



# LAS EMOCIONES EN MEDIACIÓN

## Conocimiento del lenguaje no verbal como instrumento de trabajo

Por Esperanza Garzón Huertas

Mediadora.

Licenciada en Derecho (UAM)

Master en Mediación Y Resolución de Conflictos (Universidad Europea Miguel de Cervantes)

.....

El conocimiento y manejo de las emociones propias y ajenas es una competencia fundamental para el mediador, el cual debe conducir el diálogo entre las partes en conflicto prácticamente solo con su mera presencia. La puesta en práctica de las competencias propias de la inteligencia emocional adoptando una posición de liderazgo en el proceso de mediación constituye un instrumento de trabajo indispensable.

La actitud corporal y el lenguaje no verbal en general son instrumentos de comunicación que el mediador debe dominar por completo, atendiendo tanto al carácter del mensaje que envía, como al que de forma inconsciente recibe por parte de sus interlocutores.

Goleman, D. (1999) habla de mediación, no desde el punto de vista profesional, sino como una actitud habitual en el trato con las personas, considerando que hace falta ser un buen mediador para vivir las emociones de forma agradable para uno mismo y para los demás. Considera que hay que ser capaz de despertar la confianza de los demás y de establecer un acuerdo rapport (tipo de relación caracterizada por la afinidad y la armonía) con ello, es decir, saber escuchar, ser capaz de persuadir y saber aconsejar, siendo consciente de uno

mismo, asumiendo el punto de vista de los demás y siendo capaz de estar plenamente presente.

Una vez que se es consciente de la importancia de desarrollar las habilidades de autocontrol y flexibilidad, así como todas las competencias adscritas lo que se considera como inteligencia emocional, surge la dificultad de conocer cuáles son las emociones que protagonizan el proceso de mediación y cuál es la forma de reconocerlas.

Las propias competencias emocionales son las que permiten hacerlo, pero no resulta sencillo y una ayuda siempre es necesaria. En el área de la comunicación se han estudiado diversas formas de conocer el pensamiento ajeno a través de los movimientos físicos o el aspecto personal, lo que se denomina lenguaje corporal. Estas técnicas de observación resultan muy interesantes de conocer por parte del mediador, pues le ofrecen las pistas necesarias para saber cuál es el curso que necesita seguir la conversación. En aras de servir ayuda, como uno más de los conocimientos que se deben de adquirir en mediación se explican a continuación:

## **1 Sinergología.**

Según Ganuza, discípulo de Philippe Turchet, el padre de la sinergología, esta ciencia analiza e interpreta los gestos y micromovimientos o actitudes corporales que adoptamos de forma no consciente. Hay gestos de los que somos totalmente conscientes (parar un taxi), gestos semiconscientes (no eres consciente pero cuando alguien te lo indica te das cuenta de ellos) y no conscientes: son los que por más que alguien nos diga sobre ellos no podemos evitarlos (por ejemplo, dilatación de pupila). La sinergología se concentra en los gestos no conscientes y en algunos semiconscientes. Es una ciencia que tiene sólo 20 años de vida trabaja unos aspectos muy puntuales. Cada pensamiento que se tiene provoca unos gestos y en base a esto, los sinergólogos han creado un sistema de codificación de gestos no sólo faciales sino de cualquier parte de nuestro cuerpo. No sólo se mide la diferencia entre lo que se dice y lo que ha cruzado como pensamiento sino el grado de coherencia. Los sinergólogos trabajan más con hemisferios corporales, miran

las reacciones corporales más desde una forma anatómica que psicológica. Están más basados en la neurociencia, consideran que el origen de todo está en el cerebro.

Para María José Arlandis, se trata de una disciplina de la comunicación no verbal que interpreta el lenguaje corporal que se desarrolla de forma inconsciente. Estos movimientos muestran en gran medida cómo se encuentra la persona en el momento de la interacción, a pesar incluso de que quiera falsear la imagen que se da al exterior.

