada**, no fue confirmada. Sorprendentemente, la mayoría de los mediadores encuestados, más precisamente el 85,7% no conocían este concepto y, por lo tanto, no lo utilizaban en su práctica. Este hallazgo indica una brecha significativa entre la teoría académica y la aplicación práctica en el campo de la mediación en Córdoba.

En resumen, la investigación refuerza la importancia del desarrollo de competencias emocionales para mejorar la imparcialidad en la mediación, identifica las estrategias más comunes empleadas por los mediadores y destaca la necesidad de promover el conocimiento y la implementación de herramientas innovadoras como el Registro Personal Emocional.

## 12. CONCLUSIONES

En este apartado se señalan las conclusiones extraídas de la realización del presente trabajo referido a la autogestión emocional de los mediadores de la provincia de Córdoba.

La investigación ha revelado hallazgos significativos a los fines de entender cómo las habilidades de IE contribuyen a mantener la imparcialidad en sus intervenciones. A través del análisis de los datos recogidos tanto de los cuestionarios como en las entrevistas, se ha intentado cumplir con los objetivos planteados.

En primer lugar, respecto al conocimiento y uso de herramientas y técnicas para gestionar sus propias emociones, se destaca que la mayoría de los mediadores reconocen la importancia de las mismas, aunque su aplicación varía. El apoyo entre colegas, las pausas y descansos durante las mediaciones y los talleres en inteligencia emocional emergen como prácticas comunes entre los encuestados. Sin embargo, es notable la falta de familiaridad con el Registro Personal Emocional (RPE), una herramienta que, a criterio de la investigadora, es fundamental para realizar un necesario proceso de introspección a fin de ahondar en el autoconocimiento y potenciar la autorreflexión, mejorando así la autogestión emocional.

En relación con la influencia de estas herramientas en la imparcialidad de los mediadores, se observa que aquellos que las utilizan reportan una mayor capacidad para mantenerse en igual equidistancia de ambas partes. La mayoría reconoce que las emociones personales pueden afectar su imparcialidad, especialmente en casos “emocionalmente intensos”, como disputas familiares o casos penales juveniles. Este reconocimiento subraya la necesidad de integrar prácticas más estructuradas de autogestión emocional en la formación continua de los mediadores.

Las entrevistas revelan diferentes enfoques y estrategias entre los mediadores, desde técnicas simples como la respiración consciente hasta prácticas más profundas como la meditación y la reflexión personal. La experiencia de los mediadores varía ampliamente, influenciada por la formación recibida y las herramientas que han incorporado a lo largo de sus carreras. Estos hallazgos destacan la importancia de adaptar la formación en mediación para incluir no solo habilidades técnicas, sino

también competencias emocionales que fortalezcan la capacidad de los mediadores para gestionar situaciones complejas de manera imparcial y efectiva.

Los datos obtenidos a través de cuestionarios, entrevistas y la revisión bibliográfica confirman la primera anticipación, que sostiene que los mediadores con mayor conocimiento y uso de herramientas específicas para la gestión de emociones son más efectivos en mantener la imparcialidad durante la mediación. Asimismo, se encuentra respaldo para la segunda anticipación, que destaca las pausas durante las reuniones y el apoyo de colegas en co-mediación como las herramientas más utilizadas por los mediadores en Córdoba, promoviendo el autoconocimiento emocional y la reflexión continua. Sin embargo, la tercera anticipación no obtuvo confirmación: la mayoría de los mediadores encuestados desconocen el concepto de RPE, a pesar de ser considerado una herramienta valiosa para la autogestión emocional según la literatura especializada. Sería adecuado desarrollar espacios de formación sobre el RPE para que los mediadores puedan formarse sobre éste, su metodología y beneficios. Se considera que su falta de uso se debe a que existe poco o nulo conocimiento acerca del mismo. Los mediadores no conocen esta herramienta, por ende, no la utilizan.

En conclusión, este estudio proporciona un aporte sobre cómo las herramientas y técnicas de autogestión emocional impactan la práctica de mediación en Córdoba. Propone recomendaciones para mejorar la formación y el apoyo continuo a los mediadores, promoviendo así prácticas más efectivas y éticas que beneficien a las partes involucradas en los conflictos con el fin último de contribuir a la paz social.

## Referencias Bibliográficas

ALES JAVIER. La Co-mediación: un reto profesional para mediadores. España. NuevaTribuna.es. © Medio Digital de Información General Editado por Página 7 Comunicación S.L. Madrid. 2020. Recuperado de <https://www.nuevatribuna.es/opinion/javier-ales/co-mediacion-reto-profesional-mediadores/20201103131620180838.html>

ARÉCHAGA Patricia. GRECO Silvana. BRANDONI Florencia. Supervisiones y ateneos. Formación desde la práctica de la mediación. Revista LA TRAMA. 2003. Recuperado de: <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/903/formacion-practica-mediacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ARECHAGA Patricia- FINKELSTEIN Andrea. Negociar derribando obstáculos. Argentina. La Trama. Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos, 2020.

BERNAL ROBERTO. 5 diferencias entre coaching y terapia psicológica. Revista International Coaching Institute. Abril 2022. Recuperado de: <https://international-coaching-institute.com/coaching-vs-terapia-psicologica/>

BISQUERRA RAFAEL, Educación Emocional, España, Red Internacional de Educación Emocional y Bienestar. 2020. Recuperado de: <https://www.rafaelbisquerra.com/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>

CHRISTOPHE André. Estados de Ánimo o emociones: qué las diferencia y que nos influye más. España, Revista CUERPOMENTE. 2023. Recuperado de:

[https://www.cuerpomente.com/psicologia/estados-animo-emociones-diferencia-influencia\\_6067](https://www.cuerpomente.com/psicologia/estados-animo-emociones-diferencia-influencia_6067)

DI PIETRO María Cristina. *La Superación Del Conflicto*/1º Ed. Córdoba. Alveroni Ediciones/2011.

DÍAZ, José Luis; FLORES, Enrique O. La estructura de la emoción humana: Un modelo cromático del sistema afectivo *Salud Mental*, vol. 24, núm. 4, México, agosto, 2001, pág. 21. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/582/58242403.pdf>

EQUIPO EDITORIAL, ETECÉ. "Emoción". De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/emocion/>. Última edición: 5 de agosto de 2021.

FUNES, María G. *Las emociones del Mediador*. 1ª ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Astrea, 2022.

GARCÍA MORENO Sebastián - SÁNCHEZ CORTÉS Carmen. *El Conflicto en Mediación: Tipología y su Resolución Adecuada*. España. IC Editorial B, 2015.

GARCÍA VILLALUENGA, LETICIA, “*La mediación a través de sus principios. Reflexiones a la luz del anteproyecto de Ley de Mediación en asuntos civiles y mercantiles*”, en *Revista general de legislación y jurisprudencia*, ISSN 0210-8518, N° 4, 2010, pág. 727.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligencia emocional* (62 ed.) Editorial Kairós. Barcelona, España, 2006.

GÜELL BARCELÓ Manel, “¿Tengo Inteligencia Emocional?” España, Editorial Espasa Libros, S. L. U., 2013.

HIGHTON, Elena I., ÁLVAREZ, Gladys Stella, *Mediación para resolver conflictos*, 2ª ed. 2ª reimp.-Buenos Aires, Ad-Hoc, 2004.

