

# La influencia del lenguaje no verbal en la mediación

## The Influence of Nonverbal Language on Mediation

**Laura López Viera**

Servicio de Mediación Intermedia, las Palmas de Gran Canaria, España.

**Manuscrito recibido: 05/12/2015**

**Manuscrito aceptado: 28/12/2015**

**Resumen:** La mediación es un proceso que asigna significado mediante el discurso de los mediados donde las señales que se transmiten verbalmente son indicadores escasos para profundizar en la comunicación al completo. Si no se tuviese en cuenta la lectura del lenguaje no verbal, perderíamos aproximadamente un 93% de la información total que transmite una persona, por esta razón es necesario conocer los gestos más recurrentes y de esta forma potenciar las habilidades comunicativas del mediador para una mejora sustancial en su discurso, en su comprensión. El objetivo de este artículo se centra en argumentar el porqué el lenguaje no verbal es fundamental para el proceso mediador a partir del análisis del marco teórico de la cuestión y qué implicaciones tiene para la mediación.

**Abstract:** Mediation is a process that assigns meaning through the discourse of the disputants whereby signals that are verbally sent become rare indicators to dig for full communication. If reading nonverbal language was not taken into account, we would lose approximately 93% of the total information conveyed by someone; for this reason, it is necessary to know the most recurrent gestures to, thus, foster mediators' communication skills in order to substantially improve their discourse and understanding. This paper focuses on arguing why nonverbal language is crucial for the mediation process on the basis of the analysis of the theoretical framework of the matter and its implications for mediation.

**Palabras clave:** Paralenguaje, cinésica, Kinesia, Proxémica, FACS (Sistema de codificación de acciones faciales).

**Keywords:** Paralanguage, Kinesic, Kinesics, Proxemics, FACS (Face Action Coding System).

### Laura López Viera

Laura López Viera es psicopedagoga y educadora social, con especialización de postgrado en Máster en Mediación Familiar y Sociocomunitaria y Máster en Formación del Profesorado.

Su experiencia laboral se ha centrado en la puesta en marcha de proyectos de intervención socioeducativa con adolescentes y orientación familiar, académica y laboral en la Dirección General de Formación Profesional del Gobierno de Canarias y en el Servicio de Mediación «Intermedia» de Las Palmas de Gran Canaria.

La correspondencia sobre este artículo debe enviarse al autor al email: comuniclaura@gmail.com

«La verdad está escrita en todas nuestras caras»  
(Ekman, 2005, p. 47).

El lenguaje no verbal, también denominado Kinesia, como explica Julius Fast es: «...la ciencia que tiene como base las pautas de la comunicación no verbal» (Fast, 2005, p.7). Ha sido un campo estudiado por diferentes autores, que mediante sus enfoques teóricos, han conformado toda la información que actualmente disponemos de la interpretación de los gestos; ejemplo de ello puede ser Darwin (1984) estudiando el lenguaje no verbal desde una perspectiva biológica, Paul Ekman (2004) desde la vertiente antropológica o los estudios de Judi James (2003), centrados en el mundo del trabajo, la mejora de la presencia profesional o incluso la seducción.

Aunque cada uno de los autores citados anteriormente han estudiado la kinesia desde diferentes ópticas, todos comparten la importancia y los beneficios que conlleva su conocimiento. Como argumenta Albert Mehrabian (1972) en sus investigaciones, en la contribución no verbal recae el peso del 55% del proceso comunicativo, se atribuye un 38% a la voz (entonación, latencia, ritmo...) y tan sólo un 7% pertenece al lenguaje verbal o articulado. Por ello, destacamos que el lenguaje no verbal incide en gran medida en nuestra forma de relacionarnos, convirtiéndose en un pilar fundamental para la mediación, ya que ésta se basa en un proceso comunicativo compuesto por mensajes verbales, y también, no verbales.

Si no se tuviese en cuenta la lectura del lenguaje no verbal, perderíamos aproximadamente un 93% de la información total que transmite una persona, por esta razón es necesario conocer los gestos más recurrentes y de esta forma potenciar las habilidades comunicativas del mediador para una mejora sustancial en su discurso. Siguiendo a Soares (2004), una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y, en cambio, una mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos.

Cuando hablamos (o escuchamos), nuestra atención se centra en las palabras más que en el lenguaje corporal. Aunque nuestro juicio incluye ambas cosas. Una audiencia está procesando simultáneamente el aspecto verbal y el no verbal. Los movimientos del cuerpo no son generalmente positivos o negativos en sí mismos, más bien, la situación y el mensaje determinarán su evaluación. (Givens, 2000, p. 4).

