

## La comunicación efectiva, elemento clave para solucionar conflictos

Recibido 01 marzo 2024-Aceptado 15 abril 2024

María del Consuelo Becerra Zúñiga\*  
CEJAV. Xalapa-Veracruz, México  
consuelobecerra@gmail.com

**RESUMEN:** El objetivo del presente artículo consiste en resaltar la importancia de una comunicación efectiva, que permita el éxito de los mecanismos alternativos de solución de controversias, siendo éstos un camino para el acceso a la justicia. Sus cualidades son que al evitar la confrontación tiene como eje rector, que las partes involucradas tengan un diálogo constructivo, que aporte resolver pacíficamente cualquier controversia. La cultura de paz, prioriza el diálogo pacífico, sin embargo, no todos nos comunicamos correctamente, o entendemos equivocadamente el mensaje, en consecuencia, el conflicto, sigue sin resolverse. El acceso a la justicia, nos llevaba a pensar estrictamente en los tribunales, pero en la actualidad, hay otros medios, donde la interdisciplinariedad, permite que áreas no jurídicas, aporten elementos para

**ABSTRACT:** The objective of this article is to highlight the importance of effective communication, which allows the success of alternative dispute resolution mechanisms, these being a path to access to justice. Its qualities are that by avoiding confrontation, its guiding axis is that the parties involved have a constructive dialogue, which contributes to peacefully resolving any controversy. The culture of peace prioritizes peaceful dialogue, however, not all of us communicate correctly, or we misunderstand the message, consequently, the conflict remains unresolved. Access to justice led us to think strictly about the courts, but currently, there are other means, where interdisciplinarity allows non-legal areas to contribute elements to create an environment of solidarity and

\* Doctora en Derecho. Mediadora, conciliadora y facilitadora certificada del Centro Estatal de Justicia Alternativa de Veracruz -CEJAV- Región Xalapa. Veracruz, México.  <https://orcid.org/0009-0000-6480-5965>

crear un ambiente solidario y de comprensión entre los involucrados.

Se pone en contexto que, para construir un acuerdo, las partes en conflicto deben transitar desde su discurso unilateral e imperativo, a una comunicación efectiva que permita la comprensión y entendimiento correctos.

Contar con operadores que coadyuven en la construcción de acuerdos, permite que la finalidad de resolver los conflictos por mecanismos alternativos distintos a los tribunales, promueven activamente la cultura de paz.

**Palabras clave:** Comunicación, diálogo, acceso a la justicia, paz.

understanding among those involved. It is put into context that, to build an agreement, the parties in conflict must move from their unilateral and imperative speech, to effective communication that allows correct understanding and understanding. Having operators who contribute to the construction of agreements allows the purpose of resolving conflicts through alternative mechanisms other than the courts to actively promote the culture of peace. **Keywords:** Communication, dialogue, access to justice, peace.

**Keywords:** Communication, dialogue, access to justice, peace.

**SUMARIO:** Introducción. 1. La solución de controversias. 2. La comunicación. 3. La intervención para facilitar la comunicación. 4. La comunicación no verbal. 5. Comunicación efectiva. 6. La sencillez del lenguaje. 7. Cultura de Paz. Conclusiones. Fuentes de consulta.

## Introducción

Dentro del amplio camino que ha tenido la impartición de justicia, ha transitado por hibridaciones de sistemas jurídicos para garantizar un efectivo estado de derecho. Los tribunales, como garantes de la legalidad, se han transformado para priorizar el debido cumplimiento a la protección de los derechos humanos, entre los que se encuentra el derecho humano de acceso a la justicia. Cuando se escucha el concepto impartición de justicia, nuestra mente de inmediato genera la imagen de los tribunales, de la contienda, de un ganador y un vencido, al que le asiste la razón y a quien no, sin embargo, se cuenta con otros caminos, como son los mecanismos alternativos de solución de controversias, que desde hace varios años se muestran como una alternativa, rápidos y sencillos, que llevan a la cultura de paz al priorizar el diálogo como herramienta principal para llegar a acuerdos, sin embargo, se parte del siguiente cuestionamiento ¿Cómo lograr su verdadero éxito y que cumplan su objetivo?