INSTITUTO EUROPEO DE INNOVACIÓN EN INTELIGENCIA EMOCIONAL. España, 2011. Recuperado de [https://ie-inteligenciaemocional.com/wp-content/uploads/2021/06/MATERIAL-DE-APOYO\\_LAS-EMOCIONES.pdf](https://ie-inteligenciaemocional.com/wp-content/uploads/2021/06/MATERIAL-DE-APOYO_LAS-EMOCIONES.pdf)

LÓPEZ ROSETTI, Daniel. “Emoción y sentimientos”. 5ª edición, Buenos Aires, Editorial Planeta. 2017.

NAHUM MONTAGUD Rubio. Cómo hacer un diario de emociones, paso a paso y con ejemplos. España. Portal Psicología y Mente. 2011. Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/psicologia/como-hacer-diario-emociones>

PALANDRI, EDITH, Mediación: Manual de formación básica. 2ª edición, Córdoba, Alveroni Ediciones, 2018.

PERCAZ FOUR POME, María. Las Emociones en Mediación. España. Revista de Mediación. Año 3. N° 5. marzo 2010.

PÉREZ MARÍA ANTONIA y BOTELLA LUIS: Conciencia Plena (Mindfulness) y Psicoterapia: Concepto Evaluación y Aplicaciones Clínicas. España, Revista de Psicoterapia Vo. XVII - N° 66/67. 2006. Recuperado de: [https://www.academia.edu/19833065/Revista\\_de\\_Mindfulness\\_y\\_Psicoterapia](https://www.academia.edu/19833065/Revista_de_Mindfulness_y_Psicoterapia)

RODRIGUEZ SAENZ ELVIRA. Mediación y Meditación. España, Blog Personal, marzo 2022: <https://abogadamediadora.com/mediacion-y-meditacion-abogada-mediadora>

SLAIKEU, Carl A., *Para que la sangre no llegue al río*, Buenos Aires. Granica, 1996.

TERAPIA WEB ARGENTINA. 2015-2024. Recuperado de: <https://www.terapiaweb.com.ar/entendiendo-que-es-la-psicoterapia/>

URY William, ¡Supere el no! Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas. España, Gestión 2000. 2012. pág. 35 y 36.

VASQUEZ DEXTRE EDGAR. Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas. Perú, Rev Neuropsiquiatr 79 (1), 2016. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v79n1/a06v79n1.pdf>

## ANEXO

Anexo I.

### **Respuestas a pregunta Nro. 10 del cuestionario:**

A continuación, se efectúa de pantalla desde la plataforma Google Form, de las 42 respuestas a la pregunta número 10.

A lo largo de su profesión, ¿ha vivenciado alguna situación específica donde haya sentido que su imparcialidad pudo haber sido afectada por el contagio emocional de las partes o por alguna emoción propia? En caso afirmativo ¿Podría describir brevemente cómo fue?

42 respuestas

No

no

Cuando el tema de la mesa toca sentimientos propios

Si. Una de las partes me hacía acordar a mi papá y quería llevar más mi atención hacia ella

Al rendir el examen para obtener la matrícula, me desborde con el conflicto planteado y sugerí la solución al problema que las partes debía arribar. ( fue el exámen más duró d emi vida, con experiencia de años y grandes promotores de la mediación) Palandri, un docente de villa Maria super exigente. Y otra mediadora que no recuerdo el nombre.

Una vez, la mediadora con la que estábamos trabajando (segunda audiencia) decidió cortar en seco la reunión diciendo que se había acabado el tiempo, que era necesario una tercera audiencia (íbamos menos de 20 min y había posibilidades de acuerdo), las partes automáticamente se levantaron y se fueron (no llegué a decirles nada para frenarlos).

Cuando hable con mi compañera mediadora, me comentó que al hablar de la necesidad de un agrimensor le recordó a su hermano con quien estaba distanciada y decidió cerrar la mediación.

A la tercer reunión no quisieron asistir las partes, y ya habían judicializado el asunto (cuando en la reunión que tuvimos estábamos a muy poco de lograr un acuerdo)

La mediación fue solicitada por el padre del menor a fin de establecer el régimen de visita; una de las partes se encontraba muy afectada emocionalmente, por la situación lo que resulto difícil poder continuar el proceso.

Ante una conducta hostil por parte del requerido

Siento mas desequilibrio ante las dificultades q producen los letrados al llevar por caminos mas dificultados a sus propios clientes que ante las partes.

Cuando algún abogado interfiere en el proceso negativamente y tiene cautiva a la parte que asesora condicionando acuerdo al pago de exorbitantes honorarios. Sobre todo en mediaciones de familia

Si, me pasa por allí con mujeres en el rol de madres que se encuentran vulnerables, me cuesta separar mis emociones de protección hacia esas personas... más allá de intentar equilibrar la mesa suelo volverme a casa con sentimientos de angustia.

No porque conozco y trabajo sicológicamente mis límites.

La requerida tenía cancer

Si. Por el agotamiento y hacer mediación privadas muy extensas

Hace poco tiempo tuve una experiencia muy movilizante atento a lo que ocurrió previamente a la audiencia. Se trata de una mediación pre jurisdiccional de familia en el marco de la ley 8858 (voluntaria) en el cual concurre una abuela con sus nietos frente a la requeriente quien era la madre de los niños y quien había sido privada de la responsabilidad parental, la finalidad era establecer un régimen comunicacional. Previo a la audiencia uno de los niños al ver a su madre tuvo un ataque de ira incontrolable lo que obligó a llamar a personal policial y médico, esta situación fue muy movilizante para todos, y la causa de por si era muy delicada, en esta instancia entendimos, junto con la colaboración técnica de los abogados que la mediación no era viable atento a los abordajes de Senaf y del juzgado de menores, en el medio de denuncias penales por abuso y también acciones de impugnación de paternidad. Debimos las mediadoras tomarnos un momento previo al inicio de la mediación porque nos afectó profundamente de manera emocional

Si. Manipulacion aguda de una de las partes....

Si. Asimilacion de causas propias.

---

Hoy, una mediación en donde una mujer con cancer se somete a cirugía para que le extraigan material óseo para analisis de posible metástasis, el hospital pierde la muestra y ella debe someterse a 2 años adicionales de tratamiento oncológico por las dudas, sin poder saber si tuvo o no metástasis

Cuando siento que me colonizo, rápidamente dejo que el comediador continúe y yo acompaño, busco la reflexión en el silencio, mientras esta sigue su curso.

Si, pero mas bien vinculado a una cuestion empatica sobre una parte respecto a otra.

No

Si

Si. Al no lograr empatizar con el relato de una de las partes durante el transcurrir de la reunión, sentí cómo mi lenguaje se endurecía. Tuve que apoyarme mucho en mi compañera.

---

Frente a situación de trato inadecuado de abogado con agravio personal. En mediaciones que se conectan con situaciones o vivencias personales o familiares. Conexión con temáticas de mis hijos o familiares cercanos.

En pandemia por videollamada la necesidad del reconocimiento de la paternidad de un niño

Si. Una de las partes tomó la audiencia en cama, por transitar una enfermedad, fue muy movilizante para mí. Solo quería terminar rápido la mediación, perdiendo la imparcialidad.

Sentimiento de Injusticia, pedí un momento en privado con el mediador en donde se lo comunique, lo hablamos, buscar un cambio de perspectiva me generó tranquilidad.