Tal y como explica el autor de esta cita, la formación e información del mediador debe concentrarse tanto en las palabras como en los gestos, y así determinar el mensaje en su totalidad, comprendiéndolo y enmarcándolo en un contexto, puesto que un gesto aislado no expresa información relevante.

Por las huellas dactilares, por las mangas de su abrigo, por sus botas, por las rodillas de sus pantalones, por los callos de sus dedos, por su expresión, por los puños de su camisa

y por sus movimientos. Por cada una de estas cosas revela fácilmente las intenciones de una persona (Pease y Pease 2006, p. 17).

Por todo lo destacado, el objetivo de este artículo se centra en argumentar el porqué el lenguaje no verbal es fundamental para el proceso mediador. Se ha realizado un análisis del lenguaje no verbal estudiando variables que ejercen influencia en la comunicación y centrando la atención en las competencias que deben tener los mediadores y en la repercusión que tiene en momentos destacados del proceso de la mediación como son la fase de acogida, un momento de bloqueo emocional o una escalada en el conflicto. Conformando de esta manera, las habilidades no verbales a las que suelen recurrir y que emplean los mediadores ante estas situaciones, tratando de comprender profundamente el origen de las emociones que se expresan con el cuerpo.

## Marco Teórico

### La Comunicación

Antes de comenzar a hablar del lenguaje no verbal se precisa definir el concepto de comunicación y de acuerdo con Pease (2010) se trata de un proceso que atribuye significado a las señales que transmite una persona, y para ello debe existir un emisor y un receptor. La elección de dicha definición responde a su concreción a la hora de sintetizar el objetivo del proceso comunicativo y el matiz de los roles personales necesarios para que éste surja.

Por otro lado, es necesario completar la información para conformar una conceptualización completa, puesto que la definición anterior se centra exclusivamente en los elementos (canal, emisor y receptor) pero no en la intencionalidad, por ello Cabrera y Pelayo (2002) afirman que no solo hablando es como se entiende la gente. Contrariamente al dicho popular, la comunicación dispone de unos elementos que exige una visión con mayor amplitud para comprender nuestro discurso y el de los demás, las causas, los intereses, los propósitos y la influencia que se genera ante ello.

Además de la intencionalidad, continuamente con los gestos corporales transmitimos y manifestamos las emociones, incluso cuando estamos en silencio, puesto que con el cuerpo hablamos. Según Albaladejo (2007) es un proceso que surge no conscientemente. No obstante, al conocer su funcionamiento podemos perfeccionarlo y controlarlo bajo un entrenamiento, favoreciendo así las habilidades comunicativas como mediadores y consiguiendo generar un clima distendido en la mesa de la mediación.

Por lo tanto, los seres humanos estamos en un constante vaivén entre señales verbales y no verbales, constituyendo ambos procesos un todo dentro del marco comunicativo, revelando a su vez, códigos y sentimientos, recordando que nuestra forma de mover las manos, de caminar o de mirar

puede ser determinante para generar un clima de confianza en los mediados.

Tras el enfoque interactivo que nos proporcionan los autores ya referidos anteriormente, Suares aporta una definición que sintetiza y unifica los contenidos expuestos, argumentando que la comunicación: «Se da entre dos o más seres humanos, quienes interactúan a través de la componentes digitales y los componentes analógicos de la comunicación; y tiene lugar en un contexto» (Suares, 2003, p. 80).

Esta definición, incide en gran medida en la visión del componente no verbal como soporte del discurso articulado, catalogándolo dentro de los componentes analógicos, es decir, siendo toda aquella información transmitida por los gestos, frente al componente digital que consiste en la expresión de palabras tanto de forma oral como escrita.

Este lenguaje no verbal puede reflejarse desde diferentes partes del cuerpo (ojos, microexpresiones faciales, movimiento de manos, postura corporal, tono, latencia, ritmo, etc.) resultando en ocasiones congruente con el proceso verbal y en otras situaciones transmitiendo mensajes contradictorios o contrapuestos, puesto que con el cuerpo revelamos cómo nos sentimos realmente, aunque con palabras se intente moldear la emoción. En dichas circunstancias prevalecerá la información transmitida por el lenguaje no verbal debido al impacto y al peso que ejerce sobre el discurso verbal.