El objetivo de este artículo es mostrar la importancia de la comunicación efectiva para lograr acuerdos, que permiten un resultado exitoso en los mecanismos alternativos de solución de controversias, fomentando la solución pacífica de disputas, eje de la cultura de paz, por tanto, se muestra al lector conceptos básicos que permitan contextualizar el tema



tales como la solución de conflictos, la comunicación y la cultura de paz, mediante un método deductivo; desde el empirismo y realismo jurídico, partiendo de la experiencia de quien tiene la pluma. Esto permite realizar un proceso hermenéutico que nos lleva a concluir que el éxito de cualquier mecanismo de solución de controversias requiere una comunicación efectiva. “Las personas se desenvuelven entre palabras, muchas veces sin alcanzar un nivel de conciencia adecuado de lo que se está desarrollando”. (Traverso Holguin, 2017: 6)

Este trabajo se divide en siete apartados, el primero enfocándose a la solución de controversias, el número dos, sobre la comunicación, el número tres, se enfoca a la intervención para facilitar la comunicación, el número cuatro, señala la comunicación no verbal, la cual también genera un impacto en lo que se quiere transmitir, el número cinco, la comunicación efectiva, señalando sus elementos, en el número seis, se puntualiza la sencillez en el lenguaje, donde se resalta que los mecanismos alternativos de solución de controversias, no utilizan tecnicismos; en el número siete está dedicado a la cultura de paz, y la relación con la solución de conflictos de forma pacífica. El estado del arte, en este documento, permite al lector una visión hacia conceptos que no son propios del área jurídica, y que le han restado importancia, los autores clásicos del derecho han enfocado sus esfuerzos a la aplicación de la norma y la regulación de las instituciones, sin embargo en los mecanismos alternativos de solución de controversias, como acceso a la justicia, son escasos los estudios que se enfocan al elemento de la comunicación, presentando en este artículo un enfoque que nos lleva a replantearnos que su éxito, desde una interpretación deductiva de lo expuesto, es a partir de la comunicación como camino fundamental para generar los acuerdos, pero no solo de la persona mediadora, conciliadora o facilitadora, sino de los participantes. Esto permite demostrar que una comunicación efectiva, es el elemento fundamental para el éxito en el acceso a la justicia a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias, reiterando que este enfoque en la práctica, es poco explorado y carentes de atención al corresponder a elementos no jurídicos, pero que son necesarios para óptimos resultados en la llamada Cultura de Paz, que promueve la solución pacífica de conflictos.

## 1. La solución de controversias

En este mundo tan complejo donde el desarrollo social va evolucionando existen diferentes conflictos que se presentan día a día, donde las y los ciudadanos requieren una oportunidad distinta de resolverlos sin llegar al desgaste que conlleva un proceso jurisdiccional.

En un proceso donde las partes deciden cómo resolver sus diferencias y de lo que señale cada uno de ellos y escucharse adecuadamente, puedan concluir con verdaderos acuerdos que se cumplan en sus términos. Hay diversas investigaciones donde se utilizan medios efectivos de generar acuerdos ante profesionales que coadyuven en la solución llamados



mecanismos alternativos de solución de controversias, es de destacarse que este nuevo paradigma no puede decirse o asemejarse una cuestión teórica, sino que además se debe trabajar en todos los aspectos culturales, sociales, económicos y políticos que permitan a la sociedad considerar como primer contacto el diálogo y la negociación. Diversas áreas y ramas del derecho, han priorizado en los últimos años los mecanismos alternativos de solución de controversias, señalando a la mediación y la conciliación como formas de solucionar los conflictos, incluso la reforma constitucional del año 2008, donde el artículo 17 de nuestra Carta Magna fortalece su rango constitucional, creando así un imperativo a todas las materias al indicar “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias.” (Decreto, 2008)

Los operadores, en el papel de terceros imparciales y neutrales, a diferencia de otras formas de solucionar conflictos como es la vía jurisdiccional, en el caso del acceso a la justicia por mecanismos alternativos, es imprescindible intervenir el conflicto con adecuado manejo de la información, sin embargo, ante las diversidades sociales, económicas y culturales, es variable la forma de transmitir su sentir de cada uno de los usuarios, ayuda mucho que se haga de una forma clara y entendible. Esta interacción entre las partes permite llevar a buen puerto la sesión.