---

No recuerdo

Si por el reencuentro de un hijo con su padre luego de 10 años

No recuerdo

## Anexo II

### **Entrevistas:**

Se transcriben a continuación las cinco entrevistas realizadas habiendo recortado las partes pertinentes a fin de resguardar el anonimato de las entrevistadas:

#### **Entrevista A**

**Pregunta:** **¿Qué herramientas o técnicas específicas utiliza para gestionar sus emociones durante las mediaciones, y cómo las aplica en su práctica diaria?**

**Respuesta entrevistada:** Mira, yo además de ser abogada, me recibí de profe en ciencias jurídicas, y en el profesorado hablaba mucho del registro del profesor. Hacía mucho hincapié en que el profe se pueda revisar antes de entrar a clase, durante la clase si es necesario, y después, e inclusive. Se invitaba mucho a los talleres para que cada docente ponga, haga una apuesta en común y tampoco se sienta solo frente a determinadas emociones, no sé, impotencia en el aula. Y eso lo fui viendo como en la mediación, yo por eso tomo registro de las mediaciones, sobre todo de lo que a mí me pasa o cómo se manejan algunas cosas. De lo que me impacta, del caso en sí. Y, por

ejemplo, en los Ateneos, de la asociación, yo veo que es un espacio muy acotado, es una horita, tocan algunos temas, pero veo que es como un espacio donde más o menos uno puede ir encontrando a otros pares que les paso lo mismo. Como que fue lo más cercano que encontré.

y también uso mucho la respiración, yo hago yoga y todo eso, entonces a mí el tema de la respiración, de poder traerte el presente me ayuda mucho, inclusive cuando por ahí estoy muy nerviosa y veo que las partes están nerviosas, y se va la mediación para otro lado, la respiración consciente a mí me sirve mucho, sí, y para regular las emociones, antes trato de saber de qué se trata el tema, por ejemplo, no sé, en la Dime te dicen más o menos, vos ves el formulario, en las comunitarias no, en las de familia, en el centro judicial vos podes ver algo de cómo viene, entonces ya más o menos trato de ir preparada, yo, por ejemplo, si es de familia, bueno, me voy preparada con otro speech, si es más comunitaria, si yo veo de qué se trata, puedo ir más preparada, o sea, si yo tengo un poco más de información. Y después a mí me sirve escribir.

Sí me ha pasado con algún que otro mediador, al finalizar la mediación quedarme charlando y en eso de poder hablarlo, también uno se va sacando dudas, se va sacando pesos encima, pero no con tono serio, entonces no sé si decir que es una herramienta o no.

Sí me sale por ahí leernos un poco más con el co-mediador con gestos, no sé, si el mediador ya se tira para atrás, como que bueno, sabes que vos tenés que ir como para adelante y ponerte vos la 10, pero en el caso ese que yo te escribí en el cuestionario, yo después quedé pensando y dije yo tendría que haber salido con ella, cuando salía a preguntar nuevas fechas de audiencia, pero en el momento nosotros veníamos de una reunión conjunta que después fue privada, que después fue de nuevo conjunta, dejar a

las partes, no las podía dejar, entonces yo ahí sí sentí que no tenían ninguna herramienta más que seguir.

**Pregunta: ¿podrías recordarme el caso?**

**Respuesta entrevistada:** Si, fue en una segunda audiencia, donde la co-mediadora decidió cortar en seco la reunión diciendo que se había acabado el tiempo, que era necesario una tercera audiencia (íbamos menos de 20 min y había posibilidades de acuerdo), las partes automáticamente se levantaron y se fueron (no llegué a decirles nada para frenarlos). Cuando hable con mi compañera mediadora, me comentó que al hablar de la necesidad de un agrimensor le recordó a su hermano con quien estaba distanciada y decidió cerrar la mediación. A la tercera reunión no quisieron asistir las partes, y ya habían judicializado el asunto (cuando en la reunión que tuvimos para mi estábamos a muy poco de lograr un acuerdo).

Fue así era una reunión conjunta, sin acuerdo, que pasamos una segunda reunión conjunta que se querían matar las partes, muy agresivas, hicimos individuales, ¿viste? Ahí una de las partes empezó a cambiar la postura, yo dije por acá podemos ir, hablando con las dos partes surgieron otras ideas, yo dije esto está brillando y bueno, ya la otra mediadora no estaba interviniendo y sí veía que se levantaba, que salía, volvía y yo no sabía si le pasaba algo, en realidad lo que estaba haciendo era preguntar a los chicos del Centro por fechas de para poder fijar otra audiencia y bueno, ya después pudrió todo, terminó la reunión de mediación. y a la tercera reunión que fue la semana pasada creo, bueno, fue una sola de las partes nomás con abogado, la otra no quiso saber más nada, inició demanda creo. Y bueno, luego de esa última estuvimos hablando con la mediadora, ahí me contó un poco más de lo que le pasó de porque había terminado tan bruscamente la reunión de mediación. Como que bueno, viste que

vos te das cuenta cuál puede ser la posible solución y vos te quedas callada y las partes estaban encaminadas y bueno, la posible solución era algo similar que hacía el hermano de ella y que estaban distanciadas hacía años y que no estaba resuelto, no sé qué le habrá detonado todo eso y ella directamente no quiso seguir con la mediación y cortó ahí la mediación también en seco.

Yo creo que tiene que ver con esto del manejo emocional, de las emociones y de los mediadores. Y yo no supe que hacer, porque qué vas a decir ahí, te vas a poner vos a discutir cuando estás pidiendo que las partes solucionen pacíficamente con la palabra, no puedes, entonces bueno, charlando sí una semana después, me dijo que ella se dio cuenta de que no había estado bien pero bueno, que no quería hablar del asunto. Yo no sé qué le habrá pasado puntualmente, pero cerró la puerta tajante y no hubo forma. De hecho, yo le pregunté si ella hacía familia, por ejemplo, y me dijo que no, familia no porque le despertaba muchas cosas y sí, yo no me quiero imaginar una mediación comunitaria de vecinos, si la puso así o algo de familia, no sé cómo hace.

**Pregunta: ¿recordás alguna experiencia tuya propia donde hayas sentido o hayas notado tu emocionar podría hacerte perder la imparcialidad?**

**Respuesta entrevistada:** No sé si fue de emoción en particular, sí, yo necesitaba la última mediación de práctica antes de sacar la matricula definitiva, y yo la necesitaba y ya me venía pasando de que venía de dos o tres reuniones que o no asistían las partes o asistía una sola. Entonces yo siempre antes de empezar le decía a la mediadora, esta es la última, tratemos de ver cómo podemos cerrarla o hacer que vengan las dos partes después, entonces sí, era tendenciosa porque era la última. Bueno resulta que esa mediación derivó en otra reunión más y en la segunda reunión derivó en una tercera reunión, terminamos sin acuerdo, pero yo ya en la segunda reunión yo quería cerrarlo,

realmente yo quería cerrarlo y me di cuenta de que yo era la que quería cerrar, no las partes, entonces fue como que dije, mejor quedarme más callada y dejar que mi co-mediador intervenga más hasta que vuelva a mi eje, eso fue lo único. Dejarlo a él manejar la situación porque me di cuenta que yo quería cerrarlo, yo quería mi última mediación de práctica para sacar la matricula definitiva.