A modo de resumen, en palabras de los autores Fornés y Rodríguez-Escalona (2008):

Con referencia a la comunicación humana, se ha distinguido una estructura triple básica: lenguaje-paralenguaje-cinésica. Lo que decimos (el lenguaje verbal, las palabras), cómo lo decimos (el paralenguaje, toda modificación de la voz y tipos de voz, más las muchísimas emociones cuasi léxicas independientes) y cómo nos movemos (cinésica) (Fornés y Rodríguez-Escalona, 2008, pp. 12-13).

La mediación es un proceso que asigna significado mediante el discurso de los mediados, no obstante, las señales que transmiten verbalmente son indicadores escasos para profundizar en la comunicación al completo, puesto que las piezas que quedarían por encajar sería los componentes de paralenguaje, es decir, todos los elementos que condicionan a la voz, como pueden ser el tono, el timbre, si se quiebra el discurso verbal condicionado por las emociones, etc. Y por otro lado, la gestualidad corporal, como es el movimiento de las manos, la colocación de las cejas o hacia dónde apunta la mirada. Este lenguaje no verbal puede reflejarse en cada recoveco del cuerpo, marcando si existe congruencia con el lenguaje articulado.

### Las emociones y los gestos

Para conocer qué emoción está presente en las sesiones de mediación podemos recurrir a la lectura de los gestos. Des-

camps (2010) nos descubren una serie de gestos universales que realizamos todos los seres humanos en función de cada emoción y que sintetiza y resume estableciendo la siguiente clasificación de los gestos conforme a la emoción que lleva asociada:

**Sorpresa:** Se divide en tres áreas faciales distintivas. Por un lado, la apertura de los ojos y las cejas completamente arqueadas, por otro lado la caída de la mandíbula en forma de «o» sin tensión ni labios apretados, a su vez. La piel que se encuentra debajo de la ceja se estira más de lo habitual generando de esta forma, arrugas en la frente. Suele ir caracterizada esta emoción con un espasmo de la cabeza hacia atrás.

**Miedo:** Es una emoción particularmente similar a la sorpresa, cuya marca diferenciadora es apreciable en el contenido. Es decir, la sorpresa puede ser positiva, pero el miedo es una emoción siempre negativa, llegando a extremos como el terror o la fobia. El miedo tiene una duración mayor o incluso gradual que la sorpresa, siendo ésta, más espontánea y rápida, que concluye en la vuelta a la calma mucho más rápida que el miedo.

A nivel físico se divide también en tres áreas faciales: En primer lugar las cejas están arqueadas como la sorpresa, aunque con el matiz diferenciador que está patente la tensión y además, las arrugas que se forman en la frente no son tan perceptibles. Con respecto a los ojos, se encuentran muy abiertos, al igual que el párpado superior muy arqueado, pero el inferior muy tenso, siendo una diferencia acentuada con respecto al párpado inferior relajado de la sorpresa. Por último, la boca más tensa que la sorpresa. Si una persona muestra la boca de esta forma pero con el resto de la expresión facial neutral, la emoción que transmite es de preocupación.

**Hastío y Desprecio:** El desprecio se caracteriza especialmente por la posición de la boca, puesto que el labio superior está elevado apuntando hacia la nariz (como cuando escuchamos), además, las mejillas están elevadas alterando el párpado inferior estrechándolo y produciendo diversas marcas debajo de los ojos. Las cejas están completamente relajadas, de hecho, es un componente que no se estudia para dicha emoción. Hay variantes como un labio elevado hacia un lado, transmitiendo burla o soberbia, en determinados casos también ironía. Y al arrugar la nariz, estaríamos hablando de repugnancia.

**Ira:** La ira tiene diferentes intensidades, que empieza por un malestar o irritación. Las cejas se encuentran inclinadas hacia abajo, al contrario que el miedo o sorpresa que están arqueadas, no muestra ninguna marca de expresión en la frente. Los párpados están tensos, tanto el superior como el inferior y la mirada es continua, aguda y penetrante. El rasgo más característico es la contrariedad del área superior facial muy extendida frente al área inferior facial, contención en los labios y boca.

**Alegría:** La emoción de la alegría es fácil de identificar, puesto que se caracteriza por una armonía en las tres áreas faciales, mostrando arrugas desde la nariz hasta la boca al forma una sonrisa, y la ampliación naso-labial en una carcajada. Las mejillas se elevan, mostrando alteración en el párpado inferior uniéndolo con el párpado superior y formando las arrugas laterales en los ojos, comúnmente llamadas patas de gallo.