Se conoce que culturalmente las y los mexicanos basamos nuestro discurso plagado de emociones, donde detrás del enojo, la ira o la molestia que puedan tener los usuarios, “en cuanto originan frustración, resulta en hostilidad y sentimientos destructivos contra quien lo provoca o se percibe como fuente del mismo” (Rodríguez Estrada, 2015: 38), existen los verdaderos intereses y necesidades detrás de las peticiones, es aquí donde podremos enfocar que la adecuada comunicación permite que se resuelvan de la mejor forma las situaciones que lleven a la mesa, si bien existen varias fórmulas, varios métodos y diferentes autores que han desarrollado teorías acerca de los mecanismos alternativos de solución de controversias, desde la práctica puedo indicarles qué, si la formación de la persona mediadora se encuentra limitada y no permite una apertura pero sobre todo una ecuanimidad, no se logra el fin deseado, que es construir acuerdos justos y equitativos que resuelvan su conflicto.

Las sociedades están transformando las formas de ‘hacer justicia’ y con mucha fuerza, en el ámbito de la exclusividad jurisdiccional de la resolución de conflictos, buscando una mejor convivencia en paz y humanizando las soluciones y en estas nuevas formulaciones, sustrayéndole al Estado su poder monopólico en la resolución de conflictos, especialmente en un ámbito tan delicado y esencial como lo es la conciliación penal, etc., sin perjuicio de los ámbitos civil, comercial, laboral, etc. (Ghersi, 2018: 25)

Durante muchos años desde que cada estado ha tenido su propia legislación y su interpretación de aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias, ya que la dinámica de cada entidad federativa tiene diversos enfoques y contextos sociales,

sin embargo, de manera general los conceptualizamos de manera simple como aquellos procesos donde un tercero nos va a ayudar a hacer un convenio, sin embargo, es sabido que esta concepción dista mucho de la verdadera metodología y trabajo que se realiza durante lo que se conoce como sesiones, que no es más que el encuentro de las partes en conflicto, en un espacio físico que permitan la confidencialidad de lo que ahí se narre, es ahí donde se aplican las herramientas y técnicas no jurídicas, para evitar el enfrentamiento. El manejo de las preguntas tiene una diferencial notoria de lo que se conoce como un interrogatorio en un proceso jurisdiccional, por ello, las preguntas no se utilizan para determinar quién tiene la razón o no, su fin es ayudar a desentrañar la necesidad real, sin embargo, carecemos de esa cultura, queremos que nos den la razón y que nuestra versión sea la única verdadera, está aquí la importancia de una adecuada comunicación.

En temas de naturaleza familiar, vecinal o donde exista una relación afectiva entre los participantes, se destina un tiempo mayor para calmar las emociones y lograr un estado de equilibrio y tranquilidad para lograr que las partes tengan un adecuado entendimiento o manifiesten claramente lo que requieren, logrando ese escenario, la comunicación fluye y pueden tomarse los acuerdos.

La actuación del profesional, en solución de conflictos, debe tener un cúmulo de actitudes, habilidades y conductas que difícilmente se obtienen de manera coloquial o por naturaleza, sino que requiere un nivel profesional de preparación donde se reúnan características y habilidades que lo ayude a ser un adecuado conductor del diálogo.