También se me ocurre una de familia, pero a ver qué pasa, por ahí uno tiende a empatizar más como con la víctima, ¿no? Y la herramienta que hicimos porque con la otra como que nos dimos cuenta que había mucha diferencia, sí hicimos reuniones privadas para darle la oportunidad al otro de que nos contara su versión y así y en ese escucharlo nosotras también tomar otra postura de centrarnos de nuevo y no estar tan a favor de otro.

De hecho, yo no fui la que la hizo, sino que cuando decidimos hacer privadas mi co-mediadora antes de hacerlo pasar como que charlamos dos segunditos porque ella me dio su punto de vista y yo le dije yo pienso lo mismo, le dije bueno veamos qué nos dice y fue una pausa.

**Pregunta: ¿Qué formación o recurso consideras que es necesario para mejorar la capacidad de los mediadores en la gestión de sus propias emociones y asegurar la imparcialidad?**

**Respuesta entrevistada:** Y para mí algún taller o algo por el estilo dirigido a mediadores para tratar tema no solamente sus emociones, sino las del equipo. Porque hay muchas de las emociones del mediador, pero no como el equipo puede dirigir las emociones, tanto las propias como las del par. Y también esto otro de poder juntarse en determinados días y poder contar la experiencia, ¿no? como un roleplay, como un taller de mediadores para poder charlarlo tipo de reflexión. Tema honorarios, por

ejemplo, De decir, che mira me viene pasando que estoy entrando a las mediaciones mal porque me pagan de acá a cuatro meses y la verdad que mi vocación, si bien tengo vocación, también tengo gastos y es un trabajo. Y poder escuchar por ahí otros que tienen más experiencia, otros que ejecutan los honorarios, otros que te dicen, mira, fijate de hacer esto también, como que uno lo ayuda a aliviarse el peso de lo diario.

**Pregunta: ¿Está familiarizado con el concepto de registro personal emocional? Si es así, ¿podría explicar cómo lo entiende y si lo ha utilizado en su práctica?**

**Respuesta entrevistada:** Bueno, es lo que yo te conté al principio del diario. Sí lo hago, no lo estoy haciendo antes de entrar a las mediaciones, sí lo hago después y las ventajas es que vos lo escribiste, lo dejás que decante y capaz que si lo agarrás una semanita después, te encontrás con vos verdaderamente, porque capaz que vos saliste de la mediación y decís, ché, estuve buenísima con mis intervenciones o decís, ché, qué mal que estuve, nada, y cuando lo lees decís, ché, no estuvo ni tan mal ni tan bien, podría mejorar en esto.

Por ahí en el cuadernito ese yo voy escribiendo otras cosas que también veo que me impactan, no sé si yo estoy preocupada porque este mes no hice nada de honorarios y sí, yo después veo que capaz que estuve bien en la mediación, no estoy conforme, pero yo quedo con un sabor amargo por esto, el hecho de andar a las corridas, eso sí vi que no, no me gusta, no me gusta la gente que corta las mediaciones porque tiene otras me molesta, entonces como que también personalmente me ayuda el escribir sobre lo que me pasa en otras áreas, no solamente para las mediaciones.

## **Entrevista B**

**Pregunta:** **¿Qué herramientas o técnicas específicas utiliza para gestionar sus emociones durante las mediaciones, y cómo las aplica en su práctica diaria?**

**Respuesta entrevistada:** Ante cualquier situación, por ejemplo, el mismo tema que se esté tratando en mediación, que a lo mejor te impactaba en lo emocional por experiencias vividas o por cercanos. Me pasa todo el tiempo que vos estás en una de familia y lo estás viendo al hombre que no quiere pagar la cuota y vos decís dentro tuyo que desgraciado. y todo el tiempo qué es lo que hago, tratar de recentrarme en el rol y decir no, porque uno lamentablemente, como te puse en el ejemplo que te puse en el cuestionario, justo ese día que estaba una chica que tenía cáncer hacia cinco años, le dicen que se haga una biopsia, se saca la costilla, le ponen un arpón y desde la clínica pierden la muestra, con lo cual ya no pueden saber si era metástasis o no y tienen que hacerse un tratamiento dos años más sin saber si tuvo o no metástasis, o sea, tremendo. Y tenés el abogado ahí de la compañía seguro que, bueno, no sé, me parece alta la pretensión y vos por dentro lo querés matar al abogado que te habla solo de plata. Dan ganas de decirle: si fueras vos, ¿cuánto pedirías?

Me paso todo el tiempo, el otro día estaba en una de familia y el tipo tenía un acuerdo que le tenía que pasar el 20% del sueldo y todo este tiempo le estaba pasando nada. Recién cuando ella le pide el recibo, se da cuenta de que el tipo durante cinco años no le pasaba nada y ahora No quería poner el 20% del sueldo, quería menos.

Y te juro que yo la verdad que cuando ves que es así tan desequilibrada la mesa, ¿yo qué hago? Bueno, no cierro con acuerdo, digamos, o vamos a otra reunión porque te das cuenta que primero hay desigualdad entre las partes y segundo te das cuenta que te estás poniendo de un lado. Estás empatizando más con un lado que con el otro, sos

humana, entonces cuando veo que eso me pasa, bueno, o me tomo una pausita, o vamos a privada, o dejo que hable mi co-mediador.

**Pregunta: ¿claro, te das cuenta de que te sucede y que te puede llegar a afectar la imparcialidad?**

**Respuesta entrevistada:** Claro, pero yo creo que nunca somos 100% imparciales, es imposible.

Lo que pasa es que aunque vos emocionalmente te vas a tirar a un lado o al otro, para mí lo importante es que al momento de ser instrumento no te identifiques, viste, o sea, vos decís, bueno, o sea, ser parejo en el espacio que le das a cada uno, nosotros no asesoramos, viste, pero en el momento de reflexión en el que lo llevas a cada uno, bueno, y finalmente, frenarte sola, ¿no?, darte cuenta, o si ves que le está pasando a tu co-mediador viste, que vos decís, querés que hablemos un ratitito afuera?, y Me gusta leer mucho sobre tema herramientas, autogestión. Autorreflexión todo el tiempo, digamos.

Me pasó en una mediación que el señor vivía en otro país, viste, ella acá le pedía que le pasara 100 euros de cuota alimentaria, ¿no? Y el hombre, no, nada, además, viste, cuando vos ya lo querés ahorcar, pero digo, ¿sabés qué? Vamos a una privada y en la privada le digo, discúlpame, ¿cuánto ganás por hora ahí?, y 12 euros con 50 me dice y le digo son dos jornadas de trabajo para una hija que la tiene todo el día la mamá, pero, digamos, trato de que por lo menos eso no se refleje en la conjunta, viste, o sea, decir... Vas a una privada. Y él que me decía, no, bueno, yo tengo derecho a vivir mi vida, o sea, ella también tiene derecho a vivir su vida, pero por lo menos no lo hago en la conjunta para no desequilibrar la mesa... Pero bueno, pero como te digo, es un trabajo personal.

**Pregunta: ¿Está familiarizada con el concepto de registro personal emocional? Si es así, ¿podría explicar cómo lo entiende y si lo ha utilizado en su práctica?**

**Respuesta entrevistada:** No, o sea, simplemente en el momento, viste, que tiene tanta inmediatez la mediación, voy registrando a dónde estoy parada yo y voy tratando de recentrarme todo el tiempo, eso es, pero es personal, sin más herramientas, como te digo, si veo que se me está por salir la cadena, voy a la privada con el esposo, viste, o cuarto intermedio fijamos otra, o viste, o sea, que no se me note sería.

