

## UNA EXCURSIÓN POR LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN COMPAÑÍA DE LA MEDIACIÓN, GUIADOS POR LAS NEUROCIENCIAS.

Por Gerardo Salemi

*Marcha el conflicto*

*La mediación da sus pasos*

*Paz en el horizonte*

### ¿De qué se trata en la resolución de conflictos?

De “encontrar el coraje de enfrentar los problemas” (Arnold Shep Cohen) y “...trabajar juntos para encontrar una solución justa y duradera” William Ury. La resolución empieza por tomar la resolución de llegar a la resolución, por “el deseo mutuo de llegar a una solución pacífica” (Brad Spangler). Sus claves son “la empatía y el respeto mutuo” (Kenneth Cloke) y de “...encontrar una solución sostenible para ambas partes” (John-Paul Boyd)

#### Una clave importante:

“No puedes cambiar la forma en que las personas se comportan contigo, pero si puedes elegir cómo responder a sus comportamientos” Gary Harper.

### RESONANCIA EMOCIONAL

**“El cerebro es un órgano social” Facundo Manes.**

**“En la comunicación no se trata de transmitir información de una persona a otra, sino de crear un entendimiento mutuo. La comunicación es una actividad social y un proceso dinámico” Sara Cobb**

Resonancia es un concepto tomado de la música. Si pulsamos la cuerda de una guitarra, ante una guitarra cercana que tiene la misma cuerda afinada como la que pulsamos, ésta otra cuerda vibrará igual que la primera sin que nadie la toque. También se emplea el concepto para referir a notas que suenan armónicamente juntas, pero si al sonar juntas generan un **sonido** áspero o desagradable, decimos que están en disonancia.

Goleman en su libro *El líder resonante*<sup>1</sup>, emplea el concepto "resonancia" para referir a la capacidad de una persona para sintonizar con las emociones, experiencias y necesidades de otra persona. Es una habilidad importante en situaciones sociales y de liderazgo, ya que posibilita conectar con las demás personas y comprender mejor sus perspectivas. Cabe agregar que también podemos hablar de resonancia en nuestras relaciones con los animales.

En neurociencias, la resonancia se refiere a la capacidad de las neuronas para "sintonizar" con otras neuronas que se activan de manera similar. Es decir, cuando una neurona se activa, puede influir en la activación de neuronas vecinas que tienen una propiedad similar, como la respuesta a un estímulo específico. Por las neuronas espejo, podemos

<sup>1</sup> Daniel Goleman, Richard Boyatzis, Annie McKee, Fernando Mora Zahonero, *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional*, Editorial Penguin Random House Grupo Editorial, 2016

lograr sintonizar con otras personas y operar consonancias. Las neuronas espejo son neuronas que se activan tanto cuando una persona realiza una acción como cuando observa a otra persona realizando la misma acción. Fueron descubiertas por el neurocientífico italiano Giacomo Rizzolatti en los años 90. Estas neuronas contribuyen a que entendamos las acciones y emociones de los demás.

En la mediación, la resonancia es importante para facilitar la comunicación y la comprensión entre las partes. Cuando las personas están en conflicto, a menudo es difícil para ellas escuchar y entender los puntos de vista de la otra parte. La resonancia puede ayudar a crear un ambiente en el que ambas partes puedan entrar en conexión, en sintonía y acuerden.

Ello supone que el mediador tiene su escucha afinada. Sino sucede de igual manera a cuando habitualmente interpretamos con una guitarra desafinada. Nuestro **oído musical se ve afectado, perjudicando nuestra habilidad para diferenciar notas desafinadas**. Cada vez que tocamos un instrumento, nuestro cerebro memoriza los sonidos asociándolos con notas específicas. Si nos acostumbramos a lo desafinado y disonante, no podremos lograr consonancias.