En la alegría, los ojos brillan más. Hay que diferenciar además, que la sonrisa es verdadera cuando se dan las características anteriores, si por ejemplo no se forma arruga en el borde de los ojos o no hay alteración en la parte superior facial, la sonrisa no es verdadera, podría ser sonrisa social o también llamada la sonrisa de Duchenne. Hay que tener en cuenta especialmente en dicha emoción que la alteración facial tras alguna operación puede dificultar la lectura. Por ejemplo, el botox no permite crear dichas arrugas en la zona superior facial.

**Tristeza:** La emoción de la tristeza se caracteriza especialmente por las cejas unidas hacia abajo, aproximando el entrecejo, los párpados quedan más cerrados de la expresión neutra habitual. Se suele representar con la mirada hacia abajo, aunque puede ser también otras emociones a representar como la vergüenza o la culpabilidad. Por último la boca suele acompañar a la expresión hacia abajo y en intensidad de tristeza aguda, puede presentar temblor.

En el análisis de las emociones universales y el gesto que lo acompaña resulta de interés la clasificación realizado por Calvo, A., García, I y Pérez, R. (2013):

**Gestos emblemáticos:** Son gestos con un significado claro en la cultura, representando un código y traducido en palabras o en la acción que pretende transmitir. Un ejemplo de gestos emblemáticos podría ser un pulgar abajo simulando que algo va mal o no ha gustado.

**Gestos ilustrativos:** Son gestos que acompañan el discurso verbal, aclarándolo y mostrando más al receptor la información específica. Determinados por la cultura y no son tan traducibles como los gestos emblemáticos. Un ejemplo de gestos ilustrativos podría ser cuando decimos que es mucho dinero y nos frotamos los dedos pulgar e índice.

**Gestos que expresan estados emotivos:** Son gestos que revelan el estado de ánimo de la persona y proporcionan dinamismo. Ahora, con el impulso de las redes sociales, podría traducirse como ejemplo añadir un emoticono a un mensaje.

**Gestos reguladores de la interacción:** Son gestos para mostrar duración del mensaje, es decir cuando empezar o cuando acabar de hablar, e incluso cuando tomar el relevo de la conversación. Un ejemplo podría ser levantar la mano para hablar en una reunión y el gesto de asentir por parte del coordinador para comenzar a hacerlo.

**Gestos de adaptación:** Son gestos para modificar o ca-

muflar una emoción real, es decir, cuando se pretende esconder la emoción real, como por ejemplo sonreír para aliviar un momento de tensión.

En síntesis, la gestualidad de las emociones universales dispone de un componente común en todas las personas, determinando así un patrón para identificarlas, siendo de utilidad en el proceso de la mediación puesto que mediante la expresión emocional es donde se pueden identificar los resbalones gestuales, siendo aquellas acciones contradictorias entre lo que se dice y lo que se demuestra, por ejemplo asentir con la cabeza mientras se manifiesta una negativa. El lenguaje no verbal prevalece ante esta situación de contradicción debido al porcentaje mayoritario que cumple en el discurso comunicativo (93%) frente solamente a un 7% de lo verbal.

De cara a la mediación, puede ser un gran avance filmar las sesiones de mediación, de manera que se puedan visualizar las grabaciones y así analizar las emociones que se expresan en función de las microexpresiones que muestran los mediados de acuerdo con los parámetros de FACS (Sistema de codificación de acciones faciales) establecidos por Ekman y Friesen (1978) que permite categorizar las expresiones fáciles a partir de los movimientos musculares que entran en juego. Para el análisis es preferible ver los vídeos en cámara lenta, como expresa Ekman ya que las microexpresiones surgen en cuestión de microsegundos.

### El lenguaje del cuerpo y la personalidad

Aunque anteriormente se ha nombrado la clasificación de las emociones universales y su manifestación corporal, es necesario añadir que existen, como afirma James (2003), ciertos aspectos físicos que afectan al lenguaje no verbal, y cuya influencia en la trasmisión de nuestras emociones puede ser sumamente útil en el proceso mediador:

- **La expresión facial:** el contacto visual, la sonrisa o el ceño fruncido son mensajes poderosos de comunicación visual. Por ejemplo, cuando damos la bienvenida al servicio de mediación por primera vez a los mediados, factores como por ejemplo saludar a las dos personas por igual, conocer el saludo más cordial posible si provienen de otra cultura o qué grado de sonrisa expresar, pueden ser indicadores de calidad hacia la mejora profesional.
- **El lenguaje corporal:** necesitamos comprender qué expresan a los demás nuestros gestos y postura. Un aspecto a destacar en el proceso mediador es por ejemplo quien de los mediados entra primero en la sala de la mediación, quién elige primero el sitio para sentarse, o si uno de los mediados busca aprobación con la mirada ante su compañero/a. Ya que en este último caso, se trataría de un desequilibrio de poder ante ellos, manifestando un indicador de sumisión e inseguridad.