La base del entendimiento entre personas ha sido el dialogar de forma correcta y entendible. No solo con el uso adecuado de las palabras, sino considerar que partimos de la premisa que todo comunica, sea verbal o no verbal, y cuando nos sentamos a hablar con otro, debe permear la información, es aquí el verdadero arte de la persona tercera imparcial y neutral que nos guía.

Debe estar capacitado para brindar una ayuda en el campo de la comunicación, que debe ser necesariamente inmediata y lo suficientemente profunda para que cada uno asuma su protagonismo, y sea capaz de pensar y trabajar cooperativamente con el otro. (Aiello de Almeida, 2001: 6)

Adicionar los valores éticos que permiten un ambiente de confianza, ese sistema de otredad debe permear a todas las y los ciudadanos, no es un simple concepto, es una acción que vinculan el diálogo y permiten alcanzar acuerdos. Los acuerdos alcanzados por las partes al ser una solución consensuada y voluntaria dentro de un proceso de adecuado entendimiento, para que haya éxito en el resultado y entonces, se cuente con una habilidad universal no únicamente del área jurídica.

## 2. La comunicación

Cuando los canales de comunicación se encuentran bloqueados con alguna barrera que impide que el diálogo sea fluido, se convierte en un enemigo de una comunicación exitosa. Tal como menciona Mónica López Quintana: “los bloqueos en la comunicación vienen dados, en la mayoría de los casos por una situación de malestar interno de una o de ambas partes” (2011: 133), es importante que exista una apertura en los canales de comunicación que permitan entender el mensaje; muchas veces -si no es que en la mayoría de los casos-, prejuzgamos o evaluamos con consecuencias negativas, sin detenerse a analizar lo que la otra parte quiso decir, estos malentendidos que surgen a lo largo de la comunicación es la materia obligada que tiene ese tercero que participa como coadyuvante entre dos partes que quieren manifestar su sentir, pero más allá, es el motivo de la inconformidad que requiere justicia.

La comunicación es el trato entre dos o más personas y se basa principalmente en emitir y aceptar mensajes, de ahí que sea un elemento esencial en todas las relaciones humanas, dentro de las organizaciones es coyuntural pues en la medida que existe comunicación transparente se evitan los nacimientos de malos entendidos, se evitan los problemas y por consecuencia, se inhiben los conflictos. (Cornelio Landero, 2014: 17)

La confianza no es un elemento único, pero tiene un papel preponderante, la contradicción de puntos de vista o los comentarios antagónicos, da lugar a que el conflicto incremente su intensidad, en este momento, los quehaceres que he mencionado como no jurídicos, al tener vinculación directa con las ciencias de la comunicación, se deben reforzar, para lograr coherencia en opiniones y que, al ser explicadas, sean conscientes de lo que se quiere decir. Esto permite generar acuerdos que por mínimos que lleguen a ser, previenen el crecimiento del conflicto, se evita pasar a otras etapas, o a otro tipo de mecanismos de acceso a la justicia, trasladando la decisión a alguien más -como un juez- y no a los protagonistas del diálogo. En definitiva, el propósito de un bienestar social conlleva una adecuada y óptima utilización del proceso de comunicación, no basta con conocer los conceptos jurídicos, sino de qué manera puedo participar de forma racional, objetiva y assertiva.

## 3. La intervención para facilitar la comunicación

Dentro de las barreras principales de la comunicación podemos percatarnos que existen inconformidades personales en el interior de cada uno de los individuos es donde difícilmente el mensaje puede entenderse claramente o pueden ser contradictorios ya que están plagados de cuestiones emocionales esto nos impide una adecuada comunicación y entonces se distorsiona el mensaje.

Para lograr una identificación adecuada, ayuda tener una guía de elementos a considerar que permitan al tercero identificar qué aspectos merecen su principal atención y enfocar



sus técnicas, que esos sentimientos negativos, esas emociones surgidas a partir del conflicto, puedan describirse o manifestarse, partiendo del respeto y mejore la comunicación expresando cada uno lo que se piensa, aclarando sentimientos, es decir, que nos situemos en el presente. Esto permite que las reglas que en su momento se establecen en una mesa de diálogo, sean atendidas y comprendidas, las cuales tienen un fin: que se escuchen correctamente, sin interrupciones para estar en condiciones de comprender el mensaje y no quedarnos únicamente con las manifestaciones del discurso inicial.