**Pregunta: ¿Consideras que hace falta alguna formación o alguna capacitación para los mediadores para mejorar esto de la autogestión?**

**Respuesta entrevistada:** Me parecería bárbaro, yo creo que la autogestión debería ser una materia del cole, o sea, en todos los ámbitos. Porque además eso, poder reconocer que efectivamente siempre nos tiramos hacia el otro. Todo para mí es en el de inmediato, es el momento de ir recentrándote, porque si no, naturalmente lo llevas, ¿viste? La imparcialidad objetiva, puertas adentro, yo creo que naturalmente el juego te va a poner de un lado o del otro. Lo importante es que eso no tiña tu función.

Me parece que tiene que ser, como te digo, cotidiano porque en todas las mediaciones te vas a encontrar con que algo que te va a caer mal internamente, ¿viste? Por empatizar más con una parte que con la otra. Para mí no hay manera de uno abordar limpio la mediación, pero sí poder gestionarlo internamente, para que no afecte mi rol, ¿viste? Te afecta tener mediaciones, son en familia sobre todo casos durísimos. Los otros días una chica, estábamos en una audiencia más, pasamos a cuarto intermedio, le dio un ACV y se murió. Y yo sentí angustia cuando me enteré. Y entonces vos decís en el día

a día, pasas por todas situaciones que son distintas, distintas personas, distinto problema, distintos abogados.

O sea que evidentemente tu corazón va a estar puesto en todas partes. Pero bueno, en tanto y en cuanto estés atento para no perjudicar la mediación, para mí, divino si alguien puede llegar sin nada y ser totalmente neutro.

**Pregunta: ¿Está familiarizado con el concepto de registro personal emocional? Si es así, ¿podría explicar cómo lo entiende y si lo ha utilizado en su práctica?**

Respuesta: no, no tengo idea.

### **Entrevista C**

**Pregunta: ¿Qué herramientas o técnicas específicas utiliza para gestionar sus emociones durante las mediaciones, y cómo las aplica en su práctica diaria?**

Respuesta: Bueno, hay mediaciones que son muy complejas. Las de familia a veces son bastante complejas porque son realidades o situaciones o contextos difíciles, pero particularmente, hubo una que creo que yo lo manifesté en el cuestionario, hubo una de asesoría de familia, con la ley 8858, que fue bastante compleja por el contenido.

Hay realmente algunas mediaciones que uno no entiende cómo las mandan a mediación desde tribunales. Esa fue una de una mamá que pedía ver a sus hijos. Sus hijos estaban con sus abuelos paternos. El padre preso y en el medio una denuncia de abuso, en el medio denuncias de abandono. Muy compleja. Cuestión que cuando vienen las partes de ellos, los pobres abuelos, no sabían si tenían que venir con los chicos o no. Y muchas más redes de contención, esos abuelos no tienen más que ellos. Entonces, cuando ellos vienen, vienen con los chicos y los chicos ven a la mamá que estaba como en el lobby. Y fue muy traumático lo que le pasó a uno de los nenes. El

nene que tenía cinco años, muy chiquito, le agarró un ataque de ira, de romper cosas, de golpearse en la cabeza, de lastimarse él, al punto que vinieron gente desde las asesorías a pedir por favor que se calme. El chico estaba muy mal, porque hacía mucho que no veía a su mamá y porque la verdad es que era bastante delicado. En ese momento, bueno, el abuelo lo pudo calmar, se fue el abuelo con el nene, le llamaron a una ambulancia. Y realmente el estado emocional de ese chico, a mí particularmente y a las co-mediadoras, nos afectó muchísimo. Y esto fue antes de iniciar la mediación. Entonces, nosotras dos, personalmente, decidimos tomarnos un momento, porque fue muy movilizante, porque hubo una situación muy compleja.

Hicimos una audiencia privada con cada uno de los abuelos y con la mamá, para ver y preguntarle, justo en ese caso había un abogado particular y estaba el asesor. Entonces le preguntamos al de la asesoría cómo lo mandan a esta mediación, habiendo restricciones de por medio que habían vencido solo cuatro días antes, casi una formalidad. Entonces le digo, me parece que es una situación muy compleja.

Entonces nosotros desde este lugar, por supuesto que vamos a tratar de facilitar el diálogo, a los fines de encontrar una solución a la postura que tiene el papá, la necesidad de ver a sus hijos. Pero hay una realidad, la responsabilidad parental estaba cedida a la abuela, en el medio también había un inicio de acciones de impugnación de la paternidad de uno de los hijos.

Entonces en ese caso puntual, sí que nos afectó mucho, nos tomamos un tiempo, nos tomamos una pausa antes de iniciar la mediación, hicimos un poco catarsis con la co-mediadora y medio tratamos de devolver el eje con el mayor cuidado e imparcialidad posible, porque obviamente uno es madre, yo soy mamá y mi co-mediadora también es madre, entonces en ese momento como que te pasan tantas cosas por la cabeza y

siempre tratando de ponernos en el lugar de esta mamá. La abuela también muy colapsada por la situación, entonces nosotros planteamos y en ese caso puntual, hubo dos abogados que colaboraron un montón, la abogada de parte y el asesor ayudaron un montón a plantear las situaciones. Entonces en ese contexto nosotras frenamos un toque, planteamos las posturas, vimos que pueden hablar, el asesor dijo mira, si está interviniendo Senaf, que yo no lo sabía, sería mejor que siga interviniendo, y en este marco, más allá de tratar de coordinar una visita con la mamá, no creemos que podemos hacer mucho más, porque la mamá quería que le devolvieran a los chicos, y no tenemos esa potestad. Entonces bueno, ahí no fue viable, porque la mamá vivía en Villa María, la abuela vivía en Bellville, los dos con recursos acotados, la mamá quería llevarse los niños solas, entonces, mirá lo que pasa cuando te ven.

Así que bueno, esa fue la más compleja que nos tocó, y después en Córdoba me tocó un caso muy delicado, de una penal juvenil, de un niño con síndrome de Down que había sido abusado por sus compañeros. ¿Entonces, esa que fue también muy compleja, hicimos la tarea de pre-meditación y cuando termino la tarea de premeditación, yo me pongo en contacto con la coordinación, para preguntarle qué quería que yo mediara?, en una situación tan delicada, si bien las cuestiones penales juveniles son, cuando hay niños en conflicto con la ley penal, hay situaciones, una cosa es un pibe que se cayó de una bici, y otra cosa un pibe de 13 años que abusó sexualmente de su compañero con síndrome de Down. O sea, yo puedo trabajar, tengo las herramientas para hacer un trabajo de reflexión en relación al comportamiento, pero sinceramente, yo en ese caso me quedé helada y fue, yo por suerte me tocó con otra mediadora con mucha experiencia y me ayudó muchísimo, ella es increíble porque tiene una experiencia, además ella es psicóloga, entonces estas situaciones un poco

también hablamos de que cuál es la pretensión del centro judicial a la figura del mediador, que hay cosas que por supuesto que nos competen, pero hay cosas que nos exceden totalmente.

Así que bueno, hay también mucha catarsis con el co-mediador, yo lo que hago es mucha puesta en común con el co-mediador como para desahogarme. Yo no hago terapia, nunca hice, pero sería una buena alternativa, como así los psicólogos hacen una terapia a sí mismos, es buena herramienta por las situaciones que vivimos nosotros, que muchas veces terminamos haciendo de psicólogos de las partes.

