



## **UNIVERSIDAD DE OTAVALO**

### **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN**

#### **TRABAJO DE TITULACIÓN**

#### **TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:**

**“LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO EFICAZ PARA EVITAR EL DAÑO EMOCIONAL EN LOS CONFLICTOS FAMILIARES”**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN**

#### **AUTORA**

**Paola Alexandra Pinto Robles**

#### **TUTOR**

**Dr. Pedro José Leiva Gallegos. Mgs.**

**Otavalo, abril, 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **PAOLA ALEXANDRA PINTO ROBLES**, declaro que este trabajo de titulación: “**LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO EFICAZ PARA EVITAR EL DAÑO EMOCIONAL EN LOS CONFLICTOS FAMILIARES**”, es de mi total autoría y que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional. Así mismo declaro que dicho trabajo no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo como autores la responsabilidad ante las reclamaciones que pudieran presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de cualquier responsabilidad al respecto.

Que de conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social, conocimientos, creatividad e innovación, concedo a favor de la Universidad de Otavalo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos, conservando a mi favor los derechos de autoría según lo establece la normativa de referencia.

Se autoriza además a la Universidad de Otavalo para la digitalización de este trabajo y posterior publicación en el repositorio digital de la institución, de acuerdo a lo establecido en el artículo 144 de la ley Orgánica de Educación Superior. Por lo anteriormente declarado, la Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes otorgados, por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

**PAOLA  
ALEXANDRA  
PINTO ROBLES**

Firmado digitalmente  
por PAOLA ALEXANDRA  
PINTO ROBLES  
Fecha: 2024.04.25  
22:42:56 -05'00'

---

**Paola Alexandra Pinto Robles**  
**C.C.: 0401494273**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el perfil de trabajo de investigación titulado “**LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO EFICAZ PARA EVITAR EL DAÑO EMOCIONAL EN LOS CONFLICTOS FAMILIARES**” bajo mi dirección y supervisión, para aspirar al título de Magister en Gestión de Conflictos y Mediación de la estudiante **Paola Alexandra Pinto Robles**, y cumple con las condiciones requeridas por el programa de maestría.

**PEDRO JOSE  
LEIVA  
GALLEGOS**

Firmado digitalmente  
por PEDRO JOSE LEIVA  
GALLEGOS  
Fecha: 2024.04.29  
18:23:28 -05'00'

**Dr. Pedro José Leiva Gallegos. Mgs.  
CC. 1705271144  
Tutor de Metodología**

## **“LA MEDIACIÓN COMO MECANISMO EFICAZ PARA EVITAR EL DAÑO EMOCIONAL EN LOS CONFLICTOS FAMILIARES”**

**AUTORES:** Paola Alexandra Pinto Robles  
Dr. Pedro José Leiva Gallegos. Mgs.

### **Resumen:**

En la legislación ecuatoriana se reconocen y se encuentran regulados métodos alternativos de solución de conflictos MASC, tales como: la mediación, la conciliación, el arbitraje y la negociación. Estos procedimientos nos permiten resolver un conflicto sin recurrir a la vía ordinaria, la legislación ecuatoriana también incorpora dentro de audiencia, una fase especial dedicada a la búsqueda de solución del conflicto mediante un acuerdo conciliatorio “Fase de Conciliación”, previa a la etapa de juicio, en esta fase las partes comparecientes puedan dar fin al conflicto generado, llegando a un acuerdo amistoso previo a la continuación de la acción judicial.

En Ecuador existen varias formas legales de solucionar un conflicto familiar, la que más se utiliza es la vía jurisdiccional tradicional, la cual se ventila ante un juez imparcial, quien decide a la luz de la prueba aportada por las partes, en concordancia con lo que establece el ordenamiento jurídico. Otra vía para solucionar conflictos familiares es la mediación familiar, la cual permite, a través de un proceso de estabilización emocional de los involucrados, alcanzar acuerdos que pongan fin al conflicto familiar más duraderos, eficaces y de cumplimiento voluntario, resolviendo no solo el conflicto jurídico, sino que, dependiendo de la calidad del acuerdo, puede resolver los conflictos internos de los involucrados que originaron el conflicto jurídico.

Por esta razón, la Mediación Familiar se constituye en una herramienta muy útil para la solución de conflictos de esta naturaleza, ya que involucra y abarca aspectos y puntos de vista importantes que no son atendidos o lo son de manera deficiente por la justicia ordinaria. Aquí radica su importancia y la necesidad de contribuir con un estudio más profundo de su alcance y los resultados que puede ofrecer.

Los conflictos familiares, por su naturaleza, son diferentes de las demás clases de conflictos que la administración de justicia soluciona en una sociedad; las relaciones de familia cuentan con un componente emocional muy importante y determinante al momento de condicionar las acciones y pensamientos de los miembros de una familia. Este componente se intensifica cuando se presentan intereses incompatibles de sus miembros que generalmente desembocan en conflictos familiares. La justicia ordinaria provee procedimientos estandarizados de solución de conflictos familiares, mismos que se concentran en la obtención de prueba conforme las reglas procedimentales del ordenamiento jurídico vigente, sin importar que para la obtención de los medios probatorios necesarios se exponga a los miembros más vulnerables de la familia a experiencias traumáticas de exposición emocional frente a terceros (jueces, psicólogos, trabajadores sociales, etc.), de sus pensamientos, sentimientos y vivencias íntimas, causando un costo emocional muy alto; cosa que no sucede en la mediación familiar, ya que, su procedimiento y su fin es diferente, y en cuanto al costo emocional, al ser una de los aspectos que trata de forma directa previo a la búsqueda de un acuerdo que ponga fin al conflicto, el grado de afectación a los involucrados es evidentemente mucho menor.

### **Palabras claves:**

**Abstrac:** Mediación/ Conflictos/ Conflictos Familiares/

**Abstract:**

In Ecuadorian legislation, alternative methods of conflict resolution (AMCR) are recognized and regulated, such as mediation, conciliation, arbitration, and negotiation. These procedures allow us to resolve a conflict without resorting to ordinary legal process, Ecuadorian law also incorporates a special phase within the hearing dedicated to seeking a solution to the conflict through a conciliatory agreement known as the "Conciliation Phase," prior to the trial stage. In this phase, the parties involved can bring an end to the generated conflict by reaching a friendly agreement before proceeding to the judicial action.

In Ecuador, there are several legal ways to resolve a family conflict. The most commonly used is the traditional judicial route, which is heard before an impartial judge who decides based on the evidence provided by the parties, in accordance with legal provisions. Another avenue for resolving family conflicts is family mediation, which, through a process of emotional stabilization of the involved parties, allows for the creation of more enduring, effective, and voluntarily compliant agreements, not only resolving the legal conflict but, depending on the quality of the agreement, addressing internal conflicts of those involved that led to the legal dispute.

For this reason, Family Mediation becomes a very useful tool for resolving conflicts of this nature, as it involves and addresses important aspects and perspectives that are either not considered or are inadequately addressed by the ordinary justice system. Hence, its importance lies in the need to contribute to a more in-depth study of its scope and the results it can offer.

Family conflicts, due to their nature, differ from other types of conflicts resolved by the justice system in society; family relationships have a highly significant and determining emotional component that conditions the actions and thoughts of family members. This component intensifies when incompatible interests among family members arise, usually leading to family conflicts. The ordinary justice system provides standardized procedures for resolving family conflicts, focusing on obtaining evidence according to procedural rules, regardless of exposing the most vulnerable family members to traumatic experiences of emotional exposure to third parties (judges, psychologists, social workers, etc.), sharing their thoughts, feelings, and intimate experiences, causing a very high emotional cost. This is not the case in family mediation, as its procedure and purpose are different, and regarding the emotional cost, addressing it directly before seeking an agreement to end the conflict results in significantly less impact on those involved.

**Palabras claves:**

**Keywords:** Mediation/ Conflicts/ Family Conflict/

## **1. INTRODUCCIÓN:**

Cuando surgen disputas y conflictos en el seno de una familia, ya sea entre pareja, con los hijos, o entre miembros de la familia ampliada, (entiéndase como familia ampliada a miembros consanguíneos y de afinidad cuyo parentesco, grado y denominación se encuentra reconocido en nuestra legislación), es muy común que se generen tensiones, resentimientos y daños emocionales; este tipo de conflictos pueden desembocar en decisiones que tienden a modificar las relaciones y que se convierten en problemas jurídicos que generalmente se busca resolver mediante procedimiento tradicional.

La mediación familiar ofrece un enfoque alternativo a los procesos legales tradicionales, centrándose en la comunicación y en la búsqueda de soluciones consensuadas con el objetivo de preservar las relaciones familiares, minimizando el costo emocional que se produce cuando se soluciona un conflicto por la vía judicial tradicional. Es decir, la mediación familiar a más de ofrecer una solución al problema jurídico planteado, ofrece atender las aristas emocionales y psicológicas que abarcan al problema.

Dentro de ventajas de la mediación familiar frente al proceso tradicional al momento de resolver conflictos familiares, se pueden identificar: el tiempo que toma un proceso de mediación, frente a un proceso judicial es mucho menor; la solución que ofrece la mediación frente al proceso tradicional es más personal, efectiva y eficaz; siempre y cuando el manejo del proceso de mediación sea el adecuado.

Este manejo del procedimiento de mediación familiar debe ser llevado por una persona con el conocimiento normativo de familia, de mediación y procedimental, con habilidades de manejo emocional y de situaciones de conflicto con alto componente emocional, que sea capaz de obtener el mejor resultado integrando de forma participativa a las partes involucradas, por lo que se vuelve fundamental concentrar la investigación en el fomento y desarrollo de las habilidades necesarias para garantizar la eficacia del proceso de mediación.

### **1.1. Justificación de la investigación**

La mediación, pese a ser un mecanismo de solución de conflictos que ofrece muchas ventajas frente al procedimiento legal tradicional, sobre todo en relación al tiempo que toma para alcanzar una solución al conflicto, (razón por la que la mayoría de los abogados lo consideramos como una alternativa más efectiva), no muchos profesionales nos detenemos en analizar las demás aristas del conflicto familiar que abarca la mediación y de las cuales brinda soluciones mucho más efectivas.

Por su naturaleza, los conflictos familiares afectan el nivel emocional y psicológico a los involucrados, y el proceso judicial tradicional ofrece soluciones muy impersonales que en la mayoría de los casos son insuficientes para brindar una solución adecuada a todas las aristas del conflicto, y ni qué pensar en resarcir los daños emocionales y psicológicos causados por el conflicto y por el propio procedimiento judicial tradicional; las soluciones que ésta brinda, distan mucho de ser verdaderas soluciones a los conflictos familiares.

Frente a esto, la mediación familiar se presenta como un mecanismo moderno de solución de los conflictos de esta naturaleza, en virtud de que, a diferencia del proceso judicial tradicional, la mediación abarca distintas aristas del problema más allá del mero problema jurídico resuelto, lo que la convierte en una mejor alternativa para resolver conflictos de esta

naturaleza; y lo que es más importante, puede ofrecer soluciones más personales, eficaces y duraderas.

Por ejemplo, uno de los principales beneficios de la mediación familiar, es que permite a las partes tomar decisiones sobre su propia situación. A diferencia de los procesos judiciales, donde un juez toma las decisiones finales, en la mediación familiar se alienta a los participantes a buscar soluciones mutuamente aceptables. Esto puede incluir acuerdos sobre la custodia de los hijos, la división de bienes, la planificación financiera y otros asuntos relevantes. Al tomar parte activa en el proceso de toma de decisiones, las personas se sienten empoderadas y tienen más probabilidades de aceptar y cumplir con los acuerdos alcanzados.

Es por esto que considero fundamental profundizar en el alcance de la mediación familiar como un mecanismo eficaz para evitar el daño emocional en los conflictos familiares.