Una intervención adecuada del tercero imparcial y neutral podrá cambiar la dinámica y lograr la reconciliación consensual entre las partes, Guillermo Pacheco Pulido, señala:

Un mediador competente puede mejorar el proceso de comunicación y negociación trabajando con las partes a efecto de:

- Enfocar el tema
- Aclarar malentendidos
- Enmarcar las cuestiones conflictuales
- Explorar nuevas áreas de discusión
- Alentar a las partes a hacer evaluaciones realistas
- Fijar parámetros razonables para negociar
- Marcar el ritmo de las negociaciones
- Proponer soluciones mutuamente aceptables
- Manejar el orden del día
- Garantizar la equidad del proceso
- Y realizar muchas otras actividades para el cumplimiento de sus fines. (2004, pág. 30)

De antemano se sabe que llegar a acuerdos únicamente desde las posiciones, va directamente al fracaso o es decir al incumplimiento. Este apartado permite justificar la importancia de la comprensión de las reglas iniciales de todo proceso de mediación o conciliación, tienen un valor adicional, no solo puntualizar las bases sino, concientizan a los participantes, de la importancia de expresarse adecuadamente. Ayuda mucho que los acompañantes o abogados que asistan a los participantes en un proceso de mecanismos alternativos de solución de controversias, comprendan la esencia de las reglas del procedimiento y participen activamente en el desarrollo del mismo, toda vez que difiere mucho la actitud en un proceso alternativo, que en un proceso ante los tribunales.

#### **4. La comunicación no verbal**

Se visualiza que la intervención adecuada facilita el diálogo, pero cuando las emociones y sentimientos, crean un ambiente hostil y negativo, no solo de forma verbal, sino todas las expresiones envían mensajes que evocan a una actitud a la defensiva y la respuesta del otro es en el mismo sentido, se desvirtualiza la comunicación.

El lenguaje corporal Quinésica es el término usado para referirse al estudio de la comunicación no verbal en la interacción humana. Nuestras emociones y motivos normalmente se exhiben con nuestro



comportamiento no verbal. Motivos, en este caso, son nuestras expectativas de agrado o desagrado. La activación de nuestras expectativas nos mueve a la acción, es decir, a las conductas. Los sentimientos, o emociones, también nos mueven a las acciones. (Budjac Corvette, 2011: 92)

Para exemplificar de manera más clara el impacto de la comunicación no verbal es al observar conductas entre los participantes, al percibir que la respiración es más rápida, hay tensión y varias características físicas que para aprender a reconocerlas e identificarlas no las da un conocimiento jurídico y el desarrollar su manejo es fundamental. Es el momento para frenar la escalada del conflicto y enganchar a los participantes al procedimiento. Al quitar las cargas emocionales de sus discursos y situarlos en el aquí y ahora, que permite que se llegue a un entendimiento mutuo, de manera objetiva, y la negatividad que originalmente dio inicio al conflicto, vaya disminuyendo. Este trabajo no es tarea fácil ni rápida, sin embargo, la formación de ese tercero imparcial y neutral es fundamental.

Lograr que el conflicto no escale, se tenga una comunicación con una carga emocional controlada, es una actividad que merece una profesionalización adecuada, no solo de áreas jurídicas, sino de saberes que escapan a la esfera del derecho, en consecuencia, un operador, con capacitación básica o limitada, difícilmente logrará una comunicación eficaz entre los participantes.

Subrayo que la persona encargada de manejar ese diálogo, debe ser congruente y lograr que la comunicación eficaz se dé entre los participantes, para lograrlo, deben amalgamarse muchas cualidades y habilidades que debe desarrollar, asimismo considerar elementos subjetivos individuales y característicos de cada una de las personas que asisten a las salas de mediación o conciliación y que son la pieza fundamental para crear una cultura de paz.