#### RITMOS DEL CUERPO Y CEREBRO -

RITMO CIRCADIANO	RITMO ULTRADIANO	RITMO INFRADIANO
Ciclo de sueño-vigilia	Ciclos de actividad-descanso	Ciclos menstruales. Ciclo de sueño lento y profundo. Ciclo de cambios de humor: fluctuaciones de ánimo y emociones - pueden durar días o semanas-. Influenciado por factores hormonales, nutricionales, ambientales y psicológicos
Regula los patrones de sueño y vigilia, influenciando la atención y la memoria	Regula la capacidad de concentración y atención, influyendo en la toma de decisiones	Regula los cambios de humor y emociones, influyendo en el comportamiento y la comunicación

#### TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA UN MEDIADOR QUE TOMAN EN CUENTA RITMOS DEL CUERPO Y CEREBRO Y SU INFLUENCIA EN LAS DECISIONES

TÉCNICAS	ESTRATEGIAS
Programar las reuniones en momentos óptimos del día, teniendo en cuenta los ritmos circadianos	Realizar pausas frecuentes en las sesiones de mediación para permitir la recuperación del ritmo ultradiano

TÉCNICAS	ESTRATEGIAS
<p>Proporcionar un ambiente cómodo y tranquilo para la mediación.</p> <p>Favorecer la generación y emergencia de buenos climas en la reunión.</p>	<p>Utilizar técnicas de respiración y relajación para ayudarse a sí misma/o y a los /las participantes a recuperar el ritmo infradiano</p>
<p>Utilizar preguntas abiertas y escuchar activamente para facilitar la comunicación efectiva.</p> <p>Usar y promover el empleo de técnicas de comunicación no violenta</p>	<p>Identificar y abordar las fluctuaciones de humor y emociones para prevenir conflictos y promover una toma de decisiones equilibrada</p>
<p>Fomentar la creatividad y el pensamiento lateral para superar los bloqueos mentales y tomar decisiones innovadoras</p>	<p>Asegurarse de que quienes participan estén organizados en pro de la toma de decisiones antes de llegar a un acuerdo final</p>

Tener presente que los ritmos del cuerpo y cerebro pueden variar entre personas por factores internos y externos, como por ejemplo climáticos, culturales (por ej. pueden variar según las culturas los horarios en que las personas comienzan sus jornadas, descansan en ellas, las finalizan o se alimentan), etc. Por esa razón las y los mediadores deben adaptarse a las necesidades individuales, grupales y culturales de los participantes en la mediación.

### **Bebidas, ritmos del cuerpo y la mente - estados de ánimo**

En una ronda de mediación o negociaciones, es importante ofrecer bebidas que sean aceptables y adecuadas para los participantes. En general, el objetivo es ofrecer bebidas que sean refrescantes y que ayuden a mantener a los participantes cómodos y enfocados en la discusión.

En términos generales, el agua es una buena opción ya que es una bebida universalmente aceptada y necesaria para mantenerse hidratado. Además, es una bebida neutral que no puede ofender a nadie.

El café, mate y el té son opciones populares y comunes, pero es importante tener en cuenta que algunas personas pueden ser sensibles a la cafeína, y en algunos casos, el consumo de cafeína puede aumentar la ansiedad y el estrés en situaciones de alta tensión. En este sentido, se recomienda ofrecer tanto opciones de té y café descafeinados, así como también opciones de té herbal para aquellos que prefieren no consumir cafeína.

En resumen, ofrecer una variedad de opciones de bebidas es importante para cuidar que los participantes se sientan cómodos y respetados. En general, el agua es una buena opción y se recomienda tener opciones de café y té descafeinados, así como también opciones de té herbal para aquellos que prefieren no consumir cafeína. La inclusión de la

yerba mate puede ser adecuada en ciertos contextos, pero se debe tener en cuenta si todos los participantes están familiarizados con esta bebida.

### MENTE DIVAGANTE Y SU INFLUENCIA EN LAS DECISIONES

<b>QUÉ ES LA MENTE DIVAGANTE – WANDERING MIND-</b>	<b>CÓMO INFLUYE EN LAS DECISIONES</b>
La mente divagante es el estado de la mente en el que los pensamientos se alejan de la tarea o situación en la que se está involucrado y se dirigen hacia otros temas irrelevantes o desconectados (1).	La mente divagante puede distraer a las personas de las tareas y decisiones importantes, disminuir la concentración, afectar negativamente la memoria y reducir la creatividad.

### TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA UN MEDIADOR QUE TOMAN EN CUENTA LA WANDERING MIND

<b>TÉCNICAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
Fomentar la concentración y la atención plena durante la mediación, utilizando técnicas como la meditación y la respiración consciente	Utilizar técnicas de redirección (2), como hacer preguntas relevantes y relacionadas con el tema para mantener a los participantes enfocados en la tarea en cuestión
Establecer un ambiente tranquilo y libre de distracciones para reducir la posibilidad de divagación de la mente	Proporcionar descansos y pausas adecuadas para permitir a los participantes tomar un tiempo para reenfocar su atención y reducir la fatiga mental
Emplear técnicas de visualización y refuerzo positivo para ayudar a los participantes a mantener el enfoque y la concentración en la tarea en cuestión.	Promover la participación activa y el compromiso de los participantes en el proceso de mediación.
Identificar y abordar las preocupaciones o distracciones que puedan estar afectando la capacidad de los participantes para concentrarse y tomar decisiones efectivas	Utilizar técnicas de resolución de problemas (3) para ayudar a los participantes a superar los bloqueos mentales y tomar decisiones innovadoras

( 1 ) Es importante tener en cuenta que la mente divagante es un estado natural de la mente y puede ser difícil de controlar, por lo que el mediador debe ser paciente y flexible en su enfoque. Al comprender la influencia de la mente divagante en las decisiones, el

mediador puede utilizar técnicas y estrategias efectivas para mantener a los participantes enfocados y tomar decisiones más efectivas.

( 2 )En la mediación, las técnicas de redirección son estrategias que utiliza el mediador para ayudar a las partes a enfocarse en los temas importantes y avanzar en la resolución del conflicto de manera efectiva. La redirección implica guiar a las partes hacia temas específicos, preguntas o áreas de interés que puedan ayudar a resolver el conflicto. El mediador puede hacer esto de varias maneras, por ejemplo:

a ) Reformular: El mediador puede reformular lo que una parte ha dicho para ayudar a la otra parte a entender mejor su perspectiva o preocupación. Esto puede ayudar a clarificar el problema y a evitar malentendidos.

b ) Preguntar en forma abierta: El mediador puede hacer preguntas abiertas para fomentar la exploración y la reflexión de las partes. Esto puede ayudar a ampliar la comprensión del conflicto y a generar nuevas ideas para la resolución.

c ) Reforzar la importancia: El mediador puede reforzar la importancia de un tema o preocupación para las partes. Esto puede ayudar a enfocar la discusión en los temas más relevantes y significativos para las partes.

En general, las técnicas de redirección son herramientas útiles para los mediadores, ya que pueden ayudar a guiar la discusión hacia una solución efectiva y constructiva.

( 3 )Técnicas de Resolución de Problemas:

a )-Análisis de causa raíz: esta técnica se utiliza para identificar las causas profundas de un problema, en lugar de simplemente tratar sus síntomas. Por ejemplo, si una empresa los socios tienen un conflicto pues hay problemas con la rotación de personal, en lugar de simplemente contratar más empleados, podría utilizar el análisis de causa raíz para identificar las causas subyacentes de la rotación, como problemas con la cultura empresarial o la falta de oportunidades de crecimiento.

b )-Tormenta o torbellino de ideas.

c )-Diagrama de Ishikawa o espina de pescado: esta técnica se utiliza para identificar las posibles causas de un problema a través de un diagrama que parece una espina de pescado. Por ejemplo, si los socios de una empresa está experimentando conflictos por cómo lograr la satisfacción de los clientes, podría utilizar un diagrama de Ishikawa para identificar posibles causas del problema, como la falta de capacitación del personal, la mala calidad del producto o el mal servicio postventa.

d )-Solución de problemas en grupo procurando se trabaje en equipo: esta técnica involucra a todos en la resolución de un problema.

e )-Método científico: esta técnica se utiliza para resolver problemas c mediante la formulación de hipótesis (propuestas de respuestas, respuestas tentativas al problema), pruebas (búsqueda de verificación de las respuestas) y análisis de los resultados. Por ejemplo, en un caso donde uno de los vecinos necesita ensayar pues su modo de vida es la música y otro de los vecinos se queja por el ruido, se formulan hipótesis de posibles respuestas. Horarios, insonorización, etc. Luego se buscan elementos de la realidad que lleven a las factibilidades de las hipótesis y se analizan-

f)-Seis sombreros para pensar de De Bono.

g)-Identificación de intereses.

h)-Generación de opciones: La generación de opciones implica la creación de soluciones posibles para resolver el conflicto. Los mediadores pueden ayudar a las partes a generar opciones creativas y viables para resolver el conflicto. Por ejemplo, en un conflicto entre dos padres por la custodia de un hijo, el mediador podría ayudar a las partes a generar opciones posibles, como compartir la custodia de manera equitativa o asignar la custodia a uno de los padres con acuerdos específicos para visitas del otro progenitor.

