

# **LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN CON PAREJAS**

## **NON-VIOLENT COMMUNICATION IN THE PROCESS OF MEDIATION WITH COUPLES**

**Jorge David Vallejo Pérez**

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Maestría en Psicología mención Asesoría y  
Terapia Familiar Sistémica, Quito, Ecuador.

**Carlos Gabriel Hidalgo Ramos, Mgtr.**

Docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Maestría en psicología  
mención Asesoría y Terapia Familiar Sistémica, Quito, Ecuador.

### **Resumen**

La mediación se ha convertido en un recurso adecuado para solucionar los conflictos de manera rápida. La comunicación no violenta involucra a la comunicación compasiva, haciendo énfasis en la empatía, el respeto, la toma de responsabilidad de las acciones entre otras, la comunicación toma relevancia en la búsqueda de generar acuerdos y disminuir los conflictos. El objetivo general de esta investigación fue analizar la comunicación no violenta durante la mediación con parejas. Desde un enfoque sistémico, se quiere comprender e interpretar la comunicación en el proceso de mediación: desde la visión de los mediadores como de la pareja en conflicto. Esta investigación se realizó con un paradigma cualitativo, el diseño metodológico fue fenomenológico con un alcance descriptivo-interpretativo, se usó un muestreo no probabilístico intencional, se seleccionó dos casos: dos mediadores y dos parejas mismos (cuatro personas). Se aplicó entrevistas semiestructuradas, el análisis se realizó utilizando el software informático Atlas Ti. Se concluyó que dentro de los espacios de mediación existe una comunicación no violenta misma que es propiciada por los mediadores para llegar a los acuerdos y resolver los conflictos que generaron la invitación a la mediación.

**Palabras clave:** comunicación no violenta, enfoque sistémico, mediación, resolución de conflictos.

## **Abstract**

Mediation has become an adequate resource to solve conflicts quickly. Nonviolent communication involves compassionate communication, emphasizing empathy, respect, taking responsibility for actions, among others, communication becomes relevant in the search for generating agreements and reducing conflicts. The general objective of this research was to analyze nonviolent communication during mediation with couples. From a systemic approach, the aim is to understand and interpret communication in the mediation process: from the mediators' point of view as well as that of the couple in conflict. This research was conducted with a qualitative paradigm, the methodological design was phenomenological with a descriptive-interpretative scope, a non-probabilistic intentional sampling was used, two cases were selected: two mediators and two couples themselves (four people). Semi-structured interviews were applied, the analysis was carried out using Atlas Ti computer software. It was concluded that within the mediation spaces there is non-violent communication, which is propitiated by the mediators to reach agreements and resolve the conflicts that generated the invitation to mediation.

**Keywords:** non-violent communication, systemic approach, mediation, conflict resolution.

---

## **Introducción**

En el mundo actual las personas utilizan la comunicación como un medio de relacionarse, partiendo desde la unidad básica que es la familia y su ideología, regida por sus propias características de convivencia y respondiendo a las demandas del entorno. La acción comunicativa está en crisis, Habermas (2023), señaló que el lenguaje está basado en el interés sustancial (p. 8), en la realidad cuando se habla de comunicación se le da relevancia a los canales y medios mas no a los intereses subjetivos de quienes se comunican.

En este sentido, Lesmes et al., (2020), definen la comunicación como “un proceso en el cual se da un intercambio de información entre quien emite el mensaje y quien lo recibe” (p. 148), por otro lado, Satir (2002) entendió el comunicarse como: “Los métodos que utilizan las personas para expresar sus ideas a los demás” (p. 18), siendo un conjunto de

pasos ordenados para transmitir una idea a otros, en donde el mensaje destaca en los procesos comunicativos.

La comunicación, permite intercambiar información, siendo fundamental dentro de la mediación, facilitando la interrelación de quienes se encuentran en el sistema, una buena comunicación ayudará a entender mejor los problemas llevados a mediación. Según Watzlawick et al. (1991), es esencial para todos los seres humanos (p. 5). Además, se señaló que es un proceso intrínseco a la vida, no es posible no comunicarse (Watzlawick et al., 1991, p. 28).

En muchas ocasiones las personas no son conscientes de la importancia de la comunicación, así como también no se dan cuenta de los efectos en el otro (Ceberio, 2006, p. 11), estas pueden llegar a generar sentimientos de alegría, tristeza, decepción, entre otros. Laso (2015), destaca que, dentro del comunicar, las emociones cobran más relevancia y así como no se puede no comunicar, no es posible no resonar emocionalmente ante lo expresado por el otro (p. 145). En ese sentido, Vázquez y Díaz (2023) advierten que las emociones no siempre responden al contexto de manera apropiada pudiendo ser conflictivas si no se saben gestionar (p. 58). En la mediación, se incluye el factor emocional haciendo que las partes perciban un acuerdo como más justo (Silva-Hernández, 2023, p. 26).

Siguiendo esta línea, Linares et al. (2019), indican que la comunicación es una necesidad del ser humano y que radica en la conexión, más no en el hecho de intercambiar información, siendo un recurso de gran importancia para mejorar la forma en la que se percibe y la manera en que se reconocen los demás (p. 27), la comunicación tiene su complejidad, muchas veces al momento de escuchar o entender al otro se cae en reduccionismos perdiendo de vista el ¿para qué? o el ¿por qué? se ha dicho algo (Ceberio, 2018, p. 70), sin darse cuenta se podría estar comunicando de manera inadecuada e incluso violenta, con la manera en la que se comunican se da una estructura al sistema con pautas y patrones conductuales los cuales sustentan la dinámica relacional en la que se encuentra inmersos y más aún si esta es una dinámica violenta (Castellanos Delgado & Redondo Pacheco, 2022, p. 239).