## 5. Comunicación efectiva

La parte más importante son las personas, los usuarios que tienen diferencias y buscan soluciones. Esos participantes, que recurren a dar cumplimiento a su derecho humano de acceso a la justicia, tienen en sus manos una opción diversa a acudir a los tribunales y que, mediante el diálogo, construyen sus acuerdos que den por concluidas sus diferencias. Sin embargo, de lo que se ha mencionado, se invita a la reflexión de la importancia de la comunicación, esta se ve influenciada por diversos factores, sobre todo en un entorno tan globalizado y con una dinámica de desarrollo y cambio constante, pero de forma básica se tienen conocimientos elementales que para el proceso de comunicación, deben existir un emisor, un código o canal y un receptor.

Cuando se tiene una idea, y ésta se quiere transmitir, se busca el medio, que comúnmente es el lenguaje, y hacia quien se quiere transmitir, lo recibe. Las ideas van impregnadas de la esencia personal, cultural, contexto, que pueden incidir de forma positiva

o negativa. En general la dinámica de la comunicación en un proceso con varios elementos, que ocupamos día a día para relacionarnos unos con otros.

La calidad de la comunicación va directamente relacionada con la calidad de relación que se desea mantener con las demás personas, es por ello que se debe generar una comunicación efectiva con las personas que se tiene alrededor a fin de poder mantener una adecuada relación que genere un desarrollo positivo entre las partes implicadas. (Traverso Holguin, 2017: 6)

El impacto de la comunicación debe ser de calidad, y en procesos orales como es la solución de conflictos por mecanismos alternativos lo requiere, y una mala comunicación tiene consecuencias irreversibles. Queda claro que la comunicación requiere un estudio más profundo, sin embargo, para efecto de este artículo, nos enfocamos en los elementos necesarios para provocar un resultado positivo. Aquí nos centramos en la comunicación entre dos o más personas, de manera directa y horizontal.

De acuerdo a Traverso Holguín (2017), la concordancia, iniciativa, credibilidad o confianza y la sencillez, son principios básicos que construyen una comunicación efectiva, que permitan una comprensión mutua de la narrativa para mejorar la comunicación oral mediante el uso correcto del lenguaje con claridad y empatía, además de la escucha activa. La congruencia entre el lenguaje corporal, la claridad en el mensaje emitido, tener cuidado en el tono de voz, entre otros elementos que realizan los participantes, permitirá que los procesos sean más rápidos y efectivos.

## 6. La sencillez del lenguaje

Para lograr que las partes se centren en la solución de su conflicto, es importante su narrativa. Cuando comentan lo que sucedió o el hecho por el que requieren una solución, realizan un proceso de memorización, remontándose al pasado, es así que, durante los recuerdos, se encienden de nuevo esos sentimientos y emociones que, si escalan, bloquean la comunicación, además que las ideas son compartidas de forma desordenada.

Todas las herramientas y técnicas deben encaminarse a ser un guía que permita ordenar las ideas, para estructurar el pensamiento de una manera lógica y coherente. Para una colaboración eficaz, el lenguaje sencillo, claro y accesible, permite que se clarifique lo que ellos quieren decir y desentrañar la petición. Si se actuara solo como profesional del derecho, nos centramos en tecnicismos y encuadrarlos a algún supuesto jurídico que tenga una sanción legal, sin embargo, como un operador deconstruido y con un conocimiento interdisciplinario, con herramientas y técnicas no jurídicas, permiten generar que el diálogo entre los involucrados sea ordenado, sencillo y entendible, para lograr una comprensión mutua. La disciplina, el nivel cultural, nivel social, el género y todas las categorías que integran nuestra historia de vida, son elementos que deben considerarse de forma integral, para generar una comunicación no violenta y trasladar a un lenguaje positivo su narrativa.