Según Ganuza (2012) la sinergología tiene clasificados 2.800 gestos diferentes realizados de forma inconsciente, que debido a ello ofrece información valiosa sobre la discordancia existente entre lo que se habla y lo que se piensa. Por medio de la lectura de gestos ajenos, se puede saber que aspectos que interesan al otro sobre las cuestiones que se están tratando si se encuentra receptivo o es mejor dejarlo para otro momento. Los sinergólogos pueden estar en un 75% de acierto en detectar la mentira en vivo. La palabra mentira es muy coloquial y utilizada ya todos mentimos como mínimo dos veces cada diez minutos, y está demostrado. Para la sinergología es más importante lo que no se verbaliza que lo que verbaliza.

Para este autor hay que descartar la influencia que pudieran tener en los gestos la influencia de otros elementos exteriores. Por ejemplo en el caso de un hombre y una mujer que se están conociendo pero aun no son pareja el hombre suele situarse a la derecha de la mujer, cuando ya lo son se sitúa a la izquierda, esta decisión es totalmente ajena a donde pueda ella llevar colgado el bolso, por ejemplo. Esto se produce porque cuando algo se siente como propio se sitúa bajo el control del hemisferio izquierdo del cerebro y por lo tanto se acerca a la derecha del propio cuerpo.

Para María José Arlandis (2001), hay tres fases en la lectura del lenguaje no verbal. Primero se valora la postura general del cuerpo de la persona. Normalmente, cuando una persona o situación nos parece interesante,

tendemos a acercarnos o hacer gestos de aproximación. Sin embargo, si la situación es desagradable o la persona no nos gusta, la respuesta es la contraria. La segunda fase se ocupa de fijarse en distintas partes del cuerpo. Las articulaciones de las extremidades superiores e inferiores son, en este aspecto, muy elocuentes. Normalmente muestran de una forma bastante clara si el individuo está relajado o en tensión: muñecas, falanges y rodillas nos dan bastantes pistas. Por último, una serie de micro movimientos de la cara o el cuerpo, “como la elevación de las cejas, sonrisas y gestos repetitivos con las manos. Sobre todo, son muy típicos los picores que no responden a ninguna causa patológica, que duran normalmente menos de 5 segundos y que afectan en muchas ocasiones a la cara, cabeza, estómago, espalda, etc.

Bach y Darder (2002) afirman que sin contacto corporal directo se pierden algunos elementos clave de la comunicación.

Según los mismos, disponemos de tres sistemas de información que se corresponden con tres formas de funcionamiento del cerebro humano; dos sistemas de tipo vivencial, basados en las emociones y en las sensaciones corporales, un tercer sistema de tipo conceptual, basado en las cogniciones.

Turchet, (2011) explica que es la educación la que se encarga de ir limitando la espontaneidad del ser humano desde la infancia, es por eso que el hombre censura sus expresiones verbales espontáneas y trata de disfrazarlas por otras más ventajosas y prácticas. El cuerpo, por el contrario delata este engaño pues sus manifestaciones son más difíciles de disfrazar. El ser humano es la única especie viva en la tierra que ha integrado el filtro de la mentira en el orden de sus necesidades cotidianas y que es capaz de mentir “naturalmente” tan a menudo le sea necesario.

Para Turchet, (2011) hay tres tipos de mentiras:

1. La mentira de sobrestima, que es un paso obligado en la afirmación de la propia identidad.
2. La mentira de asentimiento que consiste en no contradecir nunca a quien

está enfrente, si se tiene la impresión de que la calidad de las relaciones podría sufrir por esa contradicción.

3. La mentira por omisión. Es la última categoría de mentira social admitida. Es una variación de a categoría de la mentira por asentimiento. Forma parte de esas pequeñas mentiras aparentemente sin importancia que arrastran a desfigurar la realidad no explicándola de manera exhaustiva.

Hoy en día la vanidad está tan extendida que si se pretende estar a la altura de los demás que alardean constantemente, la mentira, aunque solo sea por asentimiento u omisión, parece obligada

Por otro lado, parece que mostrar los sentimientos se interpreta en la actualidad como un signo de debilidad, o, si no es así, al menos dar a conocer los propios sentimientos a personas de poca confianza si es cierto que hace al individuo más vulnerable. La sociedad de hoy en día ha sustituido en gran medida la agresividad física por la verbal o la psíquica, y un medio de autodefensa obligado es el no mostrar lo que se piensa, se siente o se desea hacer.