Estas son algunas de las técnicas de resolución de problemas que se pueden utilizar en diferentes situaciones para lograr soluciones efectivas. Cada técnica es útil en diferentes situaciones y puede ser aplicada de manera creativa y adaptada a la situación específica para alcanzar los mejores resultados. La elección de la técnica dependerá de la situación específica y de las necesidades de las partes involucradas en el conflicto.

## RED NEURAL POR DEFECTO Y SU INFLUENCIA EN LAS DECISIONES, CONFLICTOS Y NEGOCIACIONES

¿QUÉ ES LA RED NEURAL POR DEFECTO?	¿CÓMO INFLUYE EN LAS DECISIONES, CONFLICTOS Y NEGOCIACIONES?
<p>La Red Neural por Defecto (RND) es una red neuronal en el cerebro humano que se activa cuando la mente no está enfocada en una tarea específica y en su lugar se enfoca en la introspección y la autorreflexión.</p>	<p>La RND puede afectar la toma de decisiones al impulsar a las personas a considerar su perspectiva subjetiva en lugar de la objetiva. En situaciones de conflicto, puede conducir a una mayor auto-referencia y dificultar la resolución del conflicto. En las negociaciones, puede llevar a una mayor importancia en la perspectiva y los intereses personales en lugar de los intereses compartidos.</p>

## TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA UN MEDIADOR

TÉCNICAS	ESTRATEGIAS
<p>Identificar los momentos en que la RND se activa durante la mediación y proporcionar técnicas para reducir la auto-referencia y aumentar la atención en la perspectiva del otro</p>	<p>Establecer un marco compartido que enfatice la importancia de la resolución de conflictos y negociaciones basadas en intereses compartidos en lugar de intereses personales</p>
<p>Enfocarse en las necesidades y preocupaciones subyacentes de los participantes en lugar de solo en sus posiciones declaradas</p>	<p>Identificar y abordar las preocupaciones y emociones subyacentes que pueden estar impulsando la auto-referencia y la falta de atención en la perspectiva del otro</p>

<b>TÉCNICAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
Utilizar técnicas de empatía y validación para ayudar a los participantes a sentirse escuchados y comprensivos	Emplear estrategias de negociación basadas en intereses compartidos, como la exploración de opciones, para encontrar soluciones mutuamente beneficiosas
Proporcionar oportunidades para que los participantes trabajen juntos en proyectos o tareas que fomenten la colaboración y la cooperación	Facilitar la comunicación efectiva entre los participantes para reducir la posibilidad de malentendidos y mejorar la comprensión de la perspectiva del otro

Es importante tener en cuenta que la RND es una parte natural del funcionamiento del cerebro humano y puede ser difícil de controlar, por lo que el mediador debe ser paciente y flexible en su enfoque. Al comprender la influencia de la RND en las decisiones, los conflictos y las negociaciones, el mediador puede utilizar técnicas y estrategias efectivas para ayudar a los participantes a llegar a soluciones mutuamente beneficiosas y resolver conflictos de manera efectiva.

#### **TPN (Task Positive Network) - Red Experiencial**

<b>Influencia en las decisiones y conflictos</b>	<b>Técnicas y estrategias para el mediador</b>
- La TPN se activa cuando se realiza una tarea específica y requiere un enfoque intenso y concentrado.	- Es importante ayudar a los participantes a centrarse en la tarea en cuestión y mantener su atención enfocada en el objetivo de la reunión.
- La Red Experiencial se activa cuando la mente se desvía de la tarea y comienza a vagar.	- Cuando los participantes se distraen o comienzan a divagar, el mediador puede ayudar a redirigir la atención hacia el tema en discusión.
- La TPN se asocia con la toma de decisiones racionales y lógicas.	- El mediador puede ayudar a los participantes a analizar los pros y contras de las diferentes opciones y fomentar una discusión estructurada y basada en datos.
- La Red Experiencial se asocia con la creatividad y la intuición.	- El mediador puede fomentar la exploración de soluciones creativas y alternativas a los problemas y animar a los participantes a pensar fuera de lo común.
- Cuando la TPN y la Red Experiencial están en equilibrio, se puede lograr un proceso de toma de decisiones óptimo.	- El mediador puede fomentar una discusión equilibrada que incorpore tanto la lógica como la intuición y la creatividad.