Es así como toma relevancia la comunicación no violenta (CNV) propuesta por Rosenberg (2013), quien la entiende ampliamente como la búsqueda de seguir siendo humanos incluso en las situaciones más adversas, de esta forma la CNV se centra en la

forma en la que se expresa y se escucha a los demás, busca hacer consciente la manera de hablar y reaccionar ante los conflictos evitando reacciones automáticas en las que se carece de empatía o más aún se hace daño con la palabra (p. 17), se considera entonces como comunicación violenta en este modelo a cualquier tipo de mensajes que implique que la otra persona se sienta agredida, que se cierre o se aleje (Gonzales, 2023, p. 22).

Adicionalmente, Garassini (2018) resume la CNV de Rosenberg (2013), en donde se plantean 4 elementos (p. 71), que son:

- La observación, describir lo que está sucediendo, sin realizar juicios u opiniones subjetivas;
- Identificación de sentimientos, el cómo se ha sentido con lo que se observó;
- Expresión de necesidades, serán estas las que influyen en cómo se siente; identificar y dar su lugar ayudará a mejorar la comunicación y tomar decisiones (Zapata, 2021, p. 92);
- La acción de petición, las partes deben manifestar su petición concreta de que es lo requiere y cómo hacer para obtenerlo, considerando el interés del otro con respeto (Gonzales, 2023, p. 123), además debe ser realista, negociable y sin imposiciones (Danet, 2020, p. 38).

Existe gran demanda por los servicios de mediación en materia familiar, según los datos publicados por el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial, para el período de enero a septiembre de 2020, se ingresaron 25336 casos, de los cuales 13435 equivalente a un porcentaje del 53,03% corresponden a la materia de Familia (Consejo de la Judicatura, 2020).

Dentro de la mediación la comunicación toma importancia, Medina et al., (2019), definen a la mediación como “un proceso donde un tercero imparcial sólo facilita la comunicación entre los mediados, y son ellos quienes proponen la solución” (p. 420), criterio que se ratifica con lo mencionado por Feixas et al. (2016), quienes dicen que “La mediación es un proceso temporalmente limitado que contribuye a facilitar la comunicación y los conflictos entre dos partes a través de un mediador” (p. 5).

La mediación con parejas tiene sus matices, para ello, es necesario tener en cuenta el concepto de pareja, para Ceberio (2018), “La pareja es la interacción de dos personas que se interinfluyen de manera complementaria, que comparten una parte de sus actividades de vida y que poseen proyectos en común, pero también proyectos personales

de cada integrante” (p. 10). Puig (2023), entiende a la mediación familiar como una disciplina en constante evolución tanto en su forma de proceder como en las áreas que interviene (procesos de divorcio, separación, tenencia, etc.) (p. 308), pero será el mediador quien tendrá un rol protagónico como facilitador y canalizador entre las partes, este deberá contar con habilidades como la pasión y la paciencia al realizar sus labores (Paredes, 2023, p. 34).

El conflicto, es el eje a tratar en la mediación, Medina et al. (2019), entienden que los conflictos pueden ser de diferente naturaleza y responden a la experiencia subjetiva de los individuos, identifican algunas categorías en las que se podrían darse los conflictos en las parejas, aunque no es generalizable, los criterios tienen que ver con la organización, la dificultad para comunicarse y entenderse, el afrontamiento para resolver los conflictos y los desacuerdos debido a presupuestos (p. 237), los conflictos de pareja tienen un gran contenido emocional (López, 2022, p. 11), en el conflicto cada una de las partes asume funciones, en este sentido, la mediación contribuye a comprender los roles de los pares (Ramón & Gorjón, 2021, p. 18).

Por otro lado, los conflictos pueden entenderse como un medio donde emergen oportunidades para realizar cambios significativos en la manera de abordar una dinámica que se quiere cambiar (Santana & Martín, 2015, p. 66). Además, la manera en cómo se maneja el conflicto puede resultar en aprendizaje, desarrollo y tener consecuencias tanto positivas como negativas dependiendo de cómo se lo aborda (Dorado & De La Fuente Roldán, 2022, p. 39).

Se han realizado investigaciones previas relevantes sobre la CNV en materia de mediación, Peña (2020) realiza una tesis en Bogotá la cual brinda luces sobre el uso de la comunicación no violenta en mediaciones policiales, destaca la falta de elementos clave al comunicarse (Asertividad y CNV) y concluye que la CNV puede aportar herramientas (observación, expresar sentimientos y necesidades, realizar peticiones) para gestionar los conflictos de mejor manera (p. 78). Por otro lado, Rincón (2023), en un estudio sobre los conflictos de comunicación que fue gestionado con mediación familiar reveló que en casos donde hay conflictos de comunicación, la violencia se presenta de manera silenciosa lo que ocasiona que la pareja tenga dificultades para comunicarse previamente a realizar la mediación, mismas que tienen mucho que ver con la dinámica de pareja y la relación (p. 49).

Mejorar las relaciones es lo importante hacia la búsqueda del bienestar de quienes están mediando, es la esencia de la mediación el llegar a los acuerdos en las que las dos partes salgan beneficiadas. Cuando se comprende que los individuos forman parte de un sistema, el acuerdo no sólo podría beneficiar u afectar a los implicados, sino también a aquellas personas con las que conviven.

El presente estudio buscó analizar la comunicación de las parejas que tienen casos de mediación desde una perspectiva fenomenológica para ver si en su experiencia personal se han podido comunicar de manera adecuada para llegar a los acuerdos, para lo cual se ha planteado como el objetivo general: Analizar la comunicación no violenta durante la mediación con parejas. En concatenación los objetivos específicos fueron: Identificar la manera en que se da la comunicación no violenta en el proceso de mediación de pareja. Analizar cómo entienden las parejas los conflictos inherentes a su dinámica relacional. Y, conocer la experiencia al mediar del sistema observante mediador-pareja.