## **2. El procedimiento Tradicional en los conflictos de Familia**

A fin de explicar el “procedimiento tradicional”, empezaremos por indicar que este procedimiento se rige por las reglas del Derecho Procesal que, para el caso del ordenamiento jurídico ecuatoriano, en relación a la sustanciación de los conflictos de familia, se regula por el Código Orgánico General de Procesos.

Según Peñaherrera, el Derecho Procesal se considera como “el conjunto armónico de principios que reglan la jurisdicción y el procedimiento, sustentan principios que deben observarse para que la Autoridad Judicial aplique la ley y haga efectivos los derechos de los individuos” (Peñaherrera, V. M. Lecciones de Derecho Práctico Civil y Penal I. Cita de Lovato Juan Isaac; Ibid; p. 29.), es decir, según el Derecho Procesal, el juzgador, como instrumento para aplicar y hacer cumplir la ley y los principios constitucionales, busca una solución enmarcada dentro del ordenamiento jurídico que reconozca y garantice el ejercicio de derechos que la ley prevea a quien lo requiera.

La aplicación del sistema procesal, se enmarca en varios principios cuya determinación se encamina al derecho que tienen las partes contendientes de actuar dentro del proceso judicial en igualdad de condiciones, de oportunidades, en sí de una igualdad formal que no incline la balanza de la justicia desde el procedimiento a favor de ninguna de las partes, así lo establece el Art. 169 de la Constitución de la República del Ecuador, “El sistema procesal es un medio para la realización de la justicia. Las normas procesales consagrarán los principios de simplificación, uniformidad, eficacia, inmediación, celeridad y economía procesal, y harán efectivas las garantías del debido proceso. No se sacrificará la justicia por la sola omisión de formalidades.”

Si bien es cierto, este criterio funciona de forma adecuada en la mayoría de las ramas del derecho, hay observaciones que me permito hacer respecto del derecho de familia, que resta su eficacia al aplicarse de forma inflexible. Los conflictos familiares tienen un alto componente emocional que afecta a todos los involucrados, además, afecta de forma determinante las relaciones que conforman el núcleo familiar; es así que, el desgaste emocional que sufren los involucrados repercute directamente en la calidad de las relaciones que subsistan posterior al conflicto. Esta situación afecta de forma particular a los involucrados más vulnerables, quienes debido a la falta de capacidad manejo de sus emociones suelen presentar más secuelas psicológicas y emocionales postconflicto.

Las decisiones de la autoridad judicial deben ser motivadas en la prueba que las partes aporten al proceso, esto es, se sostienen en el principio de necesidad de la prueba, normado en el Art. 162 del Código Orgánico General de Procesos para el caso de los procesos judiciales de familia; esta es la razón por la que los abogados defensores de las partes involucradas buscan a toda costa alcanzar los medios probatorios necesarios para justificar sus pretensiones, sin importar que la experiencia, como por ejemplo contar cosas personales, o íntimas de seres queridos a terceros (jueces, psicólogos, trabajadores sociales, abogados, entre otros); o, el escuchar cosas personales íntimas contadas por seres queridos, expuestas a terceros, o la exposición pública de agresiones mutuas de dos seres queridos entre sí, pueden convertirse en experiencias traumáticas con afectaciones psicológicas y emocionales graves en los miembros involucrados. Afectaciones que dentro del proceso judicial como tal no son atendidas. El juzgador se limita a presentar solución legal a un problema jurídico planteado dentro del marco legal que lo permite.

Esta falta de atención es la que debe ser atendida, ya que la afectación psicológica y emocional puede concluir en conflictos familiares posteriores, convirtiéndose en un círculo repetitivo sin solución.

Por todo lo expuesto, se vuelve necesario analizar otros mecanismos de solución de conflictos de familia que abarquen los ámbitos emocionales y psicológicos tanto del problema jurídico planteado, así como de las circunstancias que propiciaron el conflicto; es decir, atender el origen del conflicto para que la solución que ponga fin al problema jurídico planteado se definitivo, lo que, debido al modelo de sistema procesal ya explicado, vuelve imposible cubrir la atención necesaria identificada en este apartado.

### **3. La Mediación**

#### **3.1. La mediación como mecanismo eficaz para la solución de conflictos de familia**

La capacidad de conservar de forma estable las habilidades del manejo emocional del individuo, corresponde a la integridad psíquica, así lo afirma José Miguel Guzmán, “La integridad psíquica es la conservación de todas las habilidades motrices, emocionales, psicológicas e intelectuales...” (Guzmán, J. M. (2007). El derecho a la integridad personal. Centro de Salud Mental y Derecho Humanos, 21.) Esta capacidad se desarrolla a la par de las demás en el proceso de crecimiento del individuo desde el nacimiento hasta la adultez, donde se mantienen en sus niveles más elevados hasta que, en la vejez tienden a deteriorarse. Es por esta razón, que las personas más vulnerables a de ser afectadas por daño emocional, son los menores de edad y los adultos mayores, sin decir que, las demás personas no se puedan afectar, simplemente, que las más afectadas son las mencionadas.

La Constitución de la República del Ecuador presta atención especial a estos grupos de personas y les otorga la condición de grupos de atención prioritaria, tal como reza el Art. 35, “Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes..., recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado.”; debido a su alto grado de vulnerabilidad, necesitan protección especial; además el Estado, reconoce y garantiza el derecho a la integridad psíquica de forma explícita en el Art. 66 de la Carta Magna “Se reconoce y garantizará a las personas:... 3. El derecho a la integridad personal, que incluye: a) La integridad física, psíquica, moral y sexual...”. Llama la atención que, pese a la protección constitucional especial de estos grupos de atención prioritaria identificados, dentro de los procesos judiciales de familia, no se prevea una diferenciación en el trato a los involucrados,

atendiendo sobre todo el cuidado de la salud emocional de los más vulnerables; salvo en los casos muy graves que trate delitos que involucre a menores, los demás casos se trata por igual a todos los involucrados, causando daño emocional, provocado por las partes comparecientes al proceso o por la administración de justicia, de forma involuntaria claro está, más por falta de tacto de las circunstancias de cada caso que por otra razón, que son necesarias para la consecución del resultado, tal como se analizó en el apartado anterior.

Frente a esta realidad, lejos de proponer una solución normativa de reforma legal al procedimiento tradicional, debido a mi formación como mediadora, estoy convencida que, es mucho más eficaz proponer y definir un mecanismo que promueva desarrollo de la mediación familiar, que por su naturaleza personal y su capacidad de abarcar diferentes aristas del conflicto, como la arista emocional y psicológica, es proclive a incidir de forma eficaz en reducir el daño emocional de los involucrados en los conflictos de esta naturaleza. Este desarrollo que propongo, va más allá que algún tipo de reforma o creación de normativa legal dentro del ámbito de la mediación familiar; trata de forma muy particular la formación del mediador como protagonista del proceso, quien a través del desarrollo de habilidades muy concretas pueda culminar procesos exitosos de mediación familiar, y garantizar que se evite el daño emocional en las personas involucradas.

El éxito de un proceso de mediación familiar, se mide en la capacidad de alcanzar un acuerdo que además de satisfacer a las partes involucradas, sea asumido como propio y propicie el cumplimiento voluntario. Por esta razón, además del conocimiento del mediador de la norma que rige el ordenamiento jurídico de familia ecuatoriano, o de la normativa de mediación ecuatoriana; debe desarrollar sus habilidades para el manejo de los conflictos de esta naturaleza, mismas que se desarrollan en el presente trabajo investigativo, desde una perspectiva psicológica, dentro del marco normativo ecuatoriano.

Más allá de un planteamiento de los límites normativos de los conflictos de familia, considero vital el planteamiento del desarrollo del perfil del mediador como instrumento necesario para la construcción de soluciones eficaces y que atiendan las necesidades emocionales de los involucrados.

La mediación familiar por sí sola no resuelve un conflicto, ni se constituye en un mecanismo de solución más eficaz que el procedimiento tradicional en la esfera emocional con el mero procedimiento; necesita en mayor medida de un profesional que mediante un trabajo personal de manejo emocional propicie y encamine a las partes a una solución adecuada con el menor costo emocional posible para los involucrados; las herramientas necesarias para este trabajo personal del mediador se encuentran en este trabajo, que considero es la mejor manera de promover el ejercicio de los derechos identificados en este apartado y otorga valor jurídico importante a esta investigación.

### **3.2. La mediación en el ordenamiento jurídico ecuatoriano**

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 190 inciso 1, en relación a la Mediación la reconoce “Como medio alternativo de solución de conflicto y que se aplicará con sujeción a la Ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir” (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Criterio que guarda relación con el artículo 43 de la Ley de Mediación y Arbitraje, misma que señala:

La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extra-judicial y definitivo, que ponga fin al conflicto. (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006)

Frente a estas concepciones, París (2003) en su libro, señala que la:

Mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procura que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar acabado, o al menos mitigando, el conflicto, que actúe previamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás. (París, 2003, pág. 321)

### **3.3. Antecedentes de la mediación**

En Ecuador, se reconoce constitucionalmente (CP, 1997, artículo 118, inc. 3°) desde 1997, algunos procedimientos alternativos para la solución de conflictos, dentro de los cuales se encuentra la negociación y todo lo que comprende el sistema arbitral. Además, en ese mismo año, se publicó por primera vez la Ley de Arbitraje y Mediación (LAM, 1997), que regulaba específicamente la mediación con las características que hoy subsisten.

La Constitución Política de 1998 reconocía expresamente a la mediación como procedimiento de resolución de conflictos con sujeción a la ley (CP, 1998, artículo 191, inc. 3.º). La Constitución vigente (CE, 2008, artículo 190) establece, además, que estos procedimientos se aplicarán “en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir” (Constitución de la República del Ecuador, 2008). En conclusión, Ecuador, desde su marco constitucional, ha visto en la mediación y en los medios alternativos de solución de conflictos, una valiosa alternativa para la realización de la justicia.

### **3.4. Concepto y definición de la mediación**

Para determinar de forma clara la mediación es importante señalar que es una vía alternativa para la resolución de conflictos, que para la aplicación de la misma es necesario el carácter voluntario de las partes que intervienen siempre y cuando lo que se trate dentro de la negociación sea transigible, añadiendo que puede generarse antes de un conflicto o proceso judicial y a su vez dentro de un proceso judicial. Para lo cual es necesario que se cumpla con lo determinado en la Ley de Arbitraje y Mediación, en tal sentido, el autor Castillo (2019), señala:

La alternativa voluntaria, no obligatoria, muy fiable, sencilla, rápida y menos costosa, para la solución de conflictos de toda índole, con la ayuda de un mediador imparcial, profesional y especializado en la materia, que, mediante el diálogo, logra un acuerdo definitivo a sus conflictos. (Castillo, 2019, pág. 2)

Entonces, la mediación es un procedimiento, una forma, modo o método de proceder que tiene una finalidad clara la “solución de un conflicto”. En realidad, es un modo de actuar que busca disolver una situación en la que dos o más personas se disputan un derecho y que también quieren reestablecer lo que le pertenece a cada quien, lo justo para cada persona (Ponce 2014, 327).