- La vestimenta: cuando elegimos la ropa que vamos a usar cada día estamos mostrando al resto del mundo algunas características individuales como el gusto, la personalidad y la actitud. Si decidimos vestirnos de manera diferente estamos expresando que preferimos ser considerados como extraños, solitarios o incluso excéntricos. La formalidad, la comodidad de la ropa en función del clima, son factores que pueden generar una seguridad o inseguridad como mediadores, y a su vez a los mediados.
- La pulcritud: el cabello, las manos y el olor forman un aspecto importante de la imagen global que creamos. El olor de un perfume intenso, puede manifestar rechazo, a su vez lo es también la suciedad en las uñas o el olor a sudor.

Dichas características, son aspectos visuales que determinan nuestra imagen, nuestro modo de ser y la forma en que los mediados se hacen una imagen de nosotros. Pero estos elementos, tampoco son la única fuente de estudio sobre el lenguaje del cuerpo y la personalidad, ya que se ha trabajado también la complejidad corporal, en esta línea

Es importante conocer la somatotipia y la imagen que transmiten las personas con diferentes complejones, ya que, como explica James (2008), tan solo es necesario disponer de cuatro segundos para que los mediados se creen sus propias impresiones sobre nosotros, por ello el lenguaje no verbal y nuestra personalidad debe encontrarse en armonía. Disponemos de unos sesgos de la percepción que pueden marcar en la primera impresión afectándonos a la objetividad como profesionales. Un ejemplo de ello, es asociar la gordura con personas indefensas, la musculación hacia la vitalidad y optimismo, o la delgadez hacia la enfermedad. Descamps explica:

El gordo es amable y tranquilo, blanco y acomplejado, la gorda es maternal y amable pero desaliñada y acomplejada, el delgado es inteligente y soñador, pero cerrado y tímido, la delgada es discreta y segura de sí misma, pero estrecha y enfermiza, el musculoso es dinámico y deportivo pero tímido o pretencioso, la musculada es decidida y segura de sí misma pero altiva y masculina. (Descamps, 2010, pp. 30-33).

### El lenguaje no verbal en la mediación

Una vez categorizada las emociones universales anteriormente y el gesto que lo expresa, ha llegado el momento de analizar su repercusión directa en la mediación, comenzando por la propia definición; en palabras de Armas (2009) la mediación.

Deriva del latín «mediu-medium», que significa en medio y se ha definido como un proceso de resolución cooperativa del conflicto (Kruk, 1997) en el que dos o más personas en disputa reciben la ayuda de uno o más terceros imparciales (los mediadores) para comunicarse y alcanzar por sí mismos

un acuerdo mutuamente aceptables sobre los temas en disputa. (Armas, 2009, p. 20).

Como explica Ripol (2011), los seres humanos nos recomponemos a través de nuestras historias y con la tradición oral o los valores como fuerza de influencia, por tanto, el mediador es un profesional de la comunicación expuesto a la influencia de historias y relatos cargados de valores, que reúne los elementos necesarios para que ésta fluya.

Más allá de las palabras y de nuestros gestos existentes otras variables que influyen en el proceso mediador como pueden ser la sala de la mediación, siendo como tal el espacio físico espacio-temporal donde se realizan las mediaciones y cómo esté organizada. Por ejemplo, la importancia de la mesa redonda, como argumentan Pease y Pease (2006). Hemos de remontarnos a la historia del Rey Arturo, quien usaba una mesa redonda, al igual que la mesa característica de la mediación, para reflejar jerarquía horizontal, creando un ambiente de reflexión ideal para el debate y la toma de decisiones.