## **Método**

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se consideró el paradigma cualitativo, que se “enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernandez Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p. 390), se adoptó el diseño metodológico fenomenológico, mismo que se define como “la descripción analítica de las vivencias intencionales, el sujeto descompone los objetos de la percepción interna para así poder describirlos adecuadamente” (Navarro-Yepes et al., 2022, p. 30), si bien el comportamiento es subjetivo, está presente en sujetos que poseen sus propias vivencias e interactúan en su entorno, por tanto, se estableció contacto para indagar sobre las categorías estudiadas a profundidad, siendo propio de este grupo y no generalizable por criterios de confiabilidad (Denzin et al., 2020, p. 9).

El estudio fue de alcance descriptivo-interpretativo ya que facilitó identificar la percepción y comprensión de las categorías de análisis sobre la CNV en el proceso de mediación, los casos de estudio están relacionados con los conflictos de pareja.

## **Participantes**

Para la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico intensional, en ese sentido, se analizaron dos casos de mediación, en donde estuvo presente un mediador y

una pareja en cada caso, los criterios de inclusión para parejas fueron: asistir al centro de mediación, tener en común un conflicto de pareja, relacionados a pensiones alimenticias, régimen de visitas y/o tenencia, la pareja debió tener al menos un hijo y haber culminado el proceso de mediación, aceptación por escrito de los consentimientos informados, ser sujetos mayores de edad, mientras que los criterios de inclusión para los mediadores fueron: estar registrados en el centro de mediación y habilitados para el ejercicio de la mediación, haber realizado y culminado el caso juntamente con la pareja de estudio, tener predisposición a participar en la investigación firmando el debido consentimiento informado. Se eliminó a personas que no den su consentimiento y menores de edad.

**Tabla 1**

*Participantes de la investigación*

<b>Código</b>	<b>Participante</b>	<b>Caso</b>
A	Miembro de pareja	1
B	Miembro de pareja	1
M1	Mediador	1
C	Miembro de pareja	2
D	Miembro de pareja	2
M2	Mediador	2

Nota. Participantes de investigación, elaborado por Jorge Vallejo, 2024

### **Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de información fueron la observación directa y la entrevista, mismas que permitieron recolectar información de los participantes. Adicionalmente, se utilizó la guía de “entrevista semiestructurada” (Hernandez Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p. 408), para lo cual se creó una entrevista que tuvo doce preguntas abiertas, (una pregunta de descripción general, cuatro de relacionadas a la categoría comunicación no violenta, tres relacionadas al proceso de mediación, tres a la categoría del conflicto y una a la experiencia), esta entrevista semiestructurada fue validada por tres expertos, de tal forma que se corresponda con los objetivos de la presente investigación.

### **Procedimiento**

Se tomó contacto con el Centro de Mediación participante “Dialoga Latitud Cero” en donde se le informó del estudio que se quería llevar a cabo, se tomó contacto con los

mediadores que querían participar en la investigación para luego identificar posibles casos de pareja que cumplan con los criterios, se creó un anexo en donde el mediador daba a conocer a la pareja de una posible participación, entonces contactó con la pareja para invitarle e informarle de manera verbal y escrita la intención de esta investigación.

Una vez que los participantes aceptaron, se procedió a realizar las entrevistas en el centro de mediación en un lugar tranquilo y calmado, el investigador realizó las entrevistas de manera presencial tomando en cuenta la disponibilidad de los participantes, las entrevistas fueron grabadas en audio y transcritas, a los participantes se les informó sobre la confidencialidad de datos y que no se usarían sus nombres en la presente investigación, Después de capturar las entrevistas se procedió a eliminar los audios de las mismas para proceder al análisis de datos, el análisis de datos se realizó usando el software informático Atlas Ti. Para lo cual se capturó los datos de las entrevistas transcritas, se crearon citas de cada frase y se codificó los conceptos clave significantes, se generó una red de conceptos la cual se editó manualmente, según co-currencia, para una mejor visualización de los resultados.

### **Análisis de datos**

Con las entrevistas transcritas y codificadas conforme a los códigos de cada participante, mencionados en la tabla 1 de esta investigación, se procedió a realizar un análisis de contenido de los documentos, se identificaron las claves incidentales y se procedió a la codificación e identificación de contenido realizando un análisis hermenéutico, permitiendo la elaboración y presentación de redes semánticas de contenido de significado y significantes emergentes (Cáceres, 2003, p. 58).

### **Resultados**

Los procesos de mediación son técnicos en los cuales interviene la comunicación como elemento básico para explorar, mediar y resolver un conflicto basado en el análisis profundo de las necesidades y problemas que generaron el conflicto. La CNV es la base para llegar a los acuerdos que satisfagan las necesidades e intereses de los asistentes a los procesos de mediación, esta se presentó en los procesos de mediación como catalizador para gestionar la audiencia de mediación y lograr compromisos, del análisis realizado con el programa Atlas Ti se desprende lo siguiente:



Nota. Red de interrelaciones subjetivas de códigos de comunicación no violenta, elaborado en Atlas ti. Por Jorge Vallejo, 2024.

Los participantes concuerdan que el observar tiene que ver con identificar mejor el entorno en el que se encuentran además respecto a las expectativas y las percepciones previas, esto relacionado con la subjetividad de quien observe lo que influirá sobre la apreciación de la situación. El observar ha sido interpretado por los participantes como el percibir, apreciar o identificar, aunque también se percibió el realizar juicios de valor.

Por otra parte, los sentimientos se agruparon en otra subcategoría en donde los participantes hicieron alusión a la empatía y al respeto, al preguntarles sobre los sentimientos los participantes hablaron de emociones como la satisfacción o la tristeza. De la figura anterior se destaca a los sentimientos en aras de la búsqueda de una comunicación pacífica y ayudando a transformar la comunicación.