### 3.5. Características de la mediación

- 3.5.1. **Voluntario:** Los interesados deciden sobre los acuerdos que se van a plasmar en el acta de mediación, por lo tanto, no se puede obligar a que una de las partes comparezca a la audiencia de mediación y si no desean continuar con la tramitación pueden desistir en cualquier momento. (Chenás, 2021, pág. 27)
- 3.5.2. **Confidencial:** Las partes pueden negociar de manera libre y bajo los estándares que consideren justos, sin que esos acuerdos puedan ser utilizados en un juicio posterior. De manera adicional, todo lo dialogado en la audiencia de mediación, no puede ser utilizado en otro tipo de juicios. (Chenás, 2021, pág. 29)
- 3.5.3. **En materia transigible:** Solo se puede mediar en los trámites que la ley exprese formalmente, caso contrario, no tendrá validez legal, por lo tanto, es recomendable que se verifique el tipo de causa judicial que se pretende utilizar el sistema de mediación. (Chenás, 2021, pág. 31)
- 3.5.4. **En cualquier momento:** La mediación puede ser solicitada en cualquier etapa procesal dentro de un litigio, siempre y cuando lo permite el correspondiente procedimiento y cumpliendo con las disposiciones, por regla general, es hasta antes que se emita la decisión judicial del operador de justicia. (Chenás, 2021, pág. 32)
- 3.5.5. **Flexible:** No requiere de aplicación de formalidades ni de precedentes legales pues es un método que brinda ágilmente un servicio de conciliación, solo es necesario que se cumplan los requisitos descritos en la Ley de Arbitraje y Mediación, para que el acta cuente con validez. (Abay, 2013, pág. 157)
- 3.5.6. **Informal:** No se requiere de etapas rigurosas para el cumplimiento de la mediación, como términos o plazos, tampoco se requiere la existencia de pruebas, solo basta con la voluntariedad de las partes. (Abay, 2013, pág. 156)
- 3.5.7. **Colaborativa:** Brinda una solución amistosa a los conflictos y de esta manera se pone fin al litigio de manera inteligente y creativa, lo cual, se plasma en el acta de mediación permitiendo llegar a una pronta solución. (Abay, 2013, pág. 157)
- 3.5.8. **Extrajudicial y judicial:** Se infiere que la mediación es extrajudicial cuando se lo realiza por acuerdo previo de las partes, antes de accionar el sistema de justicia. Mientras que es judicial, cual la mediación es solicitada dentro de una causa judicial, en aras de, llegar a una pronta solución. (Chenás, 2021, pág. 34)
- 3.5.9. **Objetiva:** Dentro de la mediación se utilizan criterios imparciales con la finalidad de tomar las mejores decisiones acorde a la problemática existente. (Abay, 2013, pág. 155)

#### 4. Principios de la mediación

Entendemos que la mediación es un mecanismo de solución de conflictos, por lo que el procedimiento debe estar cimentado en principios básicos que permitan la legalidad de todos estos procesos. El autor Dávila V (2019) contempla diez principios fundamentales para llevar a cabo un proceso de mediación, tales como:

- 4.1. Principio de voluntariedad:** Este principio trata de los principales atributos de la mediación, su principal característica debe ser que es de carácter voluntario, caso contrario no tendrá sentido la mediación ya que es acuerdo de voluntades que aquellos que intervienen en el conflicto, ya que es su voluntad acceder a la mediación, iniciar el proceso y someterse a la decisión que han pactado.
- 4.2. Principio de confidencialidad:** Toda la información obtenida ya sea verbal o documental, se entiende que goza de confidencialidad, ya que las partes deben mantener el secreto, añadiendo además que el mediador es un tercero imparcial que no podrá ser testigo en ningún conflicto generado después de la mediación.
- 4.3. Principio de flexibilidad:** Este principio se refiere a que las partes deben tener apertura para la negociación, buscado el hecho de ceder los intereses de una parte y de la otra para poder llegar a un acuerdo justo, que satisfaga a las partes, por otro lado, este principio busca que dentro de los procesos de mediación las partes no se sujeten a formalidades establecidas en vista de que la naturaleza de la mediación es que todo fluya de acuerdo a la voluntariedad y al caso en concreto.
- 4.4. Principio de neutralidad:** este principio va encaminado a la persona mediadora, es vista de que debe gozar de libertad sobre la posibilidad de plantear alternativas para la solución del conflicto, escuchando los intereses de las partes para proponer alternativas con las que se encuentren conforme todas las necesidades.
- 4.5. Principio de imparcialidad:** El mediador debe tomar en cuenta que no debe tomar participación por ninguna de las partes que intervienen en el conflicto, es decir, debe prestar atención a las necesidades de ambas partes y determinar la mejor solución para evitar un conflicto posterior, buscando siempre la verdad, equidad y satisfacer las necesidades que se encuentran en disputa.
- 4.6. Principio de igualdad:** La fórmula se resume en el precepto oír a la otra parte es la expresión de lo que se denomina bilateralidad en la audiencia, de tal manera que toda petición y pretensión que se pretenda formular por una de las partes en el proceso, debe ser comunicada a la otra parte, principio que se cumple a plenitud, en el proceso de mediación, y que es la esencia del mismo, escuchar a las partes para conocer sus necesidades, posiciones e intereses y poder ayudar a las partes de una adecuada toma de decisiones responsables. (Villalengua, 2020, pág. 744)
- 4.7. Principio de economía procesal:** Son aplicables a este principio la simplificación en las formas de abordaje de la mediación, limitación de pruebas, reducción de recursos, economía pecuniaria, pues la agilidad caracteriza a la mediación en su parte operativa. (Villalengua, 2020, pág. 739)

**4.8. Principio de inmediación:** Permite actuar a las partes en el proceso de mediación, prescindiendo de intermediarios, exceptuándose los casos determinados por la ley en que mandatarios comparecen a una audiencia. (Villalengua, 2020, pág. 741)

**4.9. Principio de oralidad:** Mediante el cual estos actos procesales se realizan a viva voz, reduciendo las piezas escritas estrictamente a los acuerdos constantes en el acta de mediación, la mediación garantiza el espacio protagónico de las partes, para expresar sus necesidades y sus deseos, que lo diferencia de los espacios judiciales tradicionales conocidos. (Villalengua, 2020, pág. 740)

**4.10. Principio de concentración:** Es aquel que propugna concentrar, en breve espacio de tiempo, la realización de actos extrajudiciales, como la toma de decisiones para la construcción de los acuerdos, que son plasmados en el acta de mediación.

## 5. Modalidades de mediación

Becker-Haven a principios de los años ochenta y citado por Taylor (1997), según un estudio realizado, se ha podido determinar que la mediación tiene roles y modelos en cuatro modalidades:

**5.1. Modalidad educativa.** El objetivo de la mediación de los seguidores de este modelo de intervención es el de facilitar a los clientes información objetiva sobre temas legales, educativos, psicológicos, de negociación, entre otros, para que las partes que acuden a la mediación, con el bagaje que les aporta una información que los dos quieren simultáneamente, negocien sus propios acuerdos.

**5.2. Modalidad racional-analítica.** En este modelo, el proceso mediador, muy pautado y basado en protocolos de negociación asistida, va conduciendo a los clientes desde el primer punto en que se encuentra su negociación hasta el punto final de plasmación de un acuerdo satisfactorio. El mismo modelo es aplicado tanto a temas de custodia de hijos como a negociaciones sobre la distribución de bienes o la utilización de vivienda conyugal.

**5.3. Modalidad terapéutica.** El tema emocional no es pasado por alto a lo largo de las sesiones de mediación, sino que se abordan las emociones y los sentimientos (positivos, negativos, complejos...) como parte de la intervención mediadora, con el objetivo de que no sean un obstáculo para llegar a acuerdos o, simplemente, como parte integrante del proceso mediador.

**5.4. Modalidad normativo-evaluativa.** El rol del mediador en este modelo es claramente directivo. El mediador es consciente de que su control del proceso está influyendo claramente en el contenido de la mediación. Los mediadores que utilizan este modelo se sienten legitimados para seguirlo, porque creen que sólo con este rol pueden ayudar a que se logre el mejor beneficio de sus clientes. Siguen este modelo porque, en su opinión, les ayuda a cumplir el requisito ético de intentar un equilibrio de poder entre las partes o porque, simplemente, les permite responder a las demandas de los clientes.

## **6. Estrategias, actitudes y técnicas en la mediación**

Levesque (1998) nos aporta las actitudes, las estrategias y las técnicas en la mediación:

### **Actitudes**

2. Empatía
3. Respeto
4. Comprensión
5. Aceptación y soporte emocional
6. Flexibilidad
7. Creatividad

### **Estrategias y técnicas**

2. Escucha activa
3. Parafrasear y resumir
4. Utilización de un lenguaje neutro
5. Favorecer la toma de decisiones
6. Acción de individualizar y reformular
7. Acción de universalizar y confrontar
8. Acciones de reencuadrar e interpretar.

De alguna forma, la mediación pretende superar las visiones unilaterales del conflicto que las partes tienen, para que nazca una salida original, nueva, que todos sientan como propia. Desde una visión menos individualista y más comunicativa (tal vez menos occidental y más cercana a la cultura asiática o africana), la percepción social del conflicto varía de la forma.

## **7. El mediador**

### **7.1. Perfil del mediador**

La Ley de Arbitraje y Mediación en sus artículos 43, 44, 48, hace referencias al perfil del mediador ecuatoriano, en que nos da a conocer especificaciones generales sobre mediadores y mediadoras dentro del proceso. Para ser mediador debe contar con autorización fundamental en cursos académicos. No detalla requisitos básicos para ser mediador en el Ecuador.

Los mediadores tienen la inhabilidad en la intervención en cualquier proceso judicial o arbitral relacionado con el objeto de la mediación, como árbitros, asesores, testigos, apoderados, abogados, u otra calidad para alguna de las partes. No pueden ser llamados a declarar en juicio respecto del objeto de conflicto de la mediación.

La ley es flexible y deja abierta la posibilidad para determinar quiénes deben ser los mediadores, qué requisitos deben reunir, si debe ser profesional en derecho o no, y que entrenamiento tiene que desarrollar para ser considerado un buen mediador en conflictos familiares. Considero que, mediador puede ser cualquier persona que reúna ciertas características especiales de personalidad, empatía y que maneje ciertas técnicas, así como también debe conocer o estudiar elementos socio legales básicos.

La ley dispone únicamente de dos cosas al respecto.

- 1) Que todos los centros de mediación deban tener un reglamento interno donde precisamente uno de los elementos debe ser el señalar los requisitos que debe reunir los mediadores; y,
- 2) Que requieren de habilidades técnicas basadas en los cursos académicos o pasantías, contando con aval universitario.

El Art. 23 de la Resolución 026-2018, nos dice:

Art. 23 Criterios mínimos para formación de mediadores.- La formación teórico-práctico de mediadores que impartan los centros deberá responder a los siguientes criterios mínimos.

- a) Una duración mínima de ochenta (80 horas)
- b) La carga horaria destinada a temas teóricos deberá representar al menos el 20% y máximo al 30% del total de horas de la malla curricular, con base en los contenidos mínimos establecidos en el anexo 12; y,
- c) La formación a través del abordaje práctico de la mediación incluirá actividades como: simulaciones de casos, juegos de roles, taller de preguntas, estrategias comunicacionales y en general, desarrollo de habilidades para la mediación.

## **7.2. Función del mediador.**

La función del mediador consiste en facilitar la comunicación a partir de un procedimiento metodológico, tomando en cuenta las emociones y los sentimientos, y centrándose en las necesidades y los intereses de los involucrados.

El mediador debe seguir los siguientes pasos.

- ❖ Presentar a todos (a las personas en disputa y al mediador)
- ❖ Explicar en qué consiste el proceso de mediación.
- ❖ Aclarar su función como facilitador de la comunicación.
- ❖ Explicar las reglas de confidencialidad.
- ❖ Explicar las guías o reglas de la mediación.
- ❖ Realizar preguntas por aclarar. Escucha/repite/resume.
- ❖ Facilitar que los participantes en disputa ofrezcan diferentes soluciones.
- ❖ Escribir la o las soluciones conforme sean acordadas.
- ❖ Redactar el acuerdo según lo convenido.

## **7.3. Deberes y Responsabilidades del Mediador.**

El mediador conducirá la mediación basándose en el principio de la auto-determinación de las partes. La auto-determinación se define como la acción por la que las partes alcanzan de forma libre e informada, una decisión voluntaria y no impuesta acerca del proceso y de su resultado. (American Arbitration Association, 2011)

El mediador está facultado para mantener reuniones separadas o sin presencia de la otra parte y otras comunicaciones con las partes y/o sus representantes, antes, durante y después de la

conferencia de la mediación. Estas comunicaciones podrán efectuarse por teléfono, por escrito, a través de correo electrónico, online, personalmente o de otro modo.