Enfatizando su voluntad de solucionar sus diferencias, se logra una mayor fluidez en la conversación, esto permite que se dan la oportunidad de escucharse, de forma ordenada, clara y sencilla, evitando el uso de palabra agresivas y ofensivas, y así, las partes se vayan adaptando al proceso donde escucho y cedo la palabra, respeto mi turno, hago aclaraciones sobre la narrativa, genero mensajes de una manera positiva y coherente que garantice el respeto al proceso, al lugar de diálogo y a todos los involucrados, de esa manera la conversación se torna exitosa y se encamina a su objetivo, lograr acuerdos.

Ante este panorama es necesario distinguir que la sencillez del discurso permite generar ese clima de confianza ante la propuesta innovadora de los mecanismos alternativos de solución de controversias. Humanizar el trato y el proceso, donde las preguntas y manejo de la narrativa permitan la apertura del otro y llegar a clarificar sus peticiones, para así, sean escuchadas, comprendidas y valoradas, para una adecuada lluvia de ideas que generen propuestas de solución acordes a lo manifestado.

Se tiene una idea errónea que ser persona mediadora, conciliadora o facilitadora es generar una conversación y escuchar a las partes, y hasta proponer o dar un veredicto, esto es más allá, implica una transformación, tal como lo menciona Francisco Javier Gorjón Gómez, en *Mediación*. Su valor intangible y efectos operativos "no complica las cosas y se opone a lo compuesto, a lo rebuscado, a lo excéntrico, la simplicidad está presente en todos los elementos y participantes de la mediación" (2017), es un proceder complejo para la formación exclusivamente jurídica, ya que implica un desaprender y aprender, al recordar que la formación de antaño ha sido inculcar a ganar y a que nos den la razón.

## 7. Cultura de Paz

El concepto ha estado presente y UNESCO lo ha difundido desde 1986, también señalan que Felipe Mac Gregor, un padre jesuita, fue quien acuñó la frase "la cultura de paz". (Cabello-Tijerina, 2018). Cuando existe una situación de desacuerdo, acompañado de emociones negativas, se rompen reglas y afectan la convivencia, es decir, se pierde la tranquilidad y en consecuencia la paz. Esto provoca diversos problemas, que llevan a las personas a requerir justicia.

La capacidad de resolver los problemas, ya no solo corresponde a una figura como el juez, sino que cada uno debe ser capaz de participar en su solución. Los valores, actitudes y diversos comportamientos de cada persona, inciden en las relaciones en la colectividad, se deben retomar valores y actitudes que permitan una comprensión y respeto a la dignidad humana.

Implica no solo entre particulares, sino entre la colectividad, actuando como promotores de los derechos humanos, tolerantes, solidarios, encaminando todas nuestras acciones a formar ciudadanas y ciudadanos con estilos de vida que fortalezcan las estructuras familiares y sociales, desde cualquier actividad cotidiana.



La promoción a nivel global del fomento a una educación que erradique la violencia conlleva el diálogo y la cooperación, creando estrategias que entre las que destacan fomentar la resolución de conflictos, lo que implica un compromiso de optar por arreglarlos pacíficamente.

Todas las instituciones, desde la familia, la escuela y cualquier ámbito de la sociedad, permiten incentivar acciones incluyentes, solidarias y respetuosas de los derechos humanos, evitando así cualquier tipo de violencia. Con una visión progresista, optar por la solución de conflictos por medios alternativos, diversos a la vía jurisdiccional, es un comportamiento que promueve la cultura de paz, sin embargo, para que se cumplan sus objetivos, es imperativo que los participantes coadyuven en el proceso con apoyos recíprocos de entendimiento y cooperación.

## Conclusiones

Durante años que se ha conocido la mediación, como mecanismo de solución de controversias, se maneja a la escucha activa como la llave que permite un adecuado entendimiento, sin embargo, de lo analizado en este artículo, la escucha activa no puede ser aislada, se requiere de aplicarla a un proceso de comunicación, misma que debe ser depurada, eliminando cualquier rasgo de hostilidad, encaminando a una narrativa bien estructurada, es decir, a lograr una comunicación efectiva.