*B: (sobre los sentimientos) ...primero de frustración sin saber qué va a pasar porque ya entrar a demandas legales y cosas así, es bastante desgastante para las dos partes, entonces a medida que fue llegando la mediación, fue como más o menos fuimos calmando cada uno como que, fue algo como un bálsamo para nuestras vidas por decirlo así.*

Los sentimientos, tuvieron una percepción diferente dependiendo de cada momento en el proceso de la mediación, iniciando con sentimientos negativos por el conflicto vivido y mejorando en el trayecto de la realización de las mediaciones con la intervención de los mediadores.

*M1: en la mayoría de las reuniones bastantes positivas, son sentimientos y emociones positivas*

La otra subcategoría, analizada fue la expresión de necesidades como guía de desarrollo de la CNV, los participantes informaron que tienen identificados sus intereses y necesidades para negociar y clarificaron en el transcurso de la mediación los límites superiores y los mínimos aceptables para la consecución de sus acuerdos. En la identificación de necesidades los participantes destacaron el diálogo como medio.

*B: eso fue lo una de las cosas que yo agradecí muchísimo, porque tal vez a veces mi esposo pensaba que él iba estaba yendo bien, y que no le que no faltaba nada, pero con la mediación fue totalmente un cambio ¡radical!*

La subcategoría de las demandas describió los intereses de los participantes en la mediación, las expectativas y propuestas claras facilitan el diálogo. Los participantes

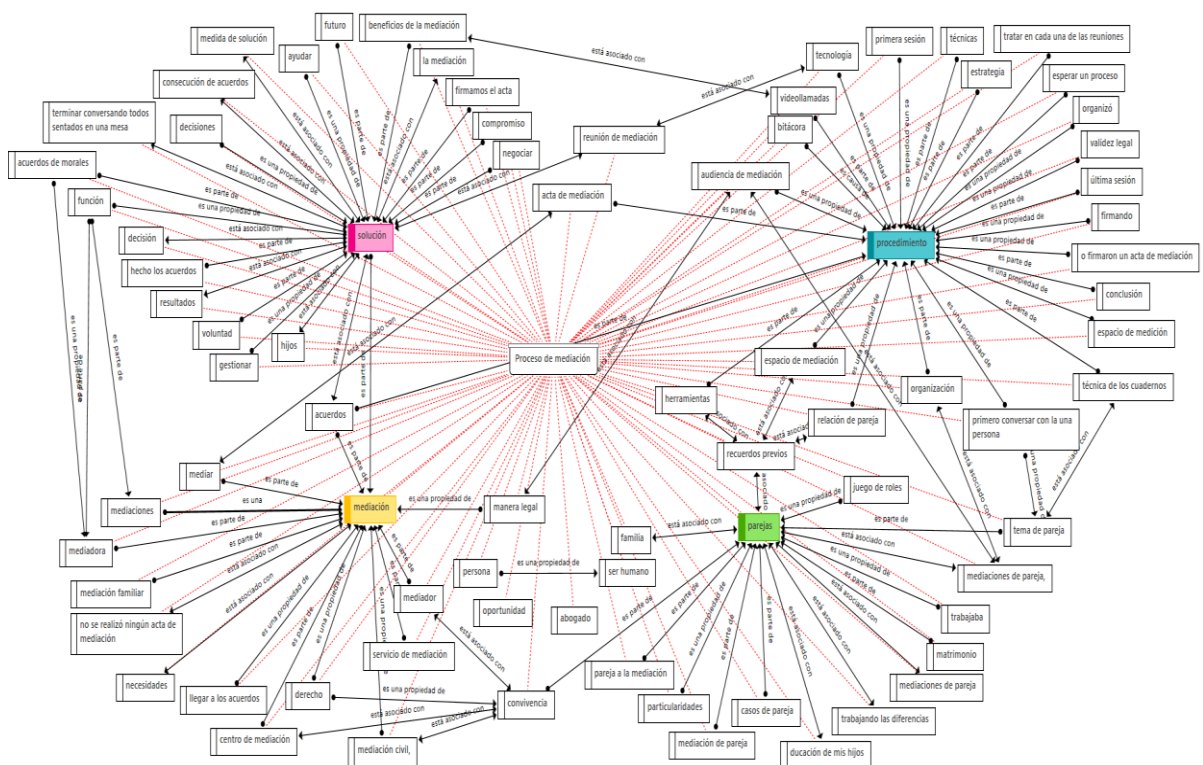
destacaron los acuerdos y compromisos como importantes enmarcados en una adecuada comunicación.

*C: en el momento en que hubo la mediación cedí mucho y... o sea sabía lo que tenía que ceder, y... con el fin de que las cosas terminen pacíficamente y, y que salgamos los dos con lo que realmente necesitábamos y teníamos como derecho.*

*D: en todos los casos hemos tratado de mantener cordialidad y... superar de manera... explícita todo lo que tiene que ver con el detalle de las cosas que nos habíamos puesto de acuerdo... si hubo ciertos... eh, roces como tal, pero los dimos por superado.*

**Figura 3**

*Indicadores sobre el proceso de mediación*



Nota. Red de interrelaciones de indicadores sobre el proceso de mediación, elaborado en Atlas ti. Por Jorge Vallejo, 2024.

Para analizar la percepción del proceso de mediación se consideraron cuatro subcategorías: el procedimiento, las parejas, la mediación y la solución, mismas que fueron analizadas desde subjetividad de los participantes.

La subcategoría de procedimiento facilitó la interpretación de la mediación como un proceso técnico que gestiona los objetivos, recursos, materiales, espacios y tiempos para llegar a soluciones respondiendo a las expectativas de la pareja. El proceso inició con la

solicitud, los mediadores identificaron las demandas con una exploración inicial de los datos constantes en la solicitud, identificaron los problemas, necesidades e intereses de las partes, se explicó el proceso y también la posibilidad de realizar sesiones individuales con cada miembro de la pareja (caucus), sensibilizando sobre las ventajas de resolver el conflicto. En ambos casos se realizaron varias reuniones donde se analizó el conflicto, los procesos concluyeron con la firma de un Acta de mediación.