Se insta a las partes para que intercambien todos los documentos relativos a sus pretensiones. El mediador puede solicitar el intercambio de memoranda sobre cuestiones específicas, incluyendo los intereses e historias subyacentes a las negociaciones entre las partes. La información que cualquiera de las partes desee mantener confidencial podrá ser enviada en una comunicación separada al mediador, cuando sea necesario.

El mediador no está facultado para imponer una transacción a las partes, pero intentará ayudarlas para que alcancen una solución satisfactoria de su controversia. A su discreción, el mediador podrá hacer recomendaciones orales o escritas a una parte en privado o, si las partes están de acuerdo, a todas las partes conjuntamente acerca de una posible transacción.

En el caso de que, la(s) conferencia(s) de mediación programada(s), no resulten en una transacción sobre todas o algunas de las controversias objeto de la mediación, el mediador podrá continuar comunicándose con las partes y mantener durante cierto tiempo esfuerzos continuados para facilitar la consecución de un acuerdo acerca de todas las diferencias.

El mediador no es un representante legal de ninguna parte y no tiene ningún deber fiduciario hacia ninguna parte.

#### **7.4. Comportamiento del mediador.**

El mediador es un individuo que inspira confianza, con las personas que se sienten cómodas hablando, confían en que no serán juzgadas y que puede mantener la confidencialidad del proceso.

Reglas del comportamiento del mediador:

- ❖ No juzgar.
- ❖ Ser neutral.
- ❖ Ser visto como imparcial por las personas en disputa.
- ❖ No ofrecer soluciones.
- ❖ No tomar decisiones por parte de las personas en conflicto.
- ❖ Mantener la confidencialidad.
- ❖ Utilizar un lenguaje corporal adecuado.
- ❖ Construir acuerdos justos.
- ❖ Completar de manera correcta los formatos de mediación.

#### **7.5. Cualidades de un buen mediador**

El mediador debe contar con inteligencia emocional. La cualidad más importante del mediador “es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en los demás, siendo hábil para manejarlos al trabajar con otros” (Goodman, 2004). Para tener un comportamiento que refleje seguridad e inspire a los participantes a comunicarse, un mediador debe contar con las siguientes cualidades:

- ❖ Escuchar activamente a los participantes.
- ❖ No levantar la voz.

- ❖ Respetar al otro.
- ❖ No interrumpir.
- ❖ Aceptar el desacuerdo.
- ❖ Dar a los participantes la misma oportunidad para expresarse.
- ❖ Resumir lo que dijo la otra persona.
- ❖ Jamás decir que la otra persona está equivocada.
- ❖ El secreto de Sócrates: un sí para otro sí.
- ❖ Admitir el error propio.
- ❖ Ponerse en el lugar de la otra persona.
- ❖ Tener empatía.

## 7.6. Habilidades del mediador

7.6.1. **La comunicación corporal.** Por medio de la comunicación corporal se pueden crear ambientes más confortables, llamar la atención de los participantes, proyectar mayor seriedad e incluso crear un ambiente de confianza. Este ambiente de confianza no sólo se genera a partir de lo que decimos, sino también de cómo lo decimos y cuál es nuestra actitud en general (Mehrabian, 1981) afirma que todo lo que se comunica entre dos o más personas en cualquier conversación tiene la siguiente valoración.

|                        |            |
|------------------------|------------|
| <b>Lo que decimos</b>  | <b>7%</b>  |
| <b>Cómo lo decimos</b> | <b>38%</b> |
| <b>Lenguaje</b>        | <b>55%</b> |

El ser consciente de los mensajes enviados con los tonos o las posturas de los participantes, así como los sentimientos que éstos despiertan, permite al mediador tener mayor control de lo que se ocurre en la sesión. Por citar algunos ejemplos.

- Piernas y brazos cruzados: a la defensiva.
- Palmas arriba: honestidad.
- Barbilla apoyada en la mano: desinterés.
- Frotarse las manos lentamente: nerviosismo o mentir.
- Frente descubierta: seguridad.

7.6.2. **La escucha activa.** En la escucha activa hay que recordar que tenemos dos oídos y una boca; es decir, que nuestro papel consiste en escuchar dos veces lo que hablamos. En la escucha activa, el mediador pide a los participantes que hagan sus comentarios iniciales. En este momento es mejor que el mediador haga pocas preguntas y que se centre en la escucha activa y en resumir la información y la emoción compartidas por los participantes.

No solo debemos escuchar posturas y los intereses de los participantes, sino también lograr que éstos se escuchen entre sí. En este sentido, debemos ser estrictos en guardar respeto a la persona que esté hablando, en que los participantes tomen turno para hablar y en que se escuchen entre sí. Para ello, resulta muy útil el parafraseo.

7.6.3. **El parafraseo.** Es importante que los participantes perciban que el mediador ha entendido el conflicto y sus intereses involucrados en él; a la vez, al escuchar el problema expresado por un tercero neutral la contraparte suele estar atenta. Esto se logra con la técnica del parafraseo.

Parafrasear consiste en transformar un enunciado que ataca a la contraparte en uno que se centra en lo que piensa la persona que emite dicho enunciado. Es decir, busca pasar de acusaciones a argumentos como “Tú hiciste, dijiste, olvidaste” a “Yo siento, opino, considero, espero” (Fierro Ferráez, 2011).

Es fundamental que al parafrasear el mediador tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No cambiar el sentido de lo expuesto por los participantes.
- No incorporar puntos de vista o juicios.
- Eliminar la carga emocional, pero reconocer sentimientos.
- Que el parafraseado perciba la empatía del mediador.
- Destacar los aspectos positivos.

7.6.4. **Identificar las posiciones y los intereses.** El mediador ayuda a los participantes a identificar y a entender sus preocupaciones y los temas que deberían discutirse durante la mediación. Una vez determinados, el mediador resume los asuntos y comprueba la exactitud de la lista para confirmar que esté completa.

En muchas ocasiones las personas empiezan una discusión con una posición, pero ésta es solo la punta del iceberg y debemos encontrar el verdadero interés. (Fierro Ferráez, 2011).

Durante una mediación, se debe tener cuidado en no apresurar el proceso de búsqueda de los intereses, pues si sólo resolvemos las posiciones, el conflicto real queda latente y resurgirá.

Diego Vallejo (2008) menciona que el mediador necesariamente debe trabajar desde la cooperación, la igualdad y la posición simétrica, tanto del sistema como si asume la coordinación del proceso mediador de forma externa. Para que esta tarea pueda desarrollarse con éxito es necesario una actitud activa del mediador.

## 8. Conflicto familiar

### 8.1. La familia

Se entiende por familia a la estructura social, en el que, de manera general se relacionan los padres e hijos, es decir, existen lazos de sangre de por medio, también pueden existir lazos de afectividad cuando se habla de familia. Guillermo Cabanellas sobre este tema describe que “por linaje o sangre, la constituye el conjunto de ascendientes, descendientes y colaterales con un tronco en común, y los cónyuges de los parientes casados” (Cabanellas, 2010, pág. 166) . Mientras que Manuel Ossorio, describe a la familia de la siguiente manera:

Conjunto de parientes con los cuales existe algún vínculo jurídico, en el que cada individuo es el centro de uno de ellos, diferente según la persona a quien se la refiera y que alcanza a los ascendientes y descendientes sin limitación de grado, a los colaterales por consanguinidad hasta el sexto grado y a los afines hasta el cuarto, y que, en un sentido más restringido, es el núcleo paterno-filial o agrupación formada por el padre, la madre y los hijos que conviven con ellos o que se encuentran bajo su potestad. (Ossorio, 2021, pág. 408)

## **8.2. Definición de conflicto familiar**

Es importante primero abordar la definición de lo que es un conflicto para inmiscuirlo en el entorno familiar, y posteriormente buscar los métodos alternativos de solución de conflictos a los problemas familiares, que más adelante están desarrollados.

En su efecto, el conflicto es parte natural de la vida de las personas, ya que desde que el hombre apareció en la tierra se ha enfrentado a diversos conflictos y han ideado formas de solución de los conflictos desde las más primitivas hasta las más elaboradas en los tiempos actuales, cada vez mejorando tratando de encontrar una mejor solución.

Ocejo Rodolfo (2005) en su tesis señala que el término Conflicto:

Viene de la voz latina “conflictus” que se deriva a la vez del verbo “confligere” que significa combatir, luchar, pelear”. En el campo de derecho, conflicto significa una serie de posiciones antagónicas, es decir una oposición social que exprese una oposición de intereses. (pág. 9)

Para la fundación CADAH, los conflictos familiares son:

Un conflicto entre uno, varios, o todos los miembros de la unidad familiar (padres, hijos, hermanos...). Un conflicto es algo que está en proceso, generalmente parte de un comentario, un malentendido, un problema de expectativas o una descarga de tensión. (...) Los conflictos familiares son frecuentes debido al impacto del trastorno en la convivencia familiar. Los problemas comportamentales, la baja o mala comunicación, el estilo agresivo, la reactividad emocional, la oposición a las normas, los problemas académicos, el aislamiento de los demás miembros de la familia y el comportamiento egocéntrico, hacen que sean frecuentes las discusiones entre hermanos, padres y padres-hijos. (Ortega, 2023, pág. 1)

Mientras que para la autora Claudia Pradas Gallardo, describe a los conflictos familiares de la siguiente manera:

Los problemas familiares son algo relativamente común y fáciles de identificar. Sin embargo, es importante aprender a resolverlos puesto que pueden desencadenar en discusiones familiares graves si no se trata adecuadamente. Existen muchos tipos de conflictos familiares: entre hermanos, padres e hijos, problemas en el matrimonio... y todos ellos merecen ser definidos y analizados con especial atención. (Pradas, 2023, pág. 2)

De esta manera los conflictos familiares se relacionan entre varias personas de un entorno familiar sean entre padres, hijos, hermanos, entre otros, que generalmente se suscitan por

malos entendidos, falta de comunicación, problemas que se tornan graves, tensiones entre los miembros del núcleo familiar o rivalidades. Con esto se puede evidenciar que los problemas son comunes dentro de las familias, siendo ideal una solución que permita la armonía en el hogar. (Pradas, 2023)

### **8.3. Tipos de Conflictos Familiares**

Existen dos tipos de conflictos familiares según lo dice Montoya (2013), el primero es según el tipo de relación y el segundo según el foco del problema.

#### **Según Montoya (2013) el tipo de relación**

Dentro de este tipo de conflictos nos encontramos con los siguientes:

- 8.3.1. **Conflictos de pareja:** Son aquellos problemas provocados por la falta de comunicación o malos entendidos.
- 8.3.2. **Conflictos entre padres e hijos:** Habitualmente estos tipos de conflictos son generados normalmente durante la etapa infantil debido al desarrollo del menor; durante la adolescencia surge la mayor cantidad de conflictos, por lo general entre los 12 y 18 años; y, los conflictos aunque en menor magnitud suele darse con hijos adultos, al llegar a su mayoría de edad, suelen tener diversos pensamientos de cómo vivir su vida, y es ahí donde se genera las disputas, los padres no estarían contentos con tales pensamientos.
- 8.3.3. **Conflictos entre hermanos:** este tipo de conflictos son los más tradicionales dentro de un entorno familiar, además, que son los que más duran, libremente de la edad en que se encuentre cada uno.
- 8.3.4. **Conflictos con la tercera edad:** Cuando una persona ingresa a una edad avanzada (3era edad) comienza a experimentar cambios sustanciales en su cuerpo, los mismos que generan que la persona tenga cambios dramáticos y da paso a la apertura de conflictos con los miembros de su entorno familiar.