Influencia en las decisiones y conflictos	Técnicas y estrategias para el mediador
<p>- En situaciones de conflicto, la TPN y la Red Experiencial pueden estar desequilibradas, lo que puede afectar negativamente la toma de decisiones.</p>	<p>- El mediador puede ayudar a los participantes a identificar los problemas subyacentes que pueden estar afectando su capacidad para tomar decisiones racionales y encontrar soluciones creativas.</p>
<p>- La TPN puede ser especialmente importante en situaciones de alta presión o estrés, donde se requiere una toma de decisiones rápida y efectiva.</p>	<p>- El mediador puede ayudar a los participantes a manejar el estrés y la ansiedad y fomentar una discusión estructurada y enfocada.</p>

En resumen, el TPN y la Red Experiencial pueden influir significativamente en la toma de decisiones y la resolución de conflictos durante las rondas de negociaciones. Un mediador efectivo puede utilizar una variedad de técnicas y estrategias para ayudar a los participantes a mantener la concentración y el enfoque, fomentar una discusión estructurada y basada en datos, y alentar la creatividad y la intuición para llegar a soluciones innovadoras y efectivas.

## LA NEUROPLASTICIDAD EN LA PREVENCIÓN Y AYUDA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El cerebro es muy plástico y puede cambiar en respuesta a las experiencias que vivimos. Esta capacidad de cambio se conoce como neuroplasticidad y se cree que juega un papel importante en el aprendizaje y la memoria.

Para prevenir y ayudar a solucionar conflictos, es posible aprovechar esta capacidad de neuroplasticidad del cerebro a través de diferentes estrategias y técnicas que se enfocan en mejorar la comunicación, la empatía y la resolución de conflictos. A continuación, se presentan algunas sugerencias:

1. Enseñar habilidades sociales y de resolución de conflictos desde temprana edad: Desde la infancia, es importante que se enseñen habilidades sociales y de resolución de conflictos para que los niños y niñas aprendan a comunicarse de manera efectiva, a entender los sentimientos y necesidades de los demás, y a encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes.
2. Practicar la empatía: La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro y entender sus sentimientos y necesidades. Al practicar la empatía, se pueden evitar muchos conflictos y malentendidos, ya que se pueden entender mejor las perspectivas de los demás.
3. Fomentar el diálogo..
4. Practicar la meditación y la atención plena.
5. Utilizar la retroalimentación constructiva: La retroalimentación constructiva es una forma de comunicación en la que se proporciona información específica y útil sobre el comportamiento o las acciones de una persona. Al utilizar la retroalimentación

constructiva, se pueden evitar los malentendidos y los conflictos, ya que se pueden identificar y abordar los problemas antes de que se conviertan en un problema mayor. Ejemplos de intervenciones de retroalimentación constructiva en Mediación: "Ambos tienen ideas importantes. ¿Podrían discutir los pros y los contras de cada enfoque para que puedan encontrar un compromiso?". "Entiendo que ambos tienen opiniones diferentes sobre este tema. ¿Podrían tratar de explicar su punto de vista sin atacar al otro?". ¿Podrían explicar los argumentos detrás de sus puntos de vista para que puedan entender mejor la perspectiva del otro?". "Entiendo que te sientes frustrado porque no te sientes. ¿Podrías explicar más sobre lo que esperas de ...?"

6. Enseñar y practicar la comunicación no violenta y la comunicación no defensiva.

### **MARGEN DE TOLERANCIA (REGULACIÓN DE LA ACTIVACIÓN DEL SNA).**

#### **Desarrollos de neurociencias sobre el Margen de Tolerancia.**

#### **Su influencia en las decisiones, los conflictos y las rondas de negociaciones. Técnicas y estrategias le conviene usar a un mediador**

- El Margen de Tolerancia es el rango de activación óptima del Sistema Nervioso Autónomo (SNA) para una persona determinada.
- La regulación de la activación del SNA está relacionada con la capacidad de la persona para hacer frente al estrés y la ansiedad.
- Cuando una persona se encuentra dentro de su Margen de Tolerancia, se siente cómoda y capaz de manejar situaciones estresantes.
- Cuando una persona se encuentra fuera de su Margen de Tolerancia, puede experimentar ansiedad, estrés o pánico, lo que puede afectar su capacidad para tomar decisiones y resolver conflictos.