Para no mostrar los propios sentimientos la primera intención es no tenerlos, lo que es imposible, por lo que la negación es el segundo paso.

Habla Turchet (2011) sobre los “a prioris” muy acertadamente a mi parecer. Siendo estos, aquellos prejuicios que se establecen de antemano en las relaciones interpersonales y que filtran a través de un velo de falsedad la comunicación con los otros. Esos “a prioris”, nos permiten adaptarnos a nuestro entorno y producir conductas eficientes,” encierran la existencia y no nos impiden ser auténticos, obligan a poner barreras entre los otros y uno mismo, e impiden el verdadero conocimiento.

Según explica este autor el ser humano es bueno, pero a fuerza de esconderse, para llegar a ser eficaz, pierde su pureza original. El ser del deseo oculto en el corazón de cada uno de nosotros expresa por todos los poros de su piel aquello en lo que pone tanto ingenio para enmascarar con

las palabras.



La sinergología cuenta con el cuerpo en la aproximación comunicativa. La labor del sinergólogo consiste en saber reconocer las emociones en las expresiones gestuales. Los gestos conducen al espíritu de su poseedor, porque nos hacen volver a la intimidad de la relación neurológica. El cuerpo desarrolla un juego de acercamiento o toma de distancia así como el pensamiento evoluciona.

Las señales han de descifrarse de forma inmediata, una vez que ya ha transcurrido el tiempo no tienen ya significado.

Según Ganuza (2012), los gestos realizados con la parte izquierda del cuerpo son más sinceros y espontáneos, y al contrario los realizados con la parte derecha parten de una actitud más racional, y relacionados con la imagen que se desea proyectar.

Para Turchet (2011) las dos reglas mayores del acercamiento sinergológico son:

- 1) Comenzar siempre por distinguir gestos de apertura y gestos de clausura.
- 2) Un gesto tiene que ser siempre descrito en el momento que se produce.
- 3) El cuerpo del hombre expresa su historia
- 4) La regla básica es la visualización en el llamado gran ángulo, es decir, abarcar en una sola mirada la expresión corporal completa.
- 5) Conviene observar siempre las partes del cuerpo que se piensa que nadie observa, porque, olvidadas, siempre hablan.

## **2. El lenguaje corporal. Despertar emociones.**

Para Arandis (2011), el lenguaje no verbal existe desde siempre, pero con el

tiempo, a medida que el hombre ha dispuesto de otras formas socialización, se ha ido olvidando. El lenguaje. Algunos gestos dependen del sistema nervioso autónomo y no se pueden controlar voluntariamente. Si se está triste y se quiere aparentar que no se está, se puede esbozar una sonrisa forzada de forma consciente, pero sin embargo, otros signos del mí van a evidenciar cuál es mi estado de ánimo realmente.

No obstante existen medios para poder disimular nuestros propios pensamientos e intentar dar una mejor a los demás, algunas expresiones corporales pueden utilizarse para mejorar la idea que el resto puede forjarse de nosotros, y facilitar nuestras relaciones. Instrumentos extremadamente útiles para el mediador que requiere crear influencia.

Según James (2003) solo hacen falta cuatro segundos para crear una primera impresión y cuatro años para recrearla si resulta ser desfavorable.

Para el mismo las principales áreas de impacto visual son:

1. La expresión facial.
2. El lenguaje corporal.
3. La vestimenta.
4. La pulcritud: el cabello, las manos y el olor.

### La primera impresión.

El lenguaje corporal es uno de los principales factores que determinan la primera impresión. La primera impresión es tan poderosa que resulta muy difícil de modificar posteriormente, de la imagen que el mediador produzca a la partes partirá la previsión que las mismas hagan sobre su profesionalidad y por lo tanto sobre la posible resolución del conflicto. Si desde un primer momento se despierta la confianza de una posible resolución, las parten podrán más interés en ello y querrán ser participes también del resultado

favorable.