### **9. Conflictos transigibles en materia de familiar**

Se entiende por transigible a “(...) aquella materia en la que las partes de manera legal pueden negociar y acordar; y, que involucren los derechos que pueden ser cedidos con voluntariedad de conformidad con la ley” (Comisión Nacional de Acceso a la Justicia, 2023). Partiendo de esto existen ciertos trámites judiciales que la ley permite que sean factibles de mediación, en el caso de familia, se determina que “casos en que procede.- La mediación procederá en todas las materias transigibles siempre que no vulneren derechos irrenunciables de la niñez y la adolescencia. (Código Orgánico de la Niñez y la Adolescencia, 2023)

Así en el área de niñez y familia por ejemplo, se puede resolver de manera voluntaria como la fijación de pensiones alimenticias, para lo cual, es necesario la presencia de los padres del niño o niña beneficiaria de la pensión alimenticia, la partida de nacimiento del menor de edad, las fotocopias de cédula y comprobante de votación de los padres, certificados de ingresos que demuestren que el acuerdo económico no vulnere los derechos del beneficiario,

y, que se encuentren de acuerdo en los valores a cancelar por el concepto de pensiones alimenticias.

Acto seguido, se procede a elevar el acta de mediación donde constará los acuerdos fijados por los padres. Cabe recalcar que el trámite de alimentos para mujer embarazada también es susceptible de mediación, solo es necesario, las fotocopias de cédula y comprobante de votación de los intervinientes, y, un examen de gestación emitido por el Ministerio de Salud, así como un certificado de ingresos del prestador de la pensión alimenticia.

Otra de los problemas que se puede resolver corresponde a los alimentos congruos, para lo cual se requiere la presencia del adulto mayor quien será el beneficiario y la presencia del hijo que será el responsable del pago de pensiones alimenticias, como documentos adjuntos se requiere la partida de nacimiento del hijo que acredite la calidad en la que comparece y las fotocopias de cédula y comprobante de votación de los padres.

El régimen de visitas, tenencia, patria potestad, también son susceptibles de mediación, para lo cual, es necesario que los padres de los niños, niñas o adolescentes se encuentren de acuerdo en cada uno de los acuerdos pertinentes, así, se necesita como documentos habilitantes las fotocopias de cédula y comprobante de votación de los padres, y, la partida de nacimiento de los menores de edad.

## **10. Gestión de conflictos familiares**

La gestión de conflictos sirve para evitar que el problema se haga más grande, detecta el tipo de conflicto que se ocasionó tal discusión, a su vez determina mecanismos para la solución de dicho problema. Weeks (1997), determina que no es recomendable que las partes involucradas sean las que resuelvan el conflicto, cada uno tratará de preservar sus intereses, por lo tanto, es factible que un tercero intervenga como mediador y que colabore para que ambas partes lleguen a la solución del conflicto.

El autor Dudley prevé 8 pasos para la gestión de conflictos:

### **Paso 1.- Crear una atmósfera afectiva.**

Aquí se puntualiza que se deja de lado el “yo contra ti”, además, que hay que saber el momento oportuno para abordar un conflicto, no todos necesitan que sean resueltos en el preciso momento en que son generados.

### **Paso 2.- Clarificar percepciones.**

Este punto implica ampliar las percepciones que tiene cada persona para poder llegar a la solución del conflicto, si se quiere llegar a un acuerdo con la otra parte se tendrá que tener en cuenta sus necesidades.

### **Paso 3.- Apuntar a necesidades individuales y compartidas.**

Una vez que se determina las necesidades individuales de cada una de las personas, se establece las que serían cubiertas.

### **Paso 4.- Construir un poder positivo compartido.**

Aquí Dudley determina que el poder está compuesto o estará por actitudes éticas que permiten que la persona se desenvuelva eficientemente.

**Paso 5.- Mirar el futuro, luego aprender del pasado.**

Se hace una puntualización acerca del futuro y del pasado, en el cual Dudley aconseja que los conflictos serían vistos desde el presente y siempre enfocados en el futuro.

**Paso 6.- Generar opciones**

En este punto es donde se generan ideas las cuales no necesariamente serían desarrolladas, sino que serán expuestas para así ser analizadas.

**Paso 7.- Desarrollar factibles, los escalones para la acción.**

Dudley nos habla de generar opciones factibles para que el índice de solución tenga buenas posibilidades de éxito.

**Paso 8.- Hacer acuerdos mutuamente beneficiosos**

Aquí se establece acuerdos sostenibles para el futuro, mismo que serán realistas y debe basarse en las necesidades de ambas partes.

**11. La regulación emocional y las emociones en el proceso de mediación familiar.**

**11.1. Las emociones**

La definición de lo que entendemos como “emociones” ha ido variando con el tiempo; en el pasado se entendían como interferencias, eventos disruptivos que alteraban las distintas facetas de la vida humana; hoy las emociones se entienden conectadas con las necesidades más esenciales del ser humano, flexibles, contextualizadas y dirigidas a metas.

Gross (2015) plantea tres puntos comunes en las definiciones actuales de las emociones:

- 1) Las emociones implican cambios en el dominio de la experiencia subjetiva, el comportamiento y la fisiología.
- 2) Las emociones se desarrollan con el tiempo.
- 3) Las emociones pueden ser útiles o dañinas, dependiendo del contexto.

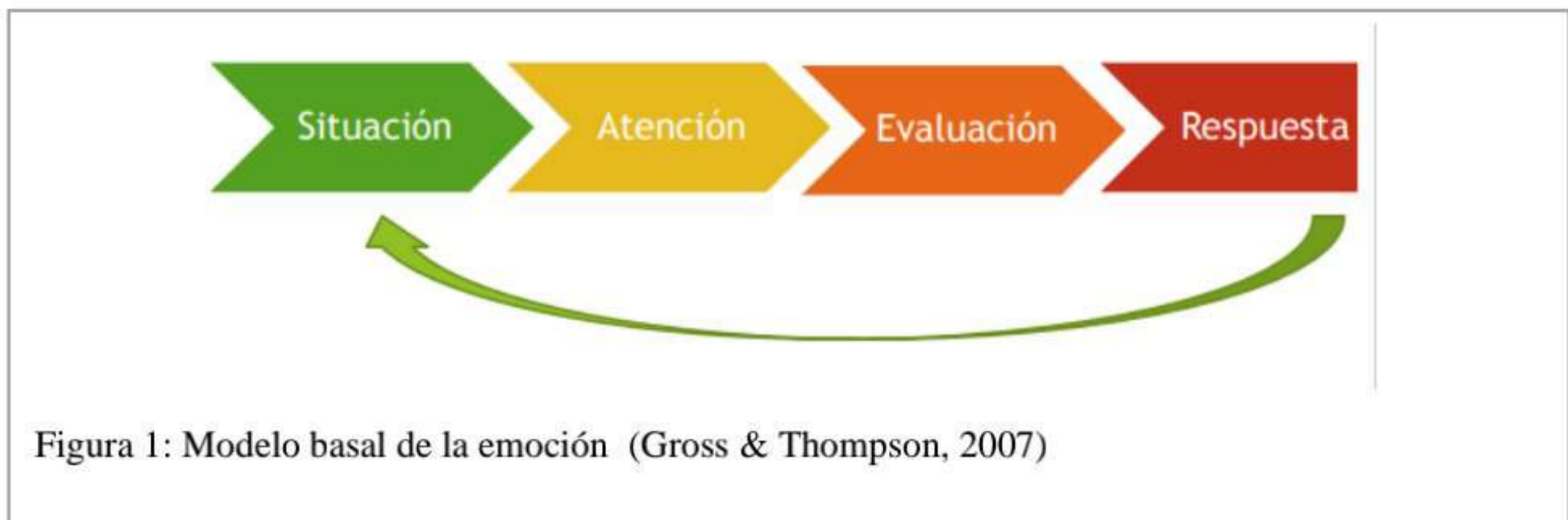
Con los avances en las temáticas de emociones, ha predominando una perspectiva funcionalista, de carácter intrínsecamente relacional, se le atribuye por tanto a las emociones una serie de funciones: motivadoras de la conducta, social, adaptativa y de supervivencia. (Perez & Guerra, 2014)

Desde este enfoque incluso las emociones displacenteras tienen una función adaptativa, no obstante, generan un gran gasto a nivel de autoregulación. Es por esto que se espera que estas emociones se administren ocasionalmente y con baja intensidad para que no comprometan el funcionamiento del individuo. (Perez & Guerra, 2014)

Thompson define regulación emocional como el “proceso de iniciar, mantener, modular o cambiar la ocurrencia, intensidad o duración de los estados afectivos internos y los procesos fisiológicos, a menudo con el objetivo de alcanzar una meta” (Thompson, 1994, pág. 106).

Gross y Thompson (2007) han desarrollado el Modelo Basal de la Emoción en cual es valorado como un punto de convergencia entre investigadores y teóricos del tema (Kinkead et al., 2011). El Modelo basal de las Emoción sostiene que cuando las personas se ven sometidas a situaciones que les demandan una respuesta emocional, focalizan su atención,

atribuyen una serie de significados particulares (reevaluaciones de la situación), y dan lugar a respuestas coordinadas de varios sistemas flexibles para la situación en cuestión. El proceso descrito se grafica en la figura 1.



Thompson (1994) a partir de esta definición sostiene que:

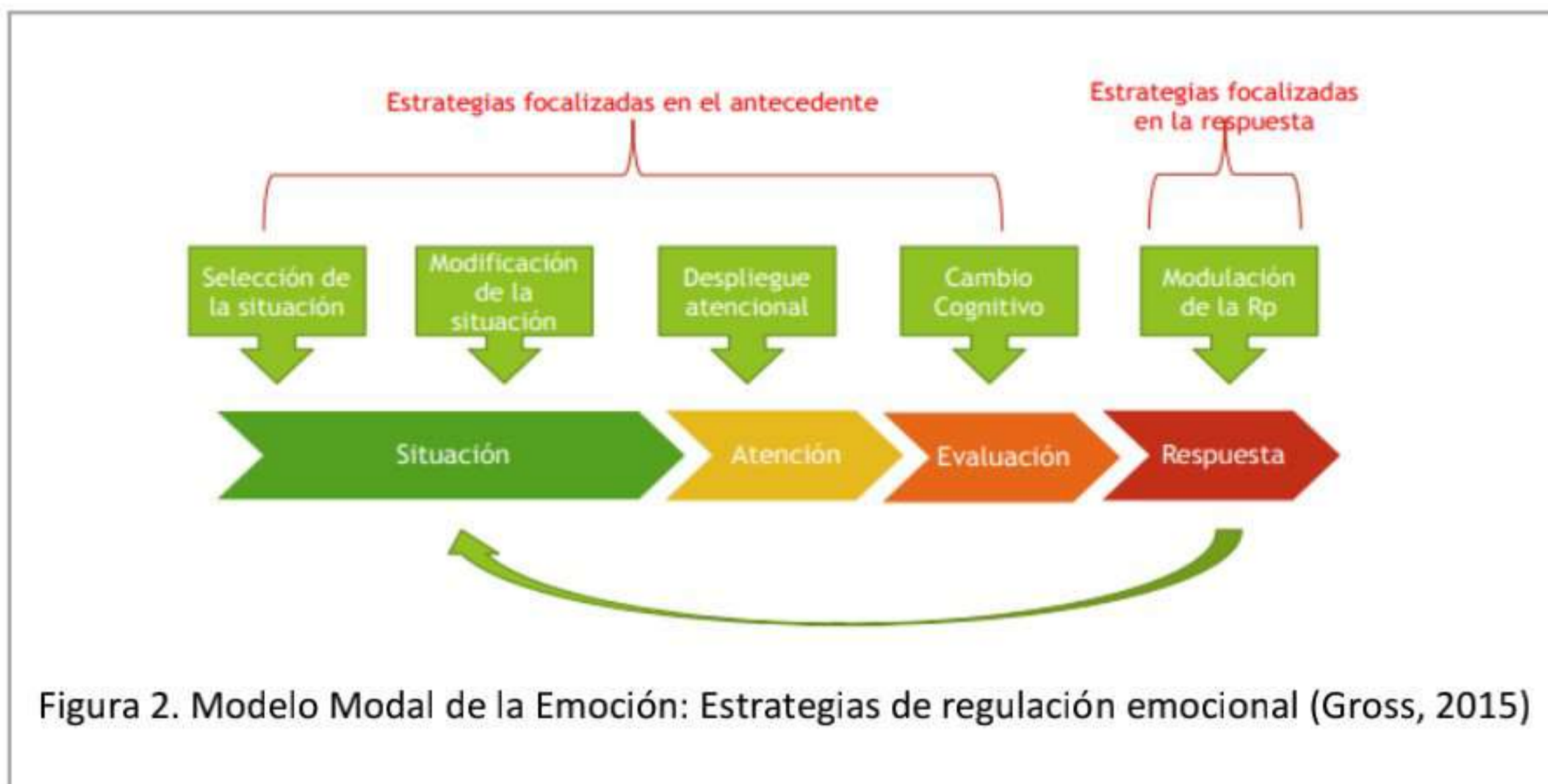
- a) la regulación emocional puede involucrar la mantención y el realce de la activación emocional como también su inhibición o supresión;
- b) implica no solamente estrategias adquiridas de automanejo emocional, sino también múltiples influencias externas;
- c) tiende a afectar la temporalidad e intensidad de la emoción;
- d) debe ser considerada funcionalmente, en términos de su capacidad reguladora para cada situación en particular.