*M2: si aplicamos las herramientas que hemos aprendido en la mediación, en el diario vivir y en las capacitaciones que uno realiza pues, podemos lograr que se lleguen a acuerdos, aplicando estas técnicas.*

*D: M2 realmente... fue muy claro en lo que tiene que ver con el manejo de la mediación como tal, de la información que se tenía que tratar en cada una de las reuniones y... de la solución que se estaba planteando, con los resultados que se esperaban a futuro.*

En la subcategoría de parejas, los participantes la interpretaron como la unión de dos personas, relacionada al matrimonio, compromiso determinado por el vínculo que existe, donde se mantienen unidos por intereses comunes y sentimientos como el amor, la convivencia y que atraviesa por problemas e inconvenientes que les han relacionado con conflictos, mismos que han intentado resolverlos a menor costo y desgaste emocional. Cada miembro de la pareja cumple roles diferentes como: trabajar, proveer, criar, educar y disciplinar a los hijos, entre otros.

En uno de los casos estudiados que tenía como objetivo el divorcio, la pareja logró resolver sus diferencias ya que sus necesidades e intereses individuales eran compartidos, gracias a la mediación encontraron objetivos comunes basados en la CNV, fortalecieron sus sentimientos y trabajaron en su situación, lo que contribuyó a superar las dificultades evitando la ruptura del matrimonio y mejorando la relación.

*M1: había bajones de uno y del otro en algún momento que, que, como que no querían a lo mejor continuar y ello, pero, algo les motivaba, y como en algún momento ellos se identificaron ese algo era el cariño mutuo de pareja*

En la otra pareja se confirmó la decisión del divorcio y se llegó a los acuerdos respecto a la crianza de los hijos, el acuerdo ayudó a poner por escrito el deseo de las partes, para lo cual tuvo que intervenir el rol del mediador propiciando una CNV.

La subcategoría de mediación fue entendida como una estrategia de resolución de conflictos basados en la comunicación y diálogo con la finalidad de llegar a compromisos con validez judicial.



La organización, también, es importante para mejorar las relaciones, si bien esta categoría se consideró en el proceso de mediación, los participantes han mencionado:

*A: el ser organizado en pareja ayuda eh... tanto económicamente como moralmente*

*C: la organización que nos dio la guía de M2, nos sirvió bastante para que nosotros no tengamos... como que problemas en el momento de tomar decisiones*

En la subcategoría del conflicto, los participantes lo interpretaron como violento en donde existen discusiones, insultos, agresiones, intolerancia lo que genera más dificultades en las relaciones.

En la subcategoría de las diferencias se destacan los diferentes tipos de roles que tiene cada miembro de la pareja, la falta de comunicación y de tener un tiempo para compartir y tiene fuerte relación con la categoría del conflicto ya que las diferencias en torno a roles, labores y actividades fomentan un desbalance.

**Figura 5**

*Indicadores sobre la experiencia*



Nota. Red de interrelaciones de indicadores sobre la experiencia, elaborado en Atlas ti. Por Jorge Vallejo, 2024.

La mediación ayudó a cambiar el punto de vista

*A: Al principio mi expectativa era negativa dije no, no, esto no va a ser es una charla, pero al día el día me fui dando cuenta que, uno es tan cerrado tiene el ego...*

La experiencia de las parejas en la mediación fue positiva y la refieren como un método adecuado para solucionar sus conflictos, en palabras de los participantes:

*A: aprendí mucho yo en eso porque era una persona muy cerrada al principio, y en cambio a gracias a eso me fui abriendo soy otra persona*

*B: Bueno yo me llevo la mejor experiencia, claro que no quisiera otra vez estar en esto (se sonríe) pero en ese momento me llevo la mejor experiencia porque ayudó a mi familia...*

*C: ... pienso que es la forma más pacífica, más... fácil como para llegar a un acuerdo...*

*D: ...la mediación es el camino para dar solución a los conflictos como le decía anteriormente, ya que en mi caso yo tengo, eh, tengo una familia conflictiva ¿sí?, se ha tratado de dar solución en cuestión de temas de herencias en donde... más de 70 años no se han dado solución y... realmente lo único que, en lo que acaba es que juicio tras juicio y... esos juicios van generando dolor en las personas y van a generar resentimiento, odio, por tanto considero que el mejor camino es la cuestión de la mediación.*

La mediación también ayudó a mejorar la comunicación

*A: nos ayudó con como que es la comunicación, nos explicó qué es la comunicación, cómo tenemos que comunicarnos el día el día*

Mientras que la experiencia de los mediadores fue positiva pues cumplieron su cometido solucionando el conflicto.

*M1: ...mi experiencia muy gratificante, muy positiva, una experiencia en donde eh, realmente considero que logré transformar una familia, y ese sentir, eh, se complementa con el hecho de pensar, que ellos se dejaron por el proceso, no tanto por mí, no tanto por lo que yo conozca o haya aprendido sobre procesos de familia, sino más bien por lo que ellos mismos lograron comprometerse y lograr, en, en los objetivos de su, de su, de su resolución, de su gestión del conflicto.*

*M2: ...una experiencia muy agradable, el ver que hay conflictos que creemos... son... muy intensos, que nos causan mucho daño, que queremos dejar a un lado sin solucionarlo y... queremos simplemente apartarnos de ellos, eh, a través del divorcio en la pareja, pues... el gestionarlo desde la otra forma de que a pesar de que llegamos al divorcio, pero solucionar subsanar las cosas que estaba guardando pues, cambia la perspectiva...*

## Discusión

La nube de palabras representada en la figura 1 nos indica en el centro los conceptos más utilizados dentro de las entrevistas, se encuentran presentes los elementos de la CNV resumidos por Garassini (2018), siendo la observación, los sentimientos, la expresión de necesidades y peticiones (p. 123), no obstante, el elemento de la observación se encuentra presente en otros códigos como la identificación, la percepción y la apreciación.