“Solo hacen falta cuatro segundos para crear una primera impresión y cuatro años para recrearla si resulta ser desfavorable.” James J. (2003), pág. 17 “El lenguaje corporal. Proyectar una imagen positiva”. España: Editorial Paidós Plural.

Para este autor los componentes del impacto visual son:

1. La expresión del rostro.
2. El lenguaje corporal.
3. El vestir.
4. La pulcritud: el cabello, las manos y el olor.

## **2.1. La vestimenta.**

James (2003) aconseja vestir prendas con las que uno se sienta seguro con el fin de actuar con impronta, deben estar bien limpias y planchadas y no deben de estar envejecidas o muy usadas. Aunque en un principio se piensa que la decoración de un negocio es lo más importante, la imagen de las personas que trabajan en él es lo que hace formarse una imagen positiva desde el principio.

La sencillez, para este autor, es la norma, aunque permite al alguna vez ponerse alguna prenda más audaz que levante el ánimo y rompa la monotonía. En ningún caso se deben utilizar prendas vanguardistas ni vestirse por el éxito como era norma en los 90.

➤ Para las mujeres, este autor sugiere:

- ✓ Una falda y una camisa, supongo que podría sustituirse por un pantalón.
- ✓ Colores sobrios, el azul marino es adecuado, el rojo puede permitirse, al



igual que el gris humo o el chocolate. Los colores están permitidos de forma más abierta que para los hombres.

- ✓ Evitar los escotes pronunciados y las faldas cortas.
- ✓ Usar los accesorios apropiados. Medias a juego de otra parte del la vestimenta. Collares, bufandas o fulares para alegrar el conjunto.
- ✓ Zapatos de buena calidad, eligiendo un color básico de buena combinación. Si se puede se puede invertir en otros colores.
- ✓ Actualizar las gafas.
- ✓ Cabello limpio, brillante y peinado actual sin ser extravagante. Evitar llevarlo desordenado. Sujetarlo atrás si se tiene largo.
- ✓ Buena dieta y vida saludable.

➤ Para los hombres:

- ✓ Pelo corto y bien cortado.
- ✓ Estilo clásico y color sobrio.
- ✓ Zapatos negros de piel.
- ✓ Corbata actual y bien combinada.
- ✓ Camisa blanca o de color discreto.
- ✓ Buena dieta y vida saludable.

Para James (2003), la imagen de ineficiencia es muy difícil de superar, y aunque la imagen física es importante, pero lo que se dice de uno mismo también, hay que pensarlo muy bien para evitar comenzar con un punto negativo. Dominar el lenguaje corporal supone poder expresar todo aquello que se quiera.

## 2.2. El lenguaje corporal.

Explica James (2003), El lenguaje corporal determina la primera impresión, todo lo que expresa la verdadera interioridad del hombre, es por eso que observarlo y manifestarlo de forma adecuada es tan importante.

Todo el mundo tiene la experiencia e que determinados movimientos se realizan cuando se está en un determinado estado de nerviosismo, de enfado o de comodidad. Con los gestos se trasmite ese estado propio a los demás, lo que puede ser adecuado o no en función de lo que se transmita. En mediación es importante transmitir seguridad, tranquilidad y serenidad, por lo que los gestos deben acompañar estas actitudes, con ellas se contagian a las personas en conflicto posturas que le son beneficiosas para superar su estado.

El espacio invadido forma parte del lenguaje corporal, James (2003), comenta al respecto que resulta curioso e hecho de que sobre ese tema no se pueda hablar nunca aunque se trate de una cuestión que afecta en gran medida a todo el mundo.

Las distancias de relación son las siguientes según Germánico D. 2011:

- Intimo: 0,50 m
- Personal: 1,20 m
- Social: 3,00 m

Para James (2003) atravesar estos espacios supone una agresión a la intimidad ajena. Ante esta intromisión se producen consecuencias de carácter físico relacionadas con la necesidad de lucha o el deseo de huida, La respiración se acelera, el corazón empieza a latir más rápido y la adrenalina fluye por las venas. Con el fin de disimular la situación se suele sonreír más. .