## 11.2. Estrategias de regulación emocional

Zeman, Shipman y Penza- Clyve, (2001) en sus estudios se refirieron a 3 estrategias conductuales de regulación emocional:

1. **Inhibición emocional:** referida a un sobrecontrol de los procesos emocionales, en donde las personas ocultan o no demuestran sus emociones.
2. **Afrontamiento emocional:** implica los esfuerzos adaptativos que realizan una persona para aceptar las emociones que le producen estrés, y que le permiten responder de manera constructiva y positiva, cambiando la fuente de estrés o disminuyendo su efecto.
3. **Desregulación emocional:** se refiere a un escaso control sobre las emociones y una expresión emocional generalmente impulsiva.

Por su parte Gross (2015) incorpora en su Modelo Modal de Emociones 5 estrategias de regulación emocional. Las primeras cuatro son estrategias focalizadas en los antecedentes (previo a la respuesta emocional) y la quinta es una estrategia focalizada en la respuesta. Figura 2



A continuación se describe cada estrategia:

1. **Selección de la situación:** da forma a la trayectoria de la emoción desde su punto más temprano. La selección de la situación implica tomar las medidas necesarias para aumentar la probabilidad de estar en una situación que genere aumento de las emociones agradables, no desagradables.
2. **Modificación de la situación:** Tiene que ver con la capacidad de modificar la situación directamente, con el fin de alterar su impacto emocional, creando de esta forma situaciones diferentes.
3. **Despliegue atencional:** Permite elegir en cuál de los múltiples aspectos de una situación se centrará la atención del individuo. Dos de las formas de despliegue atencional más estudiadas son la distracción y la rumiación. La distracción implica un cambio en la atención que aleja a la persona de los aspectos emocionales de la situación, o de la situación total. La rumiación se refiere a un estilo perseverante en pensamientos o sentimientos asociados con un evento que provocan una emoción.
4. **Cambio cognitivo:** Implica incorporar significado a la vivencia. Se refiere a cambiar una o más de las evaluaciones que hace la persona, de manera que se altere la importancia emocional de la situación, al cambiar la forma en que uno piensa, ya sea sobre la situación en sí o sobre la capacidad de uno para manejar las demandas que plantea. Una forma de cambio cognitivo es la resignificación, que implica cambiar el significado de una situación de tal manera que haya un cambio en la respuesta emocional de la persona a esa situación.
5. **Modulación de la respuesta:** Se refiere a distintos intentos para influir en las tendencias de respuesta emocional una vez que la emoción ya se ha suscitado. Una de estas estrategias es la supresión de la expresión emocional, que se trata de una forma de modulación de la respuesta que se refiere a la inhibición del curso expresivo comportamental de la experiencia emocional. Otra estrategia opuesta es la expresividad emocional, que se refiere a los cambios comportamentales que suelen

acompañar a las emociones, incluyendo el rostro, la voz, los gestos, la postura y el movimiento del cuerpo.

## **12. La ira en el proceso de la mediación**

La ira es una emoción que puede ser muy destructiva en el proceso de mediación. La ira puede presentarse de diferentes maneras, como la frustración, y puede ser difícil de reconocer. Si no se atiende adecuadamente, la ira puede provocar que el conflicto se haga más fuerte y a su vez que ninguna de las partes quiera acceder a una negociación.

Por lo tanto, es importante que el mediador pueda identificar la ira y atenderla de inmediato. La ira puede ser una emoción difícil de manejar en el proceso de mediación, ya que puede ser muy intensa y puede llevar a las partes involucradas a tomar decisiones impulsivas y poco racionales. En tal virtud, es importante que el mediador tenga herramientas para manejar la ira y evitar que se convierta en un obstáculo para la resolución del conflicto.

Una de las técnicas que se utilizan para manejar la ira en el proceso de mediación es la identificación y atención inmediata de la ira. Si se reconoce la ira, la estrategia del mediador es atender de inmediato, calmando o tratando de generar otros enfoques para evitar una mediación fraudulenta. Pero estas técnicas para gestión de emociones dentro del proceso de mediación las analizaremos más adelante.

Al parecer no se ha descubierto a ciencia cierta cuales son los mecanismos para actuar con cada persona y quitar la tensión y la ira, sin embargo, es necesario alejar de los ambientes donde se encuentre el cansancio, stress, escuchar activamente, negociar sobre intereses y no sobre posiciones, contribuye a manifestar expresiones comunicacionales no corporales negativas, no propensas a la comunicación y al dialogo.

El mediador debe ser capaz de identificar el origen de la patología emocional (la ira), ya que de esto depende si es posible tratarla en mediación a través de técnicas de manejo de emociones o requiere ser tratado a través de un especialista en salud mental, para lo cual deberá suspender el proceso de mediación y derivar a la persona. Lo importante, es que de una u otra manera se alcance el equilibrio emocional necesario para proceder con la construcción del acuerdo de mediación que defina al conflicto familiar.

## **13. Técnicas de gestión de las emociones en el proceso de la mediación**

Proponer un diálogo que permita llegar a concesos necesarios para alcanzar una solución de un conflicto en un proceso de mediación familiar, requiere de cierta destreza del mediador para propiciar a las partes involucradas a deponer posturas personales; para alcanzar este objetivo indispensable en todo proceso de mediación se han desarrollado varias técnicas de gestión de emociones de las partes que viabilizarán el trabajo del mediador para conseguir un buen acuerdo que ponga fin al conflicto familiar.

Dentro de la mediación familiar, la aplicación de estas técnicas cobra un valor relevante en virtud de que la totalidad de los conflictos de esta naturaleza tienen un componente emocional de las partes importante, por lo que es crucial para el éxito del proceso de mediación y la calidad de la solución alcanzada, primero gestionar de forma adecuada las emociones de las partes.

Las principales técnicas de gestión de emociones, son las siguientes:

1. **Separación de las personas de los problemas:** Esta técnica consiste en separar a las personas involucradas en el conflicto de los problemas que están causando el conflicto. En lugar de centrarse en las personas, se centra en los problemas que deben resolverse. De esta manera, se puede reducir la tensión emocional y se puede trabajar en la resolución del conflicto de manera más efectiva. (García-Martínez, 2017)
2. **Identificación y atención de la ira:** La ira es una emoción que puede ser muy destructiva en el proceso de mediación. Por lo tanto, es importante que el mediador pueda identificar la ira y atenderla de inmediato. Esto puede hacerse mediante la calma o alejar a las partes que intervienen del objeto o situación que les causa ira. (García-Martínez, 2017)
3. **Reformulaciones o re-contextualizaciones:** Las reformulaciones o re-contextualizaciones son técnicas que permiten controlar la escalada de emociones negativas como la ira. Estas técnicas consisten en reformular o re-contextualizar los comentarios potencialmente lesivos o dañinos que se realizan durante el proceso de mediación. Se seleccionan nuevas palabras y elementos que unen a las partes sin dejar a un lado la diferencia de posiciones de cada una de ellas. De esta manera, se puede generar un diálogo nuevo y se puede trabajar en la resolución del conflicto de manera más efectiva. (Bush & Folge, 1996)
4. **Caucus:** El caucus es una técnica que se utiliza en la mediación para reducir las tensiones y ayudar a afrontar las emociones negativas. Consiste en separar a las partes involucradas en el conflicto y trabajar con ellas por separado. De esta manera, se pueden abordar los problemas de manera más efectiva y se pueden encontrar soluciones consensuadas. (Brush & Pope, 2008)

## **14. La afectación psicológica y la mediación familiar**

Los conflictos familiares son una realidad inherente a las relaciones humanas y una parte inevitable de la vida en sociedad. En su forma más benigna, estos conflictos pueden surgir a partir de diferencias de opinión sobre asuntos triviales, mientras que en su forma más destructiva, pueden involucrar disputas acaloradas y desacuerdos crónicos que afectan profundamente a las personas involucradas. Uno de los aspectos menos discutidos de los conflictos familiares es su impacto en la salud mental y emocional de los individuos implicados. En este ensayo, exploraremos cómo los conflictos familiares pueden tener un efecto adverso en la psicología de los miembros de la familia, utilizando referencias en normas APA para respaldar nuestras afirmaciones.

### **14.1. Estrés y Ansiedad**

Los conflictos familiares generan un ambiente tenso y estresante en el hogar. Este estrés constante puede aumentar los niveles de ansiedad en los individuos involucrados (Smith et al., 2017). Según Smith et al. (2017), "la exposición constante a conflictos familiares puede aumentar la ansiedad en los miembros de la familia, lo que, a su vez, puede tener efectos perjudiciales en su salud mental a largo plazo" (p. 45).

## **14.2. Depresión**

La exposición continua a conflictos familiares también puede llevar al desarrollo de síntomas de depresión en algunos individuos (Johnson & Brown, 2019). Johnson y Brown (2019) encontraron en su estudio que "las personas que experimentan conflictos familiares crónicos o intensos pueden experimentar síntomas de depresión, como la tristeza y la desesperanza" (pág. 72).

## **14.3. Baja Autoestima**

Los conflictos familiares suelen implicar críticas y señalamientos negativos, lo que puede afectar la autoestima de los individuos. Según García-Martínez (2017), "la baja autoestima es una consecuencia común de los conflictos familiares, especialmente en los niños y adolescentes que son más vulnerables a las críticas" (pág. 28).

## **14.4. Problemas de Comportamiento en Niños**

Los niños expuestos a conflictos familiares pueden manifestar problemas de comportamiento como una forma de lidiar con la ansiedad y la confusión que experimentan (Davis et al., 2016). Davis et al. (2016) afirman que "los niños pueden mostrar agresión, rebeldía o aislamiento como respuesta a los conflictos familiares, lo que puede impactar negativamente en su desarrollo" (p. 53).

## **14.5. Dificultades en las Relaciones Futuras**

La exposición a conflictos familiares puede influir en las relaciones interpersonales de un individuo en el futuro (Perez & Rodriguez, 2020). Según Perez y Rodriguez (2020), "las experiencias familiares influyen en la forma en que las personas establecen y mantienen relaciones en la edad adulta, lo que puede llevar a dificultades en la construcción de relaciones saludables" (p. 89).

## **15. Metodología**

El autor Azuero, T (2018) establece que el marco metodológico es la agrupación de niveles, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, que permiten presentar la forma en que se efectuará la recopilación de información, con la que se probará la realidad científica en la que recae la problemática a investigar.