#### **Influencia del Margen de Tolerancia en las decisiones, conflictos y rondas de negociaciones**

- Cuando una persona está fuera de su Margen de Tolerancia, puede ser más difícil para ella tomar decisiones efectivas y resolver conflictos de manera constructiva.
- Las emociones fuertes, como el miedo o la ira, pueden llevar a una persona fuera de su Margen de Tolerancia y afectar su capacidad para tomar decisiones y resolver conflictos.
- La capacidad de regular la activación del SNA es importante para mejorar la capacidad de la persona para tomar decisiones efectivas y resolver conflictos de manera constructiva.

#### **El Margen de Tolerancia y las técnicas y estrategias en Mediación.**

- Identificar los signos de que una persona está fuera de su Margen de Tolerancia, como la respiración rápida o la tensión muscular.
- Ayudar a la persona a regular su activación del SNA mediante técnicas de respiración, relajación muscular o meditación.

- Fomentar un ambiente tranquilo y seguro que permita a las personas mantenerse dentro de su Margen de Tolerancia.
- Utilizar técnicas de comunicación efectiva, como escuchar activamente y utilizar preguntas abiertas, para ayudar a las personas a expresar sus sentimientos y necesidades.
- Enfocarse en encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas para reducir el estrés y la ansiedad asociados con el conflicto.
- Utilizar comunicación no violenta (CNV): enfoque de comunicación que se utiliza para mejorar las relaciones interpersonales, fomentar la empatía y resolver conflictos de manera pacífica, desarrollado por el psicólogo estadounidense Marshall Rosenberg en la década de 1960 y se ha utilizado en diversos ámbitos, como la educación, la terapia, el trabajo social y la mediación. La CNV se basa en cuatro componentes principales: la observación, los sentimientos, las necesidades y las peticiones.

Comprender y utilizar el Margen de Tolerancia resulta beneficioso para los mediadores al ayudarles a identificar cuando una persona está fuera de su rango óptimo de activación y proporcionar estrategias y técnicas para ayudar a regular la activación del SNA y resolver conflictos de manera constructiva.

## LA AUTOREGULACIÓN

- La autoregulación se refiere a la capacidad del cerebro para regular y controlar las emociones, pensamientos y comportamientos en respuesta a diferentes situaciones. Por tanto, hace a la [capacidad de una persona para controlar sus emociones y pensamientos en situaciones estresantes o emocionales. La autoregulación es importante para tomar decisiones efectivas y resolver conflictos de manera constructiva.](#)

Es un proceso complejo que involucra múltiples áreas del cerebro. Implica la interacción entre diferentes áreas cerebrales, como la corteza prefrontal, la amígdala, el hipocampo y el sistema límbico. Estas áreas trabajan juntas para evaluar y procesar la información emocional y cognitiva, y para regular las respuestas emocionales y conductuales en consecuencia.

La autoregulación también implica la utilización de diferentes estrategias cognitivas emocionales (atención plena, reevaluación cognitiva, regulación emocional, etc). Estas estrategias nos permiten identificar y controlar nuestros pensamientos y emociones, lo que puede ayudar a reducir la reactividad emocional y mejorar la toma de decisiones.

La autoregulación puede ser afectada por factores externos, como el estrés, la fatiga y la falta de sueño. Estos factores pueden dificultar la capacidad del cerebro para regular las emociones y el comportamiento de manera efectiva.

Podemos mejorar nuestra capacidad de autoregulación a través de la práctica y el entrenamiento en técnicas de control emocional.