Es partir de ella lo que permitirá gestionar el conflicto y evitar acudir a otras instancias, donde el sentir y la forma de expresarse, ni siquiera es motivo de análisis. La comunicación es vital en la solución de controversias por cualquiera de los mecanismos alternativos, al ser orales y recae la responsabilidad en el profesionista que tiene que coadyuvar como tercero, aquí se pone la tilde en las íes, dado que esa persona mediadora, conciliadora o facilitadora, no es un juez, no es quien tiene la razón, ni quien dice el derecho, sino simplemente es un filtro para que los discursos de las partes tengan esa claridad y esa objetividad que permita que ellos lleguen a la comprensión mutua, y expresar los verdaderos intereses e incluso las necesidades que requiera cada uno de los participantes. Esto permite acuerdos confiables, con la certeza de su cumplimiento y de una manera cooperativa y solidaria que contribuya al desarrollo de la colectividad y evite la confrontación o reiteración.

La agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que optó la Organización de las Naciones Unidas, señala en su objetivo 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, donde promueve sociedades pacíficas, incluso la tendencia a facilitar el acceso a la justicia, esto no solo se refiere a un resultado, sino a pequeñas acciones que cada uno debe aportar para consolidar un mundo mejor.

El acceso a la justicia, mediante los mecanismos alternativos de solución de controversias, otorga a los participantes a ver el conflicto como una posibilidad de cambio, como una transformación positiva, creando espacios de diálogo y entendimiento, donde el



resultado va más allá de un simple acuerdo, más allá de instituciones que digan gestores de paz, sino de la transformación de los participantes al aprender a comunicarse de manera efectiva. La paz se logra en colaboración y en congruencia, del control que los seres humanos tengamos de nuestra persona y que el temperamento pueda equilibrarse y desarrollar competencias como una comunicación efectiva, con todos los elementos que esto conlleva y que sin duda evitará enfrentamientos entre las partes en conflicto, optarán por acceder a la justicia en procesos diversos a la confrontación, y despertará el interés de mejorar las habilidades y competencias, dónde cualquier persona, profesionista o no, con la capacitación adecuada llegue a ser promotor de la cultura de paz, y no solo eso, sino agente de paz.

## Fuentes de Consulta

- Aiello de Almeida, M. A. (2001). Aportes para la Formación de Mediadores. En Aiello de Almeida, M.A (Coord.). *Mediación: Formación y Algunos Aspectos Claves*. México: Porrúa.
- Budjac Corvette, B. A. (2011). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. México: Pearson Educación.
- Cabello-Tijerina, P. A. (2018). *Cultura y Educación para la Paz*. México: Tirant Lo Blanch.
- Cornelio Landero, E. (2014). Conflictos y Comunicación como Elementos de la Negociación en las Organizaciones. En Islas Solís A. (Coord.). *Mediación y Derechos Humanos*. México: Porrúa.
- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (junio 18, 2008). Diario Oficial de la Federación.
- Ghersi, C. A. (2018). *Los costos, costes y costas en la resolución de conflictos*. México: Tirant Lo Blanch.
- Gorjón Gómez, F. J. (2017). *Mediación. Su valor intangible y efectos operativos*. México: Tirant Lo Blanch.
- López Quintana, M. (2011). La mediación como proceso: concepto, sujetos, comunicación, principios y ámbito de aplicación. En García López, E. (Coord.). *Mediación. Perspectivas desde la Psicología Jurídica*. Bogotá, Colombia: El Manual Moderno.
- Pacheco Pulido, G. (2004). *Mediación. Cultura de la Paz*. México: Porrúa.
- Rodríguez Estrada, M. (2015). *Manejo de conflictos*. México: El Manual Moderno, S.A de C.V.
- Traverso Holguin, P. A. (2017). *La Comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Ecuador: Universidad Ecotec.