Los términos: método, técnica e instrumentos de la investigación, suelen utilizarse indistintamente en el diálogo común, debido a que los tres conceptos tienen como fin el poder llegar al conocimiento. Sin embargo, desde el punto de vista epistemológico, es necesario una breve diferencia entre unos y otros y; así, se entiende que método es el "plan general para llegar al conocimiento" (García Fernández, 2015, p 5); las técnicas son los protocolos y reglas que se han de seguir para recabar la información que ha de llevar al conocimiento; y, los instrumentos son los soportes materiales en que se registra la información obtenida durante el proceso de investigación, mediante la aplicación de las técnicas.

Con esta introducción, la presente investigación, tuvo un enfoque cualitativo; el autor Mías (2018) define al método cualitativo de la siguiente manera "la investigación cualitativa, es

basada en procedimiento sistémico que permite al investigador indagar o recolectar información por medio de la opinión de las personas a las que será aplicada la misma” (pág. 47); es por esto que dicho enfoque cualitativo, me permite, describir, analizar, sintetizar la información recabada de manera que me permita asignar una valoración abstracta a la información y de esta forma poder alcanzar conclusiones que involucren todas las aristas no métricas de la problemática planteada.

Así como también el método que se utilizó en la presente investigación es el analítico, ya que con este método se realizó una valoración contrastada de la información recopilada, para así aplicarla al planteamiento inicial del trabajo investigativo, buscando proponer una solución científica y viable, también se analizarán las posiciones y sistemas de aplicación de soluciones de autores con relación a la solución de conflictos familiares, su eficacia y la posibilidad de su implementación en la realidad ecuatoriana.

El nivel que se aplicó a la investigación es el exploratorio, ya que a partir de la búsqueda de información respecto de los componentes del conflicto familiar, se busca una forma de garantizar una solución adecuada con un impacto emocional mínimo, con el fin de proteger a la estructura social básica y fundamental, como es la familia; así como también a través de propuestas de soluciones a los conflictos familiares desde la mediación, recabamos conceptos, criterios y fórmulas aplicables a la realidad ecuatoriana, para así lograr proponer una solución eficaz a los conflictos familiares.

El tipo utilizado es documental, en virtud de que la fuente de información fueron las obras de autores e información del Consejo de la Judicatura, que sirvieron para visibilizar la deficiencia y construir una propuesta de solución.

La técnica es el presente trabajo de investigación es el análisis de información el cual nos permite contrastar las técnicas de análisis de comportamiento de las personas involucradas en conflictos familiares, para que a través de la medición se logren solucionar los problemas emocionales y psicológicos de los involucrado, para finalmente proyectar un posible resultado del conflicto.

## **16. Presentación y discusión de resultados**

El proceso tradicional tiene por objetivo alcanzar un resultado enmarcado en lo estrictamente legal, cumpliendo todos los presupuestos legales y constitucionales que el Derecho Procesal consagra, garantizando el acceso igualitario de las partes a la obtención de los medios probatorios por cualquier medio, a contradecir la prueba de la contraparte sin detenerse a medir el impacto en la esfera emocional y psicológica puede causar en los involucrados, y más aún en aquellos que son más vulnerables.

La Constitución del Ecuador, reconoce la obligación del Estado de garantizar el derecho a la integridad psíquica, que incluye entre otras esferas, la esfera emocional; misma que se ve afectada de manera importante en el trámite de procesos judiciales de familia, por el alto contenido emocional de esta clase de conflictos; que no son atendidos de ninguna forma en el procedimiento tradicional. Frente a esta situación se presenta a la Mediación de Familia como una alternativa que permita el ejercicio de este derecho. Se ha determinado que para garantizar la eficacia de la Mediación Familiar, es necesario desarrollar las habilidades del manejo de conflictos de familia de parte del Mediador, por lo que se vuelve fundamental

analizar y desarrollar las cualidades y habilidades de manejo de situaciones conflictivas con alto contenido emocional.

La ventaja principal de la mediación familiar frente al proceso judicial tradicional como mecanismo para la solución de conflictos familiares, es la variedad de aristas del conflicto que abarca, y que hace que la solución al conflicto que se puede alcanzar sea más personal, más duradera y efectiva. Estas aristas son: área emocional, área psicológica, área conductual y relaciones interpersonales. Si bien es cierto, a través del proceso tradicional se busca la solución de un problema jurídico planteado, a través de la mediación, se busca alcanzar una solución que no solamente abarque este problema jurídico, sino también que abarque al origen del conflicto analizando las aristas del problema ya mencionadas para garantizar un resultado más eficaz en cuanto a la afectación emocional de los involucrados; es por esta razón que para demostrar la eficacia de la mediación familiar, vamos a analizar cada una de estas aristas.

- 1) **Área emocional del conflicto.-** En cuanto a esta área del conflicto, empecemos por relacionar a las emociones con las conductas humanas que deben ser interpretadas por su complejidad desde diferentes disciplinas de las ciencias sociales y humanas, tales como Filosofía, Sociología, Psicología, Derecho, Comunicación, entre otras. En cuanto al Derecho tradicional, tiene una limitación exegética en razón de que se limita al estudio de las conductas humanas que transgreden la norma, sin tomar en consideración el apartado emocional que las originan. Simplemente ofrece una solución impersonal a una conducta aislada para devolver la armonía social a través de la sanción de una acción o el consentimiento de una petición de reconocimiento de un derecho por determinada circunstancia. Por lo que, el abogado mediador debe tener conocimientos interdisciplinarios necesarios y suficientes para manejar el área emocional de las personas involucradas en el conflicto, y a través de técnicas de manejo de emociones, reducir los picos de intensidad de estos sentimientos, principalmente de la ira; alcanzar la reducción de este sentimiento en los involucrados permitiría viabilizar el camino para construir un diálogo propositivo. Si se alcanza el manejo de esta emoción en las personas involucradas, es posible avanzar en el proceso de construcción de un acuerdo voluntario y eficaz. Por esta razón, es imperativo atender y comprender esta área del conflicto, ya que de su correcto manejo dependerá el éxito de la mediación familiar.
- 2) **Área psicológica del conflicto.-** Para analizar esta área del conflicto, debemos partir de identificar en qué momento se afecta la esfera psicológica de una persona inmersa en un conflicto. Según el Psicólogo Clínico José Santos Morocho, el conflicto ocasiona desajustes emocionales que ponen en desequilibrio la salud mental, afectando la esfera social, personal y laboral de los implicados, por lo que es necesario que un competente e imparcial mediador que sea aceptado por las partes y que carezca de poder de decisión, ayude a orientar, a restablecer y mejorar el equilibrio psíquico de los participantes, coadyuvando de esta manera a la convivencia social armónica. (Morocho, 2017). De lo citado, podemos indicar que, además de alcanzar un equilibrio emocional, es importante restablecer el equilibrio psíquico de los implicados en el conflicto, y esto es posible a través de destrezas tales como: entrenamiento en el desarrollo de la comunicación, análisis de conflictos, capacidad de síntesis, inteligencia emocional y técnicas terapéuticas de negociación. (Morocho, 2017) Por lo tanto, queda demostrado, la necesidad de conocimientos interdisciplinarios profundos de parte del mediador; esto es vital y fundamental para

llevar a cabo procesos exitosos de mediación en conflictos familiares. Una vez alcanzado el equilibrio emocional y psicológico de los intervinientes, es posible hablar de las acciones que causaron el conflicto y construir el acuerdo que le ponga fin de forma eficaz; aunque pocos mediadores ponen atención a estas aristas del conflicto, se demuestra su trascendencia e importancia para determinar la calidad del acuerdo resolutorio. Además, el adecuado manejo de las áreas emocional y psicológica, también contribuye a que el desgaste de estas áreas para las personas involucradas sea menor, ya que, la información que se recaba en esta parte del proceso, permite tratar con mayor y mejor atención puntos sensibles y delicados, que necesiten un tratamiento especial y cuidadoso para evitar ocasionar daños intencionales.

- 3) **Área conductual del conflicto.**- Las acciones son lo único que valora el Derecho tradicional cuando ofrece una solución a un conflicto planteado; por esta razón es que la solución es tan impersonal, muchas veces sin tacto de las consecuencias emocionales que ocasiona a los intervinientes y cuyo único objetivo es dar a cada quien lo que le corresponde según sus acciones al amparo de la ley. En relación a la mediación familiar, esta área del conflicto, va mucho más allá, en razón de que ya se han analizado las áreas internas de los intervinientes y se tiene mucha información valiosa respecto del sentir y las motivaciones que tuvieron las personas involucradas para cometer los actos que los mantienen en el conflicto. Aquí es cuando inicia, a partir de la empatía del otro, el proceso de construcción de acuerdo de solución del conflicto. Según el doctor Lenin Mendieta Toledo, la empatía es la capacidad de percibir los estados de ánimos de otra persona, y que esta capacidad es el resultado de la construcción que realiza cada individuo, ya sea mediante el conocimiento o desde sus propias experiencias vivenciales. (Mendieta, 2022)

Es por esta razón, que llegados a este punto, la participación de los involucrados en la construcción del acuerdo que ponga fin al conflicto es más efectiva, ya que se considera mucho la forma de pensar y de sentir de los involucrados, y también de aquellos que sin ser parte activa del conflicto, recae en ellos las consecuencias de las decisiones que se tomen en la resolución de un conflicto familiar. A partir de esto, corresponde analizar no solamente las acciones de los intervinientes, ni las decisiones que toman para su beneficio, o en beneficio o perjuicio de un tercero en la construcción del acuerdo, sino que es importante analizar la relación y el lugar que ocupan los intervinientes en la familia donde se genera el conflicto que busca solución, así como las consecuencias en las relaciones intrafamiliares, que indistintamente de la solución que se presente al conflicto propuesto, subsistirán y deberán continuar desarrollándose, aunque las condiciones ya no sean las mismas.

- 4) **Relaciones interpersonales familiares en el conflicto.**- Constituye la última arista que debe analizarse en el proceso de construcción de un acuerdo de mediación que ponga fin a un conflicto familiar. No por esa razón es menos importante que las anteriores, ya que es vital atender y precautelar las relaciones interpersonales familiares. Partamos por determinar la importancia de las relaciones familiares en el contexto del desarrollo individual de las personas; según Gerardo Martínez Criado, la familia siempre tiene un papel fundamental, no comparable con otros contextos de gran importancia como el trabajo o los amigos, en el desarrollo individual de las personas. La vida de las personas no puede considerarse, social y psicológicamente, con indiferencia por parte de los componentes de la familia. Como mínimo, en el nivel más inmediato de parentesco (ascendientes y descendientes directos de primer

grado), no suele ser socialmente justificable una falta de implicación en la que a los diferentes miembros de la familia acontece, e, incluso, tal falta de implicación es punible por la ley. Debido a esta proximidad -sentida o socialmente impuesta- entre sus componentes, la familia puede ser un grupo que acepta pero también que rechaza, que acoge pero también repudia a sus componentes en función de la calidad de sus relaciones. (Criado, 1997)

En el proceso de construcción de un acuerdo de mediación familiar, hay que considerar que, a pesar de que el acuerdo de mediación incluya la terminación de alguna relación de afinidad, declaración, terminación o modificación de un derecho de alguno de los miembros de una familia; las relaciones van a subsistir; cuando nos referimos a las relaciones familiares subsistentes, hacemos referencia a comunicación, a atención de necesidades, cuidado y protección de los miembros de ese núcleo familiar, lo que hace imperioso que, a pesar de las circunstancias en las que se resuelva el conflicto familiar, debe subsistir una predisposición de los implicados a perpetuar de buena forma su voluntad de continuar participando de las relaciones interpersonales familiares; y esto únicamente se consigue cuando se alcanza un acuerdo adecuado a la realidad del conflicto y garantiza el equilibrio emocional y psicológico de todos los intervinientes, asimilándolo como una solución adecuada que me afecte lo menos posible a mí, como a los demás miembros de la familia. El mediador debe ser capaz de hacer que los involucrados en un conflicto familiar tomen en consideración el grado de afectación que puede llegar a tener una decisión en el proceso de construcción del acuerdo de mediación familiar, para que éste afecte lo menos posible, conserve o en su defecto mejore las relaciones interpersonales familiares, entendiendo que es un elemento básico en el desarrollo personal de todos sus miembros; más aún de los más vulnerables.