## **Cómo propiciar la autoregulación en la toma de decisiones, conflictos y rondas de negociaciones. Técnicas y estrategias que toman en cuenta la autoregulación.**

- ✓ Proporcionar un ambiente tranquilo y seguro que permita a las personas mantenerse dentro de su margen de tolerancia.
- ✓ Ayudar a las personas a identificar sus emociones y a comprender cómo esas emociones pueden influir en su toma de decisiones y resolución de conflictos.
- ✓ Fomentar la práctica de técnicas de control emocional, como la respiración profunda, la meditación y la relajación muscular. El mediador puede invitar según los casos a emplear técnicas de relajación, como la respiración consciente o la relajación muscular progresiva, para ayudar a las partes a reducir la ansiedad y el estrés y mejorar la capacidad de autoregulación emocional. Generalmente esto se realiza en los caucus.
- ✓ Promover la auto-reflexión y el autoanálisis para ayudar a las personas a comprender mejor sus necesidades, valores y objetivos.
- ✓ Fomentar la comunicación efectiva para ayudar a las personas a expresar sus sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa.
- ✓ Enfocarse en encontrar soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas para reducir el estrés y la ansiedad asociados con el conflicto.
- ✓ Escucha activa: El mediador debe escuchar atentamente las emociones y necesidades de las partes y validar sus sentimientos para ayudar a que se sientan comprendidos y respetados.
- ✓ Espejar. Reflejo de sentimientos: El mediador puede reflejar los sentimientos de las partes para ayudarlas a identificar y reconocer sus emociones y necesidades.
- ✓ Preguntas abiertas: El mediador puede hacer preguntas abiertas para fomentar la reflexión y la comprensión de las perspectivas y necesidades de las partes.
- ✓ Enfocarse en intereses comunes: El mediador puede ayudar a las partes a poner foco en los intereses comunes y buscar soluciones mutuamente beneficiosas, lo que puede reducir la intensidad emocional y promover la regulación emocional.
- ✓ Validación de emociones: El mediador puede validar las emociones de las partes para ayudarlas a sentirse escuchadas y comprendidas, lo que puede reducir la intensidad emocional y promover la regulación emocional.
- ✓ Reencuadre (Reframing): El mediador puede utilizar técnicas de reencuadre para ayudar a las partes a reinterpretar la situación y verla desde una perspectiva más positiva o constructiva. Para aplicar esta técnica. Para aplicar esta técnica quienes se desempeñan en Mediación necesitan desarrollar la capacidad de percibir cualquier situación o experiencia desde diferentes perspectivas, y centrarse en aquella que resulte más útil.

**Estrategias y técnicas de autoregulación emocional consigo mismo que son útiles a los mediadores para realizar adecuadamente sus tareas:**

- ✓ Técnicas de respiración: La respiración profunda y consciente puede ayudar a reducir la ansiedad y el estrés, y a mejorar la capacidad de regulación emocional.
- ✓ Atención plena: La atención plena implica estar presente en el momento presente y observar las emociones y pensamientos sin juzgarlos. La atención plena puede ayudar a reducir el estrés y mejorar la capacidad de regulación emocional.
- ✓ Reevaluación cognitiva: La reevaluación cognitiva implica revisar y reinterpretar los pensamientos y emociones para reducir su intensidad o cambiar su significado.
- ✓ Resolución de problemas: La resolución de problemas implica identificar soluciones y estrategias para resolver situaciones estresantes o conflictivas.
- ✓ Aceptación emocional: La aceptación emocional implica reconocer y aceptar las emociones y pensamientos sin juzgarlos o intentar cambiarlos.
- ✓ Visualización: La visualización implica imaginar una situación y practicar una respuesta emocional o conductual efectiva.
- ✓ Evitar quedar atrapado en el pensamiento censorador o crítico.

### **IMPERATIVOS BIOLÓGICOS DE CONEXIÓN Y CO-REGULACIÓN.**

Se trata de dos conceptos fundamentales en el ámbito de la biología y la psicología. Refieren a la necesidad innata de las personas de conectarse con los demás y de regular sus emociones y pensamientos en presencia de otros.

El imperativo biológico de conexión se refiere a la necesidad innata de los seres humanos de conectarse con otros individuos. Desde el momento en que nacemos, buscamos establecer vínculos con quienes nos rodean para sentirnos seguros y protegidos. La conexión interpersonal es esencial para el desarrollo emocional y cognitivo saludable de un individuo.