Pero no sólo la mesa redonda confiere eficacia a la sala mediación, también hay otros elementos dentro de la misma, que contribuyen a la fluidez del proceso como es la distancia que tomamos para comunicarnos con una persona, o dicho de otra forma, como la manera de emplear el espacio con el fin de relacionarnos entre las personas según el grado de confianza, definido por Fast (2005) con la proxémica. De acuerdo con Rebel (1995, p. 36) la zona que distancia a los participantes en la comunicación, en nuestro caso en la mediación, puede dividirse en:

- Distancia mínima: 20-60 cm.
- Distancia personal: 60-90 cm.
- Distancia social: 150-200 cm.
- Distancia pública: 400-800 cm.

Dichas categorías tienen una incidencia directa con respecto a la confianza que poseen entre sí los mediados, siendo un elemento significativo de cara a interpretar la proxemia en el proceso de mediación. Por ejemplo, si los mediados son pareja o tienen una relación muy íntima que aún no está deteriorada podemos encontrarlos en la distancia personal de 60-90 cm. Por otro lado, si la relación ya se encuentra afectada o tienen menos confianza entre ellos podremos a su vez encontrarlos en la categoría de la distancia social entre 150-200 cm. Es la misma categoría incluso, la adecuada para dirigirnos a ellos como mediadores, puesto que es una distancia cercana pero a su vez se mantiene la profesionalidad, evitando a su vez invadir el espacio personal de éstos.

Cabe destacar, además, que el autor ha realizado dicha división desde la cultura de Norteamérica, ya que en otras culturas, como por ejemplo la latina la proxemia es menor entre conocidos e incluso la distancia social es más estrecha. En cambio, en culturas asiáticas, la distancia social aumenta considerablemente.

El espacio personal también varía en función de la personalidad de los mediados, es decir, si la persona es introvertida generalmente dispone de una barrera de acercamiento menor que una persona extrovertida. También la diferencia la podemos encontrar en función del género, puesto que las mujeres guardan más distancia hacia un hombre desconocido que entre propias mujeres.

Una señal no verbal para identificar la comodidad de la distancia corporal consiste en verificar si las personas hablan de frente sin tener la cintura ladeada y si no existe ningún elemento físico o corporal ejerciendo de barrera (brazos cruzados, piernas entrecruzadas, manos cubriendo genitales, abrazando el bolso...).

Otro aspecto relevante es el paralenguaje, siendo la aglomeración de componentes influyentes en el discurso verbal, siendo la referencia al componente vocal del discurso, es decir, al timbre, el tono y el tipo de voz. Poyatos lo define como «las cualidades no verbales y modificadores de la voz, sonidos y silencios con que apoyamos o contradecemos las estructuras verbales y kinésicas». (Poyatos, 1994, p. 137). Siguiendo con el componente vocal Glass (2003) argumenta que: «La voz es el conducto mediante el que se transmite los pensamientos y los sentimientos más íntimos. Puesto que la voz está conectada con áreas del cerebro relacionadas con la emoción». (p. 131). Por lo que el control de nuestra voz como mediadores identifica nuestro estado emocional, en un porcentaje según Glass entre un 60% y 65%.

Grijalvo y Pellejero (2008) destacan también, con respecto a la voz, la importancia de la latencia, siendo el intervalo temporal de silencio entre que finaliza una persona de hablar, y comienza otra. Los autores apuntan que si esta latencia es tardía denota una conducta pasiva. Otro de los elementos de la voz que señalan es el volumen, ya que una voz con un volumen muy alto denota agresividad o persuasión, mientras que una voz con un volumen bajo refleja sumisión o disgusto. Además analizan el tono o la entonación, la cual si muestra un carácter grave indica monotonía y si es aguda dinamismo.

Pero estos autores, consideran otro elemento imprescindible para el estudio del lenguaje no verbal que puede aplicarse a la mediación, la mirada. Destacando que una persona mirará más si la comunicación se trata de una proxémica alejada entre los interlocutores, si se está hablando de un tema banal, si no hay otro foco de atención a dónde poder mirar más que al interlocutor, si hay interés en la conversación que se está teniendo, si se está alerta en las reacciones que produce la otra persona al hablar, si nos gusta o sentimos afecto hacia esa persona, si es una fuerza de autoridad, si se es más extrovertido, si existe interés por la integración o acercamiento hacia esa persona, si hay dependencia o sumisión, si se escucha activamente e incluso, los autores realizan una distinción de género, concluyendo que la mujer mira mucho más que el hombre.