Las de familia que son delicadas, que hay emocionalidades, pero esas no es que no me cuesten, pero por ahí es más fácil desahogarme de esas. Con el co-mediador, me apoyo mucho en el co-mediador, con pausas y apoyándome en el co-mediador, y eso me resulta.

Yo también lo hago mucho con mi mamá hacer catarsis, ella es mediadora y tiene mucha experiencia, porque por ahí cuando salgo de una mediación trato de revisar qué es lo que hice y qué podría haber hecho distinto. Por ahí hablo mucho de eso con mi mamá, que tiene mucha experiencia, y me dice, bueno, fíjate, a lo mejor esto, o estaba bien porque hiciste esto por esto, entonces a lo mejor también acomodándome de que yo, por las dudas, cuestiono todo, porque uno nunca se cree o nunca debería creerse que hace todo bien. Más cuando trabajas con personas.

Entonces eso es como lo que más hago yo.

**Pregunta: ¿Qué formación o recursos considera que son necesarios para mejorar la capacidad de los mediadores en la gestión de sus emociones y asegurar su imparcialidad?**

**Respuesta entrevistada:** Por ahí alguno para conocer las herramientas, o por lo menos identificar y saber que indefectiblemente nos afectan a uno como persona en la actividad y en la mediación.

Ya detectarlo me parece que es un buen paso, y herramientas, a lo mejor es esto de poner una pausa, de darnos cuenta uno también de nuestras propias limitaciones, de que somos personas y que no podemos hacer todo de manera mecánica.

Sí, porque en realidad, de inteligencia emocional hay muchos cursos, pero muy enfocado a la parte, no al mediador en sí y al manejo de la propia emocionalidad del mediador. Eso sí me parece que estaría bueno más talleres al respecto.

**Pregunta: ¿Está familiarizado con el concepto de registro personal emocional? Si es así, ¿podría explicar cómo lo entiende y si lo ha utilizado en su práctica?**

**Respuesta entrevistada:** Muy por arriba. Muy por arriba, pero sí he escuchado o he leído algo.

**Pregunta: ¿Qué ventajas y desafíos ha encontrado (o cree que podría encontrar) al utilizar un registro personal emocional para la autogestión de emociones?**

**Respuesta entrevistada:** Sí, yo creo que por ahí hay hábitos o posturas o miradas muy arraigadas en la personalidad de uno. En la construcción de la personalidad, cuando uno sabe que hay temas que le pueden afectar más que otros, algo se va a movilizar internamente. No voy a poder ser neutral frente a eso. Yo me imagino que, si yo hubiese sido una hija que ha sido abandonada por su papá, una mediación en la cual tenga que ver al respecto, algo me va a movilizar. Pero el tema es que yo personalmente, lo sienta, no quiere decir que lo traslade como mediadora en la mesa de mediación y poder tener esa neutralidad y esa distancia no solo en las partes, sino el conflicto en sí.

Me parece que es importante hacer ese trabajo de reflexión, que nos va a hacer ser mejores mediadores porque nos vamos a revisar constantemente, ver qué nos pasó internamente, ver que es lo que se pudo mejorar, qué es lo que pudo pasar en relación a cómo uno actuó. Como te digo, me parece que primero es importante identificarlo y darnos cuenta de que sí nos afecta. Si no hacemos nada con eso, si no lo trabajamos, inconscientemente vamos a tener respuestas o abordajes que no van a ser los más adecuados o los más imparciales.

#### **Entrevista D**

**Pregunta: ¿Qué herramientas o técnicas específicas utiliza para gestionar sus emociones durante las mediaciones, y cómo las aplica en su práctica diaria?**

**Respuesta entrevistada:** Con respecto a la emocionalidad, he leído libros que hacen o que te influyen en cuanto a la emocionalidad, pero yo no he hecho un curso específico sobre inteligencia emocional. Y lo que a mí me aporta mucho, que yo lo percibo así, es el coaching, que te hace poner el foco en determinadas cosas, en cómo pensamos, qué es lo que decimos. A dónde te lleva la emocionalidad.

Lo primero que hago es ver que me sucedió, porqué me afectó, porque siempre tengo una zona de aprendizaje. Primero es observarme, sobre cuando estás en esos momentos en donde el cuerpo te está empezando a avisar, empiezas a respirar profundo, a escuchar, haciendo una escucha lo más neutral posible.

No presumir, porque muchas veces ves un determinado gesto y presumís una emoción.

No presumirla, y trata de ver qué necesidad está detrás de eso que uno está sintiendo.

**Pregunta: ¿Puede compartir una experiencia en la que tuvo que utilizar una técnica de gestión emocional para mantener su imparcialidad? ¿Qué herramientas encontró más efectivas en esa situación?**

**Respuesta entrevistada:** Mira, más que afectar mi imparcialidad, lo que más observo es cuando una de las partes está muy afectada emocionalmente, cuanto es tan voluntario ese acuerdo.

Así como vos tenés que tener el conocimiento para saber cuáles son las opciones que vos podés elegir. También, si una persona en ese momento está muy afectada emocionalmente, tratar de ver si se puede pasar a otra reunión, hablar privada, para ver. Eso es lo que a mí me hace ruido en una mediación.

Nunca me paso, o por lo menos yo cuando me observo, es tratar de darme cuenta y esperar. Hacer una pausa.

Dejar que la parte hable, dejar que la otra parte, que a lo mejor está más callada o uno le tiene, tratar de escucharlo desde otro lado.

Lo hablamos después con el co-mediador cuando en una mediación aflora la emoción, lo tocamos al tema, vemos cómo lo decimos, cómo nos parece que lo podríamos abordar en la próxima.

O, por ejemplo, cuando yo me siento que estoy mal, por algún motivo decirle al co-mediador, mira, en tal situación tratar de intervenir más vos y así.

**Pregunta: ¿Qué formación o recursos considera que son necesarios para mejorar la capacidad de los mediadores en la gestión de sus emociones y asegurar su imparcialidad?**

**Respuesta entrevistada:** No sé si una formación en particular, capacitaciones seguro, capacitaciones de nosotros de cómo identificar nuestras emociones, cómo poder

gestionarlas, yo creo que es fundamental en cualquier profesional, y más en nosotros que estamos ante un conflicto, porque muy pocas veces las partes vienen a agradecer que están ahí sentados y que van a estar todo bien.

Suele pasar, pero no es la mayoría de los casos, entonces eso es algo que necesitas gestionarlo porque pasa en el día a día.

**Pregunta: ¿Está familiarizado con el concepto de registro personal emocional? Si es así, ¿podría explicar cómo lo entiende y si lo ha utilizado en su práctica?**

**Respuesta entrevistada:** En realidad, cuando hiciste la pregunta en el cuestionario fue ahí cuando lo escuché por primera vez, no sé de qué se trata.

Como te decía al principio lo único que trato de hacer es descubrir el por qué se me genera esa emoción. Yo lo que hago, lo que trato de hacer en el día a día, lo que pasa es que yo ahora estoy trabajando y prácticamente trabajo en el centro de mediación, entonces como que hay días que tenés mediación y no, pero mi rutina en la mañana es tratar de cómo ir visualizando, así de tipo meditaciones. Y la respiración, que cuando uno la hace consciente, te calmas muchísimo y te da mucha más apertura a la situación. Y tratar de no juzgar. O sea, cuando se te viene un pensamiento, tratar de decir, esto es un juicio.