En relación con la figura 2, sobre las subcategorías de la CNV, Gonzales (2023) indica que el observar se debe realizar sin juicios y de una manera neutra (p. 28), lo que no sucedió a cabalidad en lo mencionado por los participantes puesto que si hubo juicios para lo cual la figura del mediador tuvo que hacerse presente, lo cual se relaciona con los 5 axiomas de la comunicación propuestos por Watzlawick con énfasis en el contenido y relación y la puntuación de los hechos (Watzlawick et al., 1991).

En la subcategoría de sentimientos los participantes tuvieron sentimientos variados, se pudieron expresar de una u otra manera indicando sus vulnerabilidades (Rosenberg, 2013, p. 51), con la ayuda de los mediadores en audiencias separadas. Laso (2015), explica la importancia de los sentimientos en la comunicación influyendo en las posturas y las conductas que cada persona toma (p. 154). Por otro lado, Vázquez y Díaz (2023), remarcan el papel de la mediación en el conocimiento y la gestión de emociones (p. 60), lo cual se pudo corroborar con las percepciones de los implicados demostrando el gran papel que tienen los sentimientos a la hora de mediar y crear acuerdos, tomándose en cuenta como elementos primordiales en una CNV.

Sobre la subcategoría de las necesidades, Zapata (2021), indica la importancia de atender las necesidades en los procesos de mediación (p. 15), mismas que los participantes han mencionado que de una u otra manera fueron atendidas en el proceso. Según Linares et al. (2019), para que exista un reconocimiento se deberán considerar las necesidades del otro (p. 48). El reconocimiento de necesidades y expresión de las demandas combinado con las técnicas adecuadas manejadas por el mediador facilitaron el llegar a los acuerdos.

Respecto a la subcategoría de demandas, esta se relacionó con las peticiones de la CNV, las peticiones fueron negociables como parte del proceso de mediación (Danet, 2020, p. 38) y también como dijo Gonzales (2023) estas peticiones se enmarcaron en el respeto (p. 145). El entender las posiciones de cada integrante, ponerse en su lugar y gestionar sus emociones fueron determinantes en la construcción de acuerdos.

Con todo esto se pudo demostrar que dentro del espacio de mediación hubo elementos de la CNV presentes que aun sin conocer el concepto realizado por Rosemberg (2013), los implicados lo manejaron para lograr acuerdos en pro de solucionar sus conflictos.

Para analizar el proceso de la comunicación la figura 3 se ilustra con 4 subcategorías: procedimiento, parejas, mediación y solución. En este apartado las parejas percibieron el proceso de mediación como adecuado siguiendo las indicaciones de los mediadores que les ayudaron con su caso, el procedimiento de mediación estuvo acorde con la Ley de Arbitraje y Mediación (Congreso Nacional del Ecuador, 2006).

Sobre la subcategoría de parejas en este apartado, este concepto se interpretó como la unión de dos personas, e incluso le relacionaron al matrimonio, destacando el vínculo que tiene, esto se relaciona a lo que mencionó Ceberio (2018), “La pareja es la interacción de dos personas que se interinfluyen de manera complementaria” (p. 10). Los participantes también le dieron importancia a los roles que tiene cada miembro, la mediación dio paso también a la reestructuración de estos roles (Ramón & Gorjón, 2021, p. 18).

Las subcategorías de la mediación y solución de conflictos se asociaron y los participantes percibieron que las soluciones se relacionan a los compromisos ya que las Actas de mediación tienen fuerza legal lo que tiene relación por lo dicho por Silva (2023), donde son quienes median los responsables de sus actos (p. 24), además se constató lo mencionado por Medina et al. (2018), donde es el mediador quien facilita la comunicación (p. 420) y también lo mencionado por Feixas (2016), que da importancia a la comunicación para la gestión del proceso (p. 5)

Analizando la figura 4 respecto a las categorías sobre el conflicto Según López (2022), el conflicto tiene una carga de emotividad elevada en temas familiares, lo que se pudo constatar con lo dicho por los participantes, por otro lado, la falta de comunicación se puede tomar como otro factor, lo que se relaciona a lo expresado por Esteban Laso (2015), en sus cinco axiomas de la emoción humana haciendo un análisis de los axiomas de la comunicación de Watzlawick (1991). Fallas en la comunicación como la descalificación o se han encontrado en las narrativas de los participantes, pudiendo ser factores para el conflicto el negar el valor de las personas, haciendo que se sientan atacadas en un nivel personal (Linares et al., 2019, p. 29), lo cual tiene relación a lo mencionado por Gonzales

(2023) que percibe como comunicación violenta a cualquier tipo de mensajes que implique que la otra persona se sienta agredida (p. 22).

Medina et al. (2019), explican que los problemas de pareja obedecen en primer lugar a su subjetividad y se relacionan con los criterios mismos que tienen que ver con la organización, la dificultad para comunicarse y entenderse, el afrontamiento para resolver los conflictos y los desacuerdos debido a presupuestos, en este aspecto los participantes, destacaron que la organización es importante en pro de evitar los conflictos,

Respecto a los roles en el desarrollo de los conflictos, mencionaron que la mediación les ayudó a mejorar estas dinámicas en concordancia a lo dicho por Ramón y Gorjón (2021), en donde afirmaron que la mediación conduce al cambio de roles. El mediador es partícipe del sistema obedeciendo a una cibernética de segundo orden (Mendiluze Plaza & Pereira Tercero, 2023, p. 85), los cambios en la comunicación que se dan en el sistema mediador-pareja repercuten en todos los integrantes.