En síntesis, la kinesia, contemplada diferentes elementos no verbales que pueden ser estratégicos para el proceso mediador. Y es que el mediador para el desempeño de sus funciones dispone de dos procesos comunicativos primordiales:

- Lenguaje Verbal: Con la gran cantidad de técnicas y estrategias que conforman las herramientas propias de la mediación (Legitimar, parafrasear, reformular, preguntar...)
- Lenguaje No Verbal: Toda aquella información que complementa el diálogo, que es reveladora de que el lenguaje verbal sea creíble, transparente. De acuerdo con Davis (2010): «La parte visible de un mensaje es por lo menos tan importante como la audible». (p. 19). Es de vital importancia en el proceso mediador para no solamente conocer las señales gestuales de los mediados, sino para enriquecer las aptitudes como profesionales en el ámbito.

Los mediadores deben conocer estos elementos de la comunicación no verbal para identificarlo y leer qué emociones están expresando los gestos de los mediados, qué contradicciones hay, más allá de la comunicación verbal. Puede facilitar abrir posibilidades a una historia alternativa a partir de dichas contradicciones, figurar como una guía para identificar qué sentimientos están en juego en el conflicto y que ayuden a su legitimación.

La manera o la guía para identificar las señales pueden ser analizar la proximidad entre los mediados, analizar los resbalones gestuales (cuando niegan con la cabeza mientras que verbalizan afirmando), aspectos de sumisión o dominación como por ejemplo quien entra primero en la sala de la mediación, quien elige primero su sitio, quien comienza a hablar, si se miran cuando hablan, si al hablar buscan aprobación de su compañero o compañera, si manifiestan una posición relajada o tensa (cruzar brazos, cejas fruncidas, puños cerrados, labios apretados...), si la conducta hacia los mediadores es de tranquilidad o desafiante. También debemos ser conscientes de la influencia cultural y los sesgos que podemos tener.

Este análisis nos permite identificar y entrenar en nosotros mismos como mediadores las habilidades para la comunicación completa, eficaz y coherente. Por ejemplo: hacia dónde dirigir la mirada, hasta qué lugar del cuerpo levantar las manos para expresarnos, cuál es la colocación más idónea o cómo presentarnos por primera vez ante los mediados, si saludamos con dos besos o estrechamos la mano, si mantenemos una expresión facial sonriente o neutra, si entrenamos la voz para guiarles y calmarles, si mantenemos la mirada equilibrada para ambas partes, si nos sentamos frente a los dos y no solamente frente a uno (generando confrontamiento de esta forma), si la mesa es de cristal y así poder analizar el lenguaje no verbal inferior que se suele escapar en la mesa de la mediación (no sabemos si los mediados se tocan las piernas o incluso si tienen tics de nerviosismo o como seña-



les de ansiedad), son elementos que influyen y determinan el grado de confianza que por un lado transmitimos y que por otro lado podemos detectar en ellos.

## Conclusión

A lo largo de este artículo se narra las competencias, divididas en los cuatro grandes bloques de expresión facial (la mirada, las cejas, la nariz y la boca para expresar las emociones universales), el lenguaje corporal (voz, paralenguaje, proxémica, tipos de gestos, somatotipia), vestimenta o indumentaria del mediador/a y la pulcritud. Es decir, un análisis del discurso comunicativo, englobado por el lenguaje verbal y no verbal.

El artículo, ha permitido una aproximación al estudio del lenguaje no verbal, las teorías y creencias acerca de la misma y de su valoración en la sociedad. Se ha dado a conocer, en palabras de diversos autores relevantes, los avances que han ido surgiendo del mundo de la kinesia y las implicaciones para el mundo de la mediación.

Por otro lado, se ha tenido en cuenta desde los inicios de este trabajo, el hándicap que lleva a la espalda las ciencias sociales, pudiente a ser juzgado a priori hacia sesgos cognitivos, creencias o valores poco contrastados, es por ello que dicha preocupación se ha recogido como crítica constructiva en este trabajo, justificándose así la consistente lectura y revisión bibliográfica demostrando de esta forma el rigor que denota la veracidad de los resultados obtenidos.

Por último, la valoración de dicho artículo es un emocionante recorrido, donde sin perder la ilusión se ha aportado cada palabra con el fin de mejorar y aportar un granito de arena, a lo que en un futuro será la montaña del lenguaje no verbal, conformando dicha propuesta tan solo como el inicio, como la punta del iceberg, es por ello, que el punto con el que acabará esta frase, es tan solo un punto y seguido. El campo de la investigación en el lenguaje no verbal puede ser ampliado en la línea del estudio de:

- Particularidades de la voz y sus características (latencia, timbre, tono, velocidad, etc) en el ámbito de la mediación, teniendo en cuenta que se basa en es un proceso comunicativo.
- La expresión emocional según el género de los mediados.
- El Lenguaje no Verbal en función de la edad, puesto que la mediación presenta diferencias dependiendo del arco de edad donde se lleva a cabo.
- El Lenguaje no Verbal en la discapacidad: Hay elementos que dificultan una lectura congruente a nivel no verbal con respecto al verbal.