En mediación es importante no vulnerar esta regla, tanto por parte del

mediador, como el no obligar a las <sup>•••</sup>personas en conflicto a mantener una distancia física demasiado estrecha. Ahora bien, tampoco son convenientes los espacios demasiado anchos, pues propician la dispersión y el distanciamiento.

Por otro lado, comenta, que tampoco es correcto tocar sin permiso, debiendo tratar de no hacerlo incluso de forma accidental. Con respecto al apretón de manos hay que hacerlo con la mano derecha y sin apretar mucho. Coger el brazo cuando se estrecha la mano tampoco debe hacerse, al igual que dar dos apretones en el primer encuentro. Lo conveniente es establecer contacto visual.

En cuanto a la postura, James J. (2003) apunta que hay que evitar a toda costa la postura de poder, que es aquella que hace sentirse inferiores a los demás. Aconseja, adoptar una postura asertiva y segura al andar que es con la espalda recta, la cabeza erguida y los brazos balanceándose libremente. También se caracteriza por un paso muy rápido. No arrastrar los pies y evitar los tacones altos, que dan la impresión de estar tambaleándose.

De que determinados movimientos se realizan cuando se está en un determinado estado de nerviosismo, de enfado o de comodidad.

Con los gestos se trasmite ese estado propio a los demás, lo que puede ser adecuado o no en función de lo que se transmita. En mediación es importante transmitir seguridad, tranquilidad y serenidad, por lo que los gestos deben acompañar estas actitudes, con ellas se contagian a las personas en conflicto posturas que le son beneficiosas para superar su estado.

En la postura de sentado, según el mismo autor:

- cruzar una pierna sobre otra, descansando el tobillo sobre la rodilla es adecuado, ya que se trata de una postura de carácter asertivo.
- Cruzar un tobillo sobre otra es demasiado anticuado y modesto,

para evitarlo hay que ajustar la altura de la silla.

- Sentarse al borde el asiento significa inseguridad.
- Aferrarse con los tobillos a las patas del sillón también significa inseguridad.
- Evitar el doble cruce: cruce de brazos y de piernas, expresa deseo de cierre, y es una postura de tensión.
- La postura del pensador con los codos apoyados en los brazos del sillón. las manos enlazadas y el torso ligeramente inclinado hacia delante, significa escucha atenta.
- Si se acaricia el mentón con la mano da la impresión de estar juzgando algo.

La expresión de desacuerdo, según James J. (2003), se puede mostrar de las siguientes maneras:

- Entrecerrar los ojos.
- Desviar la mirada frecuentemente hacia el techo.
- Pasar de postura de atención y apertura hacia otra de cierre.
- Moviendo la cabeza de un lado a otro.
- Frunciendo el ceño.
- Quitándose las gafas u mordisqueando una patilla.
- Cerrando los ojos y tocándose la nariz.

El enfado, indiferencia y fastidio para el mismo autor:



- Se practican movimientos rápidos y repetitivos: golpear con el pie, tamborilear sobre la mesa, jugar con el bolígrafo.
- Mirar reiteradamente el reloj.
- Dirigir la mirada hacia otro lado.

En cuanto a la falta de confianza en uno mismo, añade como señales:

- Gestos de confort buscando seguridad como acariciarse el lóbulo de la oreja, o la parte de atrás del cuello.
- Tocarse el cabello.
- Poner la mano alrededor del cuello y taparse la boca con la mano se hace cuando no se está muy seguro del que se va a decir.
- Jugar con el collar.
- Colocarse la corbata.

### **2.3. El contacto visual**

Según James J. (2003), el contacto visual en una conversación entre dos personas se mantiene durante los dos tercios de la conversación, en caso de que este porcentaje se supere es probable que las dos personas estén enamoradas.

Utilizar la mirada, según el mismo autor, es un herramienta muy beneficiosa, se mira demasiado poco puede parecerá que se está nervioso o que se quiere evadir la situación. Si la mirada es persistente denota agresividad. Si se mira solo cuando se habla y no cuando se escucha da la impresión de que solo se encuentran de interés los propios argumentos.