Para finalizar en la figura 5 y la subcategoría de experiencia, se destacaron las técnicas que se usaron en la audiencia de mediación, el transformar la relación y llegar a los acuerdos, en el primer caso la experiencia llevó a la pareja a la reconciliación, la mediación ayudó muchísimo a que los integrantes reconocieron la otredad y se propusieran planteamientos para el futuro, los participantes tuvieron una experiencia positiva al culminar el proceso de mediación, los mediadores también se llevaron una sensación de realización al culminar con los casos, el proceso ayudó a mejorar la comunicación de quienes se encontraba inmersos.

### **Aspectos éticos**

La presente investigación no tuvo riesgos para los participantes y ha garantizado todos sus derechos de la siguiente manera:

- Se entregó y explicó el consentimiento informado tanto a los mediadores como a las parejas que participaron en la investigación.
- No se discriminó, ni juzgó a los participantes por su rol, género, clase social, trabajo, ni cualquier otra condición que vulnere sus derechos humanos y civiles
- Las entrevistas y los datos obtenidos se realizaron en un lugar seguro cumpliendo con los criterios de confidencialidad.

- La información obtenida mediante los datos fue resguardada en un lugar seguro garantizando la confidencialidad
- Para garantizar el anonimato de los participantes, se les asignó un código para representar a cada uno de los participantes, estos códigos fueron las letras del alfabeto.

### **Declaración ética**

El protocolo de la presente investigación ha sido revisado por el Comité de Ética de la Investigación en Seres Humanos CEISH–PUCE, con el código EO-161-2023 y el informe final aprobado con el oficio CEISH-447-2024, cumpliéndose con las normativas éticas aplicadas, así como también la aplicación del consentimiento informado a los participantes.

### **Limitaciones**

La presente investigación cualitativa se realizó con entrevistas a seis participantes tratando de analizar su propia experiencia y guiado a la subjetividad de estas, el estudio no pretende ser generalizable.

Tener contacto durante la ejecución de la mediación puede llegar a ser complejo pues las audiencias de mediación se guían por el principio de confidencialidad, se debe tomar en cuenta esto para poder estructurar la investigación.

### **Investigaciones futuras**

La presente investigación tiene el propósito de abrir el inicio a investigaciones más profundas con líneas de investigación relacionadas a la comunicación y a la mediación, en donde partiendo desde la comunicación se pueda entender y explicar las causas y factores que llevan a la consecución o no de los acuerdos y que además se promueva a la mediación como válida para solventar los problemas en una sociedad donde la justicia es percibida como lenta y complicada.

### **Agradecimiento**

Se agradece a la fundación Wasmu, a su Centro de Mediación “Dialoga Latitud Cero”, a sus integrantes y a las personas que participaron para que esta investigación sea posible.

## Conclusiones

- La comunicación no violenta es necesaria en los procesos en los cuales se desarrolla la mediación, el mediador actúa como canalizador en el proceso guiando a los participantes a gestionar de mejor manera sus conflictos, los participantes lograron llegar a los acuerdos porque han gestionado los problemas de forma asertiva con la presencia de elementos de la CNV, el crear un ambiente adecuado en donde se propicie una comunicación no violenta ayudará a la mediación a ser más efectiva en el manejo de los conflictos.
- Las parejas en conflicto presentaron dificultades en sus relaciones sentimentales, emocionales y de convivencia por falta de un análisis comunicativo de los verdaderos problemas, perdiendo la objetividad de proponer alternativas de solución compartidas. Cada conflicto obedece a una subjetividad propia de la dinámica de la pareja en donde la organización es importante y la comunicación es la vía para solucionarlo.
- La mediación es un recurso importante que tomar en cuenta para solventar conflictos con validez legal. Los participantes de la presente investigación tuvieron una experiencia positiva al poder usar este método en aras de solucionar sus conflictos.
- La comunicación no violenta que se dio en el proceso de mediación repercutió en la manera en que entendieron el conflicto los integrantes del sistema mediador-pareja, los mediadores eran activos dentro de este sistema, participando en el manejo del conflicto, los sentimientos, necesidades y peticiones. Al cambiar la forma de comunicarse se cambió la percepción del conflicto, así como las emociones y sentimientos, pudiendo llegar a los acuerdos. La pareja se tendrá que comunicar de una manera diferente en función de los compromisos logrados, mientras que los mediadores tuvieron un sentimiento positivo de seguridad y confianza por el trabajo realizado.

## Referencias

- Cáceres, P. (2003). Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 2(1), 53–82. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol2-issue1-fulltext-3>

- Castellanos Delgado, L. J., & Redondo Pacheco, J. (2022). Violencia de pareja: reflexión desde el enfoque sistémico-comunicacional. *Eleuthera*, 24(1). <https://doi.org/10.17151/eleu.2022.24.1.12>
- Ceberio, M. (2006). *La buena comunicación, las posibilidades de la interacción humana*. Paidós.
- Ceberio, M. (2018). *Los Juegos Del Mal Amor. El amor, la comunicación y las interacciones que destruyen parejas* (Ediciones B & Penguin Random House, Eds.; 1a edición). Penguin Random House Group Editorial, S. A.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2006). Ley de arbitraje y mediación. En *Registro Oficial*. [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Consejo de la Judicatura. (2020, diciembre 31). *Gestión Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial*. Datos Estadísticos. <https://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/index.php/2015-04-13-21-21-55/datos-estadisticos#ingreso-de-causas-2020>
- Danet, A. D. (2020). La comunicación no violenta entre teoría y práctica. Una revisión sistemática. *Revista de Paz y Conflictos*, 13(1). <https://doi.org/10.30827/revpaz.v13i1.9547>
- Denzin, N. K., Lincoln Traducción, Y. S., & Perrone, M. E. (2020). *Manual de investigación cualitativa* (Vol. 1). [https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/manual\\_investigacion\\_cualitativa.pdf](https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/manual_investigacion_cualitativa.pdf)
- Dorado, A. I., & De La Fuente Roldán, I. N. (2022). La gestión constructiva de conflictos en la práctica profesional del Trabajo Social: aportaciones desde los modelos históricos de medición. *Trabajo Social Hoy*, 97. <https://doi.org/10.12960/tsh.2022.0015>
- Feixas, G., Muñoz, D., Compañ, V., & Montesano del Campo, A. (2016). El modelo sistémico en la intervención familiar. *Apuntes de la formación básica en la EVNTF*. [https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo\\_Sistemico\\_Enero2016.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/31584/6/Modelo_Sistemico_Enero2016.pdf)
- Garassini, M. E. (2018). Psicología Positiva y Comunicación no Violenta. En Editora Géminis S. A. S. (Ed.), *Manual moderno* (1a. edición). Manual Moderno.