Como cierre destaco una cita de Steve Jobs (2012):

Tu trabajo va a llenar gran parte de tu vida, y la única forma de estar realmente satisfecho con él es hacer lo que creas que es un gran trabajo. Y la única manera de hacer un trabajo genial es amar lo que haces. Si no lo has encontrado, sigue

buscando. No te detengas. Al igual que con todos los asuntos del corazón, lo sabrás cuando lo encuentres. Y, como cualquier gran relación, sólo se pondrá mejor y mejor, conforme los años pasen. Así que sigue buscando hasta que lo encuentres. No te detengas (Jobs, 2012, p. 147).

## Referencias

- Albaladejo, M. (2007). *La comunicación más allá de las palabras*. Barcelona, España: Graó.
- Armas, M. (2009). *Mediación y resolución de conflictos*. Gran Canaria, España: Servicio de publicaciones y difusión científica de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Cabrera, A. y Pelayo, N. (2002). *Lenguaje y comunicación: Conceptos básicos, aspectos teóricos generales, características, estructura, naturaleza y funciones del lenguaje y la comunicación*. Caracas, Venezuela: El nacional.
- Calvo, A., García, I. y Pérez, R. (2013). *Expresión corporal. Una práctica de intervención que permite encontrar un lenguaje propio mediante el estudio y la profundización del empleo del cuerpo*. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4135190>
- Darwin, C. (1984). *La expresión de las emociones en los animales y en el hombre*. Madrid, España: Alianza.
- Davis, F. (2010). *La comunicación no verbal*. Madrid, España: Alianza.
- Descamps, M. (2010). *El lenguaje del cuerpo y la comunicación corporal*. Barcelona, España: Biblioteca Deusto de desarrollo personal.
- Ekman, P. (2005). *Como detectar mentiras*. Barcelona, España: Paidós.
- Ekman, P. (2004). *¿Qué dice ese gesto?* Barcelona, España: Integral.
- Ekman, P. y Friesen, W. (1978). *The facial action coding system (FACS)*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Fast, J. (2005). *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona, España: Kairos.
- Fornés, A. y Rodríguez-Escalona, M. (2008). *El porqué de nuestros gestos*. Barcelona, España: Bolsillo Octaedro.
- Givens, D. (2000). *El lenguaje de la seducción*. Barcelona, España: Amat.
- Gladwell, M. (2005). *Inteligencia Intuitiva*. Madrid, España: Punto de lectura.
- Glass, L. (2003). *Sé lo que estás pensando*. Barcelona, España: Paidós.
- Grijalvo, F., y Pellejero, J. (2008). *Entrenamiento en Habilidades Sociales*. Gran Canaria, España: Servicios de publicaciones y difusiones científicas.
- James, J. (2008). *The Body language bible*. British, England: Vermilion.
- James, J. (2003). *El Lenguaje corporal. Proyectar una imagen positiva*. Barcelona, España: Paidós plural.

- Jobs, S. (2012). *La sabiduría empresarial de Steve Jobs: 250 citas del innovador que cambió el mundo*. Madrid: La esfera de los libros.
- Kruk (1997). *Mediation and Conflict Resolution in Social Work and the Human Service*. Chicago: Nelson Hall.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Mishawaka, U.S.A: Walter de Gruyter Inc.
- Pease, A. (2010). *Comunicación no verbal. El Lenguaje del Cuerpo*. Barcelona, España: Amat.
- Pease, A., y Pease, B. (2006). *El lenguaje del cuerpo. Como interpretar a los demás a través de sus gestos*. Barcelona, España: Amat.
- Poyatos, F. (1994). *La comunicación no Verbal*. Madrid, España: Istmo.
- Rebel, G. (1995). *El Lenguaje corporal*. Madrid, España: Edaf Psicología y Autoayuda.
- Ripol, A. (2011). *Estrategia de mediación en asuntos familiares*. Madrid, España: Instituto complutense de mediación y gestión de conflictos.
- Soares, M. (2003). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Soares, M. (2004). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnica*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.