La construcción de un acuerdo de mediación familiar es un proceso que incluye muchas fases que involucra lo que se ha definido en este artículo como aristas del conflicto familiar; y que, de atenderse bajo las consideraciones aquí expuestas, potencian mucho la calidad del acuerdo de mediación que se puede alcanzar. No se presentan como las únicas aristas posibles dentro de la construcción de un acuerdo, pero si son importantes y pueden ser suficientes para predisponer a las partes involucradas a formar parte activa en la construcción del acuerdo, así como en su cumplimiento.

Mucho tiene que ver esto con el compromiso personal que se puede alcanzar, y el tratar aspectos como el emocional, el psicológico y el de las relaciones interpersonales familiares, suma mucho al momento de persuadir a los intervinientes en el conflicto en poner su mejor predisposición para cumplir con lo acordado en la mediación familiar.

Es importante señalar que la mediación familiar contribuye de forma significativa a reducir el costo emocional de todos los involucrados ya que el fin de este método alternativo de solución de conflictos no es buscar quién tiene la razón, ni mucho menos quién es el culpable del conflicto familiar (preguntas que si responde el proceso judicial ordinario, y que presenta su solución en función de eso), sino más bien, se centra en conseguir una solución al origen del conflicto, las formas de implementar esa solución conservando la estabilidad emocional, psicológica y de relaciones interpersonales de todos los involucrados.

## **17. Conclusiones y Recomendaciones**

### **17.1. Conclusiones**

- El proceso judicial tradicional constituye una forma de solución de conflictos de familia insuficiente para garantizar el cuidado y protección de la integridad psíquica de los involucrados, dado el alto costo emocional de esta clase de problemas y la poca o nula atención con el que este mecanismo de solución de conflictos cuenta para su atención.
- A diferencia del proceso judicial tradicional, en el que una de las partes puede salir victoriosa y la otra perdedora, en la mediación familiar se busca llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos para ambas partes. Además, la mediación familiar puede ser beneficiosa para los niños y jóvenes involucrados en el conflicto, ya que les permite expresar sus necesidades y preocupaciones y participar en la resolución del conflicto. La mediación también puede ser beneficiosa para las familias en general, ya que puede ayudar a preservar las relaciones familiares y evitar el daño emocional en los conflictos familiares. Por lo tanto, la mediación familiar es un proceso que puede ser beneficioso para todas las partes involucradas en el conflicto, y puede ayudar a promover una resolución sostenible y duradera del conflicto.
- El proceso de mediación en conflictos familiares puede verse afectado significativamente por las emociones intensas que surgen entre las partes involucradas. La ira es una emoción particularmente destructiva, ya que puede nublar el juicio y dificultar la comunicación efectiva. Si no se aborda adecuadamente, la ira puede hacer que el conflicto se intensifique, haciendo que las partes se enfoquen en heridas emocionales en lugar de buscar una solución constructiva.
- Para abordar las emociones en el proceso de mediación, es esencial que el mediador esté preparado para reconocer y manejar la ira y otras emociones negativas que puedan surgir. La identificación y atención inmediata de la ira son cruciales para evitar que se convierta en un obstáculo para la resolución del conflicto. El mediador debe tener la habilidad de calmar las emociones exaltadas y redirigir la atención hacia los problemas reales que deben resolverse.

### **17.2. Recomendaciones**

- Se recomienda la inclusión del desarrollo de las habilidades del manejo de emociones e inteligencia emocional como asignatura fundamental en el proceso de formación de mediadores en los centros universitarios y particulares de educación para mediadores.
- Se recomienda desarrollar mallas curriculares especiales de acuerdo al área del derecho que el mediador va a desarrollar, como es el caso del presente artículo; para la formación de un mediador en conflictos de familia eficaz es necesario el desarrollo de aptitudes y destrezas en el manejo de emociones por el alto nivel emocional de esta clase de conflictos; destrezas y habilidades que serían muy poco útiles en procesos de mediación laboral, por ejemplo.

- Se recomienda el desarrollo de la mediación familiar a partir de mejorar las habilidades del mediador, toda vez que, de su capacidad de manejo del conflicto, depende el éxito del proceso de mediación y la calidad de acuerdo que se obtenga para las partes.
- Promover el ejercicio del derecho a la integridad psíquica de los involucrados en conflictos familiares dentro del proceso tradicional.
- Para mejorar la gestión de conflictos familiares a través de la mediación, es fundamental implementar una serie de recomendaciones que fortalezcan el proceso y promuevan una resolución efectiva y duradera.
- Se recomienda fomentar la formación y capacitación continua de los mediadores en técnicas de manejo de conflictos y habilidades de comunicación efectiva. Un mediador altamente capacitado y experimentado puede marcar la diferencia en la resolución de un conflicto, ya que su conocimiento y habilidades le permitirán lidiar adecuadamente con las emociones intensas y promover un ambiente propicio para el diálogo constructivo.
- Además, es crucial establecer un ambiente afectivo y de confianza desde el inicio del proceso de mediación. Los mediadores deben crear un espacio seguro y respetuoso donde las partes se sientan cómodas para expresar sus preocupaciones y necesidades sin temor a ser juzgados o criticados. Para lograr esto, los mediadores deben demostrar empatía y comprensión hacia las emociones y perspectivas de las partes involucradas. La escucha activa es una habilidad esencial en este sentido, ya que permite validar las emociones de cada individuo y muestra que sus preocupaciones son tomadas en cuenta.
- Otra recomendación valiosa para mejorar la gestión de conflictos familiares a través de la mediación es incluir el enfoque en las necesidades individuales y compartidas de las partes involucradas. Durante el proceso de mediación, es esencial que los mediadores trabajen en identificar y clarificar las necesidades y expectativas de cada persona para encontrar soluciones que sean beneficiosas para ambas partes. Al centrarse en las necesidades compartidas, se crea un sentido de colaboración y cooperación, lo que facilita la búsqueda de acuerdos mutuamente satisfactorios.
- Es importante que los mediadores promuevan la generación de opciones creativas y realistas durante la mediación. Alentando a las partes a pensar fuera de lo convencional, pueden surgir soluciones innovadoras que no habían sido consideradas previamente. La diversidad de opciones puede abrir nuevas perspectivas y generar una mayor comprensión de las necesidades y deseos de cada parte.
- Asimismo, se recomienda que los mediadores aborden no solo el presente sino también el futuro durante el proceso de mediación. Al mirar hacia el futuro, se pueden identificar soluciones a largo plazo que prevengan la recurrencia del conflicto en el futuro. Alentando a las partes a considerar cómo las decisiones actuales impactarán en sus vidas a largo plazo, se pueden tomar decisiones más informadas y sostenibles.

## 18. Referencias Bibliográficas

- Abay, C. (2013). *Mediación*. Guayaquil: Centro de Publicaciones - Universidad Ecotec.
- Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 125-136.
- Asamblea Nacional . (2023). *Código Orgánico de la Niñez y la Adolescencia*. Quito: Registro Oficial No. 737.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito : Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.
- Azuero, T. (2018). *Métodos de investigación en el campo jurídico*. Brujas y encuentro grupo editor.
- Brush, R., & Pope, S. (2008). La mediación transformativa: un cambio en la calidad de la interacción en los conflictos familiares. *Revista de Mediación*, 17-28.
- Bush, R., & Folge, R. (1996). *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Buenos Aires: Granica.
- Cabanellas, G. (2010). *Diccionario Jurídico Elemental* .
- Castillo, R. (2019). *La mediación*. Quito: Corporación de estudios y Publicaciones .
- Chenás, M. (2021). *Problemas para la ejecución del acta de mediación en el ordenamiento jurídico ecuatoriano*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Comisión Nacional de Acceso a la Justicia. (20 de 05 de 2023). *Sistema de Justicia de Paz en Ecuador*. Obtenido de maregional:  
<https://www.maparegional.gob.ar/accesoJusticia/public/verDetallePais.html?codigoPais=ec#:~:text=Se%20entiende%20por%20materia%20transigible,de%20conformidad%20con%20la%20ley>.
- Congreso Nacional . (2006). *Ley de Arbitraje y Mediación*. Quito: Registro Oficial 417.
- Consejo de la Judicatura. (2013). *Programa de Mediación, Justicia y cultura de la Paz*. Función Judicial.
- Criado, G. (1997). Las relaciones interpersonales en el marco de la familia: algunas reflexiones metodológicas. *Anuario de psicología/The UB Journal of psychology*, 19-30.
- García-Martínez, A. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación. *Revista de Mediación*, 1-7.
- Gross, J. (2015). Emotion regulation. *Handbook of emotions*, 3, 497-513.
- Gross, J., & Thompson, R. (2007). Emotion regulation: Conceptual foundations. *Handbook of Emotion Regulation*, 3-24.
- Johnson, R., & Brown, S. (2019). Conflict dynamics in family relationships: A longitudinal study. . *Family Dynamics*, 69-78.

- Mendieta, E. (2022). *Nivel de Autoestima y las habilidades sociales entre hombres y mujeres de 12 a 17 años de la Unidad de Desarrollo Social dentro del proyecto crece conmigo semillero en el periodo Octubre 2021- Ferebrero 2022*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Mias, C. (2018). *Metodología de investigación, estadística aplicada e instrumentos en neuropsicología*. Brujas y encuentro grupo editor. .
- Montoya, C. (2013). El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 1-20.
- Morocho, J. (2017). La mediación psicológica perspectiva desde la Psicología Clínica. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca*, 79-84.
- Moscoso, M. (2014). Medición Psicométrica de la expresión de la ira y la hostilidad. *Psicol*, 169-181.
- Ocejo, R. (2005). *La mediación como proceso de gestión de conflictos*. San Luis Potosí.
- Ortega, S. (20 de 07 de 2023). *Conflicto Familiar*. Obtenido de Fundación CADAH: <https://www.fundacioncadah.org/web/printPDF.php?idweb=1&account=j289eghfd7511986&contenido=adolescentes-con-tdah-conflictos-familiares->
- Ossorio, M. (2021). *Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales*. Guatemala: Datascan S.A.
- París, S. (2003). Reseña de "Aprender del conflicto. Conflictología y Educación" de Eduard Vinyamata. *Revista de Ciencias Sociales*, 315-328.
- Pérez, M., & Redondo, M. (2021). Aproximaciones a la emoción de ira: de la conceptualización a la intervención psicológica. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción* , 21-35.
- Perez, Y., & Guerra, V. (2014). La regulación emocional y su implicación en la salud del adolescente. . *Revista Cubana de Pediatría*, 368-375.
- Pradas, C. (01 de 08 de 2023). *Conflictos familiares: ejemplos y soluciones*. Obtenido de Psicología: <https://www.psicologia-online.com/conflictos-familiares-ejemplos-y-soluciones-4253.html>
- Theima, B. (2007). Manejando la ira en la mediación: cenceptos y estrategias. *Portularia*, 17-38.
- Thompson, R. (1994). Emotion regulation: A theme in search of definition. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 25-52.
- Villalengua, L. (2020). La mediación a través de sus principios. . *Reflexiones a la luz del Anteproyecto de Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, 717-756.
- Zeman, J., Shipman, K., & Penza-Clyve, S. (2001). Development and initial validation of the children's sadness management scale. *Journal of Nonverbal Behavior*, 119-128.