- Gonzales, M. (2023). *Debajo de las palabras: Cómo la Comunicación No Violenta puede mejorar tu vida* (1ra Edición). Plataforma Editorial.
- Habermas, J. (2023). *Teoría de la Acción Comunicativa*. Trotta.
- Hernandez Sampieri, & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta* (S. A. de C. V. McGraw-Hill Interamericana Editores, Ed.). McGraw-Hill Education.
- Laso Ortiz, E. (2015). Cinco Axiomas de la Emoción Humana: una Clave Emocional para la Terapia Familiar. *Revista de Psicoterapia*, 26(100), 143–158.
- Lesmes, A., Barrientos-Monsalve, E., & Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi, Revista de Investigacion Administracion e Ingenierias*, 8(1). <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Linares, J. L., Hinojosa, A., Ortiz, D., Rangel, V., Silva, V., & Soriano, J. A. (2019). *Terapia familiar de las psicosis: Entre la destriangulación y la reconfirmación* (S. L. Ediciones Morata, Ed.). Ediciones Morata. [www.edmorata.es](http://www.edmorata.es)
- López, A. (2022). *Protocolo de actuación en la mediación familiar electrónica para garantizar la tutela judicial efectiva vía mediación en el Ecuador* [Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Abogada]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Medina, R. (2018). *Cambios modestos, Grandes Revoluciones, Terapia familiar crítica* (2da edición). imagia.
- Medina, R., Laso, E., & Hernández, E. (2019). *El modelo sistémico ante el malestar contemporáneo Psicoterapia relacional e intervenciones sociales* (S. L. (2019) Ediciones Morata, Ed.).
- Mendiluze Plaza, E., & Pereira Tercero, R. (Coord. ). (2023). Teoría General de Sistemas, Cibernética y Terapia Familiar. En *Manual de Terapia Familiar Sistémica - Las bases de la Terapia Familiar* (Vol. 1, pp. 69–92). Ediciones Morata.
- Navarro-Yepes, N., Arenas-Peñaloza, J., Linero-Racines, R., & Guerrero-Cuentas, H. (2022). La fenomenología como método de investigación científica: una revisión sistemática. *Revista de Filosofía*, 39, 28–54. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7297072>

- Paredes, S. (2023). La mediación familiar como herramienta para la solución pacífica y protectora de las emociones. *MSC Métodos alternativos de Resolución de Conflictos*, 3(4). <https://orcid.org/0000-0002-1050-6246>
- Peña, S. (2020). *La mediación policial a través de la comunicación no violenta* [Tesis de posgrado]. Pontificia Universidad Javeriana.
- Puig Vilaseca, E., & Pereira Tercero, R. (Coord. ). (2023). Mediación en procesos de separación y divorcio. En Morata (Ed.), *Manual de Terapia Familiar Sistémica* (1ra Edición, Vol. 2, pp. 307–326). Morata.
- Ramón, L. M., & Gorjón, F. J. (2021). Mediación para la reducción de los conflictos interpersonales en el contexto organizacional. *Justicia*, 26(39), 1–24. <https://doi.org/10.17081/just.26.39.4690>
- Rincón, M. del R. (2023). *Conflictos de comunicación y violencia silenciosa en una pareja joven, abordada desde la mediación familiar* [Tesis de maestría]. Universidad Antonio Nariño.
- Rosenberg, M. (2013). *La comunicación no violenta, un lenguaje de vida* (Gran Aldea Editores & E. Falicov, Eds.; 1ra, 8va reimpresión eds., Vol. 1). Gran Aldea.
- Santana, D. A., & Martín, F. M. (2015). *Visión positiva del conflicto y estrategias de afrontamiento en adolescentes* [Tesis posgrado]. Universidad Complutense de Madrid.
- Satir, Virginia. (2002). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar* (2da. edición). Editorial Pax México.
- Silva-Hernández, F. (2023). Justicia alternativa en los mecanismos de solución de controversias. *REVISTA DYCS VICTORIA*, 20–27. <https://doi.org/10.29059/rdycsv.v6i1.181>
- Vázquez González, N., & Díaz Pérez, G. (2023). La importancia de las emociones en los conflictos de pareja The importance of emotions in couple conflicts. *MSC MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS*, 3(4), 55–74.
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (1991). Teoría de la comunicación humana. En *Teoría de la comunicación humana*. Herder. <https://doi.org/10.2307/j.ctvt9k0tj>

Zapata, M. (2021). *Mediación familiar y violencia de pareja. Una revisión sistemática de la literatura científica publicada en los últimos 16 años* [Trabajo de grado, Universidad Antonio Nariño].  
<https://repositorio.uan.edu.co/server/api/core/bitstreams/e40753c8-a21b-44e7-868d-919b35d68d2e/content>