Añade que en una conversación se utiliza más contacto visual cuando se

escucha que cuando se habla. Esto da la impresión de que se está escuchando atentamente y que se habla con sinceridad. Si no se mira a los ojos a alguien cuando nos habla y luego le mira cuando se le contesta, dará la impresión de que no se tiene interés en los argumentos del otro y de que se mantiene uno en los suyos.

#### La mirada en la postura asertiva.

James J. (2003), considera que si se pretende ser asertivo el lenguaje corporal debe acompañar el mensaje.

- Mantener la postura sin mirar hacia otro lado.
- No reírse nerviosamente.
- No sonreír sin razón aparente.
- No retractarse ni hacer gestos de renuncia.

No cruzar los brazos o realizar cualquier otro gesto nervioso

#### **2.4. La voz y las palabras.**

Para García Valls (2012), del 45% que la voz y las palabras suponen del contenido del lenguaje no verbal, 38%, corresponde a la voz, dejando de manifiesto que es más importante cómo se habla que lo que se dice.

Afirma James J. (2003), que dentro del 7% de influencia que las palabras tienen en la comunicación prácticamente la voz domina el porcentaje. La voz que naturalmente sale del cuerpo, sin ser forzada, ni reprimida es un poderoso instrumento par despertar emociones.

Los consejos que este autor aporta con respecto al uso de la voz y las palabras:

- La serenidad y la tranquilidad en el hablar, producen sosiego al oyente.

La seguridad en la voz ofrece seguridad a la persona dominada por el miedo.

- Utilizar un tono de voz adecuado, agradable al oído. La voz apagada y desentonada aburre al interlocutor.
- Utilizar el ritmo adecuado, si es rápido no se escuchará convenientemente, si es demasiado lento no se atenderá.
- Utilizar pausas para que la conversación no decaiga.
- Dejar que los demás terminen de expresarse antes de contestar.
- No usar jergas de ninguna clase.
- Decir lo que se tiene que decir de forma concisa.
- Tratar de mantener un discurso positivo.
- Evitar términos como <yo pienso> <posiblemente> o <quizá>, y lo llamados tapa agujeros <hasta cierto punto>, <básicamente>, <ya sabe>, <de hecho>, <lamentablemente>, <si usted quiere>.
- Poner énfasis en las cuestiones importantes.

Esperanza Garzón Huertas

Mediadora.

Licenciada en Derecho (UAM)

Master en Mediación Y Resolución de Conflictos (Universidad Europea Miguel de Cervantes)

.....

## Bibliografía

### Textos

- Bach, E.; P. Darder. (2004) “Des- edúcate” España: Editorial Paidós.
- Bach, E.; P. Darder (2002). “Sedúctete para seducir: Vivir y educar las emociones” España: Editorial Paidós.
- Turchet, P. (2004). “El lenguaje del cuerpo”. España. Editorial Mensajero.
- James, J. “El lenguaje corporal. Proyectar una imagen positiva”. España: Editorial Paidós Plural.
- David Ganuza. Entrevista concedida al “Diario Sur” y realizada por Gema Martínez el 18/05/2012 =1:18.  
<http://www.diariosur.es/v/20120518/malaga/alguien-parpadea-cuando-hablas-20120518.html> Publicado 05/2012. Visto 11/09/2012.
- M<sup>a</sup> José Arlandis “El dedo rebelde” Entrevista publicada en el diario “Las Provincias” el 22/2/10. España. <http://essin.net/index.php/en-prensa.html> Visto el 11/09/2012
- Guido Enrique Ceballos Huertas “Sinergología - Comunicación no verbal avanzada” España.  
<http://www.slideshare.net/GuidoECeballosHuertas/lenguaje-corporal-7326357> .Publicado el 20-03-2011. Visto el 17/09/2012
- David Ganuza “El Leguaje no verbal” Charla en el Colegio de abogados de Málaga. 6/09/2012. España. <http://www.icamalaga-blog.com/2012/09/sinergologia-el-lenguaje-no-verbal.html>
- María José Arrandis. Noticias Médicas .es. El Canal de noticias médicas de Portales Médicos.com, Entrevista publicada el 22/04/2010



<http://www.essin.net/index.php/en-prensa.html> España. Recuperado  
11/09/2012