Cuando hay una situación que es muy compleja, trato de hablarlo con mi co-mediador, de decir, mira, entre esto tratemos de que esta parte, de manejarlo así. Si vos me ves de tal manera, actuá vos.

## **Entrevista E**

**Pregunta: ¿cuántos años más o menos llevas como mediadora?**

**Respuesta entrevistada:** Más de 10 años, ya son casi 11 o 12.

**Pregunta:** **¿Qué herramientas o técnicas específicas utiliza para gestionar sus emociones durante las mediaciones, y cómo las aplica en su práctica diaria?**

**Respuesta entrevistada:** Tené en cuenta la frase en detalle. Tengo 63 años. No soy la misma de hace 30 años, que tenía otras funciones. Trabajaba como auxiliar de justicia en otro lado. Como mediadora. ¿Qué herramientas utilizo? la verdad, darle el nombre técnico de herramienta suelo utilizar la reunión de equipo si se trata de una emoción que me produce, el trabajo en equipo durante la mediación con mi compañera, compañero. Reunión de equipo. Breve, pedir si las partes pueden esperarnos un ratito o retirarnos nosotras, según el caso, como están las cosas, y hablarlo. Si se trata de las partes o los abogados, lo que utilizo es retirarme. Pido una pausa, digo, ya vengo, voy a ir al baño. Y en realidad salgo afuera, reflexiono un poco. Si algo me produjo enojo y todas las derivaciones del enojo, el disgusto, ¿viste que está el círculo de las emociones? Bueno, hay un montón allí, que dentro de esas emociones hay una que no sea tan grave, la ira, por ejemplo. No, no, no lleguemos a ese punto, pero distintos tipos de emociones, o la autoestima, que, si me sienta afectada, un cierto momento de frustración. Entonces utilizo el retirarme de la sala con una excusa creíble, que es la más común, voy al baño. Esas dos son las que más uso, y puede ser otra, el plantear la posibilidad, si se da la situación, de una nueva audiencia, o en ciertos casos puedo, previo a hablar con mi compañero, compañera, pedir hablar solamente con el abogado o abogada de una de las partes, pedirles una privada con alguno de los letrados, o con ambos, o si me sentía afectada con uno, bueno, mire doctor, no me siento a gusto con sus palabras agresivas, les pido... Bueno, ese tipo de herramientas utilizo. Si ya es más

grave, bueno, voy acudo, siempre acudo por cualquier cuestión, y también cuando salgo, porque mi emoción está media alterada, voy y busco a la coordinadora, es mi gran apoyo, y es más, recuerdo una mediación que ella me ayudó mucho, porque se enfermó justo ese día, el mediador que iba a trabajar conmigo, entonces la empecé a tomar sola, lo autorizó la coordinadora, y era una mamá muy jovencita, con dos niños pequeños, que siempre hay una traspolación que hago yo, entonces noté que estaba afectando el procedimiento, porque la mamá pedía alimentos, tres niños chiquitos, de cinco, cuatro y tres, no me olvido eso, entonces cuando la mamá me iba relatando que el papá, que no había venido a la mediación, estaba debidamente citado, tenía un negocio en la esquina, y otro más en la otra calle, y entonces a mí se me ocurrió pensar en citarlo allí, mandarle una notificación allí, entonces ahí estaba totalmente colonizada con la emoción, y ante la duda, Coordinadora, ¿puedo hablar un ratito con vos? Y le dije a la chica, espérame en la sala, estaba con los nenes, no había ningún riesgo de nada. Le cuento a la coordinadora, y me dice NO, ahí me bajó línea, y me hizo ubicar en el eje, porque mi periscopio estaba medio desbordado, el periscopio se había ido para otro lado, me estaban afectando mucho las emociones, estaba angustiada. Y me dice si el papá de los niños no ha venido es porque sabe que el proceso es voluntario, así que no es conveniente fijar una nueva audiencia citándolo a otro domicilio que surge de acá, porque no va a venir, si no vino a esta reunión primera de mediación, no vale la pena gastarse, vas a hacer venir de nuevo a la mamá con los niños. y ahí volví a apuntar el periscopio, fue una emoción muy fuerte. Así que este es otro de los recursos que uso mucho, si tengo dudas, si veo que hay algo que me pasa, voy y lo hablo con la coordinadora.

**Pregunta:** generalmente ¿vos lográs detectar, digamos, cuando te está empezando a colonizar la emoción, y ahí nomás haces el párate y la autorreflexión, y tomas alguno de los caminos que me estabas comentando?

**Respuesta entrevistada:** Sí, no la dejo avanzar, lo primero que detecto es que algo me está pasando, busco la causa, la descubro y acciono.

**Pregunta:** ¿Y las herramientas más efectivas que consideras que te sirven en esos momentos son esas, la pausa, la autorreflexión o el apoyo en la co-mediadora o en la coordinadora?

**Respuesta entrevistada:** Si, la co-mediadora, la coordinadora, ella siempre me dice úsame, en el buen sentido, úsame siempre, es más, ayer tuve una mediación, quedamos en conversar con mi coordinadora, porque me tocó mediar con una colega nueva, que yo salí sorteada y a ella la propusieron las partes. Soy muy exigente con la ética, y no me gusta cuando queda en evidencia, que la mediadora es amiga de una de las partes. En ese caso vos tenes que saber que te tenes que retirar, excusarte. En mi caso, mi hermano es abogado y litiga en mi zona, jamás se me cruzo por la cabeza ejercer el rol en una mediación en la que el intervenga, siempre me excuso, o él manda a otro abogado de su estudio, entonces en eso soy muy cuidadosa, amigos, íntimos y demás. Entonces en esa mediación que me di cuenta que la co-mediadora era “amiga” de una de las abogadas, ya me cayó mal, fui mal predispuesta, al punto que se evidenció que llegué 5 minutos tarde, y la coordinadora me preguntó que me pasaba, y le dije después lo hablamos. Y lo peor de todo que no pude todavía hablarlo con esa co-mediadora, pero lo voy a hablar oportunamente. Por lo pronto, no voy a volver a mediar con ella, no me voy a gastar en decirle el porqué, porque ya sucedió. Me di cuenta de entrada

cuando convocamos a las partes, ella me dice yo hablo con todos, entonces al ratito me dice ya está la doctora tal, que casualmente la había propuesto a ella, ya puede, así que te parece subo todo al Sistema de Administración de Causas de Tribunales (SAC), y entonces ahí saltó mi emoción, que no sé cuál es todavía no la puedo describir, y en un tono elevado le dije: pero acá hay otra parte, y es la asesoría que acompaña a la otra parte. Ella ni siquiera se sorprendió, y respondió: ¿ah, cierto, discúlpame, y ahí le hice mi pregunta, yo soy muy frontal, vos sos amiga de la doctora tal y tal?, y respondió: no, como yo soy de Córdoba y vine para acá, porque mi marido de acá, los chicos, entonces la conocí en varias otras mediaciones. Evidentemente me mintió, y cuando fuimos a la mediación, ocurrieron situaciones de total parcialidad, por lo que me sentí realmente, no sé si será molesta. El fin de semana voy a agarrar “la rueda de emociones” y ver de qué emoción se trata. Con mi nieta tenemos un juego con esa rueda que te hace hablar de tus emociones, porque, por ejemplo, de la ira parten un montón de emociones más, entonces voy a agarrar ese disco y voy a cubrir la emoción antes de hablar con mi coordinadora.

**Pregunta: ¿Alguna otra experiencia que te acuerdes, que hayas utilizado alguna técnica específica para mantener la imparcialidad, algo que te haya resonado de algún contagio de la emocionalidad de las partes, o algo que, por ejemplo, de alguna vivencia tuya, que también te viste reflejada en alguna de las partes?**

**Respuesta entrevistada:** En que afecte a la imparcialidad, es muy raro porque yo de entrada les aclaro a las partes en el discurso inicial, si no lo dice mi colega, se los explico yo: por favor, respecto a la imparcialidad que debe mantenerse en este proceso y en esta reunión, si ustedes observan, especialmente en mí, que ustedes ven que yo

puedo decir algo o hacer un gesto que ustedes sientan que me estoy yendo para el lado de alguno de ustedes, háganmelo saber, por favor.

Como yo digo eso, es como que yo ya estoy consciente de que no lo voy a hacer.

Son tantas mediaciones. En más de 10 años son tantas, pero en familia, en divisiones de condominio, y en sucesiones, ahí también hay trasfondo de familia.

No descarto que las haya tenido, pero en este momento no los recuerdo muy bien. Pero seguro que me ha pasado porque uno no está igual todos los días, su estabilidad emocional, un día uno no está bien, y, bueno, puede pasar por un descuido, ¿sí? Por supuesto. Pero en ese sentido, si ha sucedido y lo he notado, o me lo hace notar mi colega, que, si ya nos conocemos bien, con un rodillazo yo ya me doy cuenta, porque a veces yo me doy cuenta cuando sabemos trabajar bien en equipo, con los que trabajamos mucho, y un codazo, un rodillazo, si no se lo escribo, y levanto y muestro, o alguien que lo hace, ahí se activa.

**Pregunta: ¿Qué formación o recursos considera que son necesarios para mejorar la capacidad de los mediadores en la gestión de sus emociones y asegurar su imparcialidad?**

**Respuesta entrevistada:** Hice formación, muchas en la pandemia, que era todo virtual, hice formación que, si bien era sobre alguna técnica, pero que se tocaba el tema de la emoción del mediador con Martínez Suárez, en el Colegio Escribano, lamentablemente no se hace más, pero era una maravilla. En los talleres, siempre, siempre, el tema de las emociones en todos los cursos está, en todas las capacitaciones está. En particular, haber hecho con coaching, no.

Yo lo que, ya te lo he puesto en la encuesta, y yo creo que más allá de los cursos, lo más valioso, habiendo leído mucho a Florencia Brandoni, a Patricia Arechaga, a Marines Suárez, a Francisco Díez, a Gachi Tapia, lo más valioso para mejorar la calidad de la mediación, especialmente con la cuestión de las emociones, sincerarse, es supervisión. Cuando yo puedo supervisar con mi compañera o compañero, surge todo. Porque nos vamos preguntando, mira, ¿vos qué sentiste cuando te dijo eso? ¿Vos qué sentiste? Entonces, cuando yo lo puedo supervisar, me quedan las cosas adentro.

Me ha pasado con un colega que no medio más, porque la pandemia lo que hizo, es que nos desnudó a cada uno su verdadera personalidad y se afloró. Y yo quería supervisar con él, pero él no supervisaba porque no se auto-analizaba y no decía, bueno, yo a ver, pude hacer esto o lo otro. Yo le decía, yo estoy sintiendo esto, y él no me prestaba atención, estábamos en una mesa de café con tres hombres y él no reparaba en mi emoción. Entonces determinó que no hago más mediaciones con él. No tuve eco en la supervisión. Si hoy pudiéramos supervisar y él me escuchara y yo lo escuchara, creo que sí.

Yo creo que la clave más que la capacitación está en la supervisión. Coincido con lo que Patricia Arechaga que es la matrícula número uno en el Ministerio de Justicia de la Nación siempre manifiesta en sus cursos y en sus talleres y en sus congresos que la supervisión es la clave.

Porque vos supervisas el caso y va aflorando todo. Bueno, otra de las cosas que también a mí me hacen canalizar las emociones yo escribo mucho en una columna de mediación. Y a través de escribir y reescribir y borrar y rectificar y corregir lo que estoy relatando del caso trabajo mis emociones y puedo determinar bien la causa y al

escribirlo eso me hace muy bien. Así haya sido una emoción positiva, porque no necesariamente tiene que ser negativa. Y ahí cuando el editor me manda el borrador ya revisado por mí 15 veces y él me llama y me pregunta: Pero ¿cómo fue acá? ¿Qué vino? ¿Qué dijo? Me hace volver a revisar todo, para que salga la edición correcta. Entonces la escritura es muy valiosa.

**Pregunta: ¿Está familiarizado con el concepto de registro personal emocional? Si es así, ¿podría explicar cómo lo entiende y si lo ha utilizado en su práctica?**

**Respuesta entrevistada:** No, lo que yo uso es la rueda de las emociones. Entonces este fin de semana voy a utilizar la rueda para cuando vaya a hablar con la coordinadora tenga claro cuál ha sido la emoción. Cuál fue la causa para tomar una decisión a futuro. Me sirve para mi vida cotidiana, personal, familiar con el mundo y mi relación con los demás. Eso es clave. Voy construyendo, sigo construyendo mi perfil. Hace muchos años tuve la experiencia trabajando en la defensoría de menores e incapaces. Era otro lugar, era otro mi mirada y demás. Tenía mucho contacto con los psiquiatras y psicólogos y una vez una psicóloga a raíz de que me iba a reunir con una jueza me ayudó, me preparó, me dice vos no te metas nunca por tu forma de ser en el territorio de la violencia. Entonces eso fue para mí muy importante. Yo, si alguna vez me desboco siempre me sale mal. Así que no me meto.

Cuando rendí para la matricula definitiva, recuerdo que un miembro importante del Tribunal evaluador, de repente se paró de atrás y vino, y me dijo, bueno, mediadora hasta cuando tengo que esperar acá, comenzó un roleplay simulando ser la abogada de parte, enojada, tratando mal, como suele suceder en algunas mediaciones que me sacan

de quicio, entonces me sirvió muchísimo, los roleplays son buenísimos y bueno, se asocia eso con que yo soy fanática del teatro de leerlo y verlo.

Sería interesante hacer algún curso con algún psicólogo porque me parece que por ahí algunos mediadores que no quieren hablar del tema, es la persona que se cierra. Me parece que la mayoría está enfocada en las emociones de los mediados, pero no del mediador. Estaría bueno hacer un taller de emociones del mediador, lo que pasa que no a todo el mundo le gusta o se siente cómodo compartiendo lo que siente, porque es orgulloso, egocéntrico, acá los colegas más antiguos tienen arraigadas muchas cosas que yo no podría trabajar con ellos. Yo no trabajo con todos, porque el equipo de mediadores se tiene que armar con alguien que uno pueda justamente, trabajar o supervisar el tema de las emociones, yo con quien no se abra no me siento a gusto. Se van eligiendo las duplas. Entonces yo no co-medio con los que no quieren ver las emociones o demostrarlas, cosas que en la mediación no va, porque si sos mediador este tema tiene que estar ahí siempre presente, trabajarlo.

Yo en la columna que escribo, en los párrafos finales comienzo a hablar de la emoción, que me dejó a mí este caso, sin describir ahí mi emoción porque yo la trabajo por dentro, lo voy expresando en otras palabras.