Por otro lado, el imperativo biológico de co-regulación se refiere a la capacidad de los seres humanos para regular sus emociones, pensamientos y comportamientos en interacción con otros individuos. Es decir, cuando nos relacionamos con otros, nuestras emociones, pensamientos y comportamientos se ven influenciados por la interacción y podemos regularlos de forma conjunta con nuestros interlocutores. La co-regulación es fundamental para el desarrollo de habilidades sociales y emocionales saludables.

En conjunto, ambos imperativos biológicos están estrechamente relacionados, ya que la conexión interpersonal es la base sobre la que se construyen las relaciones de co-regulación. La conexión con otros individuos nos permite sentirnos seguros y protegidos, lo que nos permite regular nuestras emociones y comportamientos de manera más efectiva en interacción con ellos.

### **Cómo juegan el imperativo biológico de conexión y co-regulación en la toma de decisiones, conflictos y rondas de negociaciones**

- La conexión y la co-regulación pueden ser poderosas herramientas en la toma de decisiones, la resolución de conflictos y las rondas de negociaciones, ya que pueden reducir el estrés y la ansiedad y promover la empatía y la comprensión mutua.

- La conexión y la co-regulación pueden ser fomentadas a través de la comunicación efectiva, la escucha activa, la empatía y el establecimiento de relaciones de confianza.

### **Técnicas y estrategias para mediadores y mediadoras**

- Invierte tanto como puedas en la relación con cada una de las partes sin afectar la neutralidad.
- Fomentar la comunicación efectiva y la escucha activa para promover la conexión y la comprensión mutua entre las partes involucradas.
- Establecer una relación de confianza con las partes para promover la co-regulación emocional y reducir el estrés y la ansiedad.
- Proporcionar un ambiente seguro y acogedor para facilitar la conexión y la co-regulación emocional.
- Fomentar la empatía y la comprensión mutua alentando a las partes a ponerse en el lugar del otro y considerar sus perspectivas y necesidades.
- Identificar y abordar los desequilibrios de poder para garantizar que todas las partes se sientan escuchadas y respetadas.
- Fomentar la cooperación y el trabajo en equipo en lugar de la competencia y la confrontación. Por ej. Lisa Parkinson especialista inglesa en Mediación Familiar, propone un enfoque centrado en la familia, donde el enfoque de la mediación es la familia como un todo, en vez de centrarse en las necesidades individuales de cada miembro. Buscando soluciones que si bien satisfagan las necesidades de cada miembro, tomen en cuenta las necesidades de la familia en su conjunto.

### **RED NEURAL POR DEFECTO - MENTE NARRATIVA AUTORREFERENCIAL-**

La red neuronal por defecto (RND) es una red neuronal que está presente en el cerebro humano y que se activa cuando no estamos realizando tareas específicas o cuando nuestra mente está divagando. Esta red se activa automáticamente cuando nuestra atención no está enfocada en ninguna tarea en particular y se desactiva cuando comenzamos a realizar una tarea específica.

La RND está compuesta por varias regiones cerebrales, incluyendo la corteza prefrontal medial, el giro angular y el hipocampo. Esta red se encarga de procesar información interna, como pensamientos, recuerdos y emociones, y de integrar esta información para crear una representación de nuestro estado mental interno.

Se cree que la RND es importante para la autorreflexión y la toma de decisiones, ya que nos permite reflexionar sobre nuestras experiencias pasadas, nuestra situación actual y nuestras metas futuras. La RND también se ha relacionado con la empatía y la compasión, ya que nos permite entender los estados mentales de los demás y responder de manera adecuada.

La red neuronal por defecto (RND) y la mente narrativa autoreferencial están relacionadas, pero no son términos exactamente equivalentes.

La mente narrativa autoreferencial se refiere a la tendencia natural del cerebro humano de crear historias o narrativas acerca de nuestra propia experiencia y nuestras relaciones con el mundo que nos rodea. Esta tendencia se relaciona con la RND porque la red neuronal por defecto puede activarse cuando estamos reflexionando sobre nuestra experiencia personal y creando una narrativa acerca de ella.

Tema	Descripción	Ejemplos de técnicas y estrategias para el mediador
Red Neural por Defecto	La Red Neural por Defecto (RND) es una red neuronal que se activa cuando no se está enfocado en una tarea externa y se relaciona con la auto-reflexión y la imaginación. Puede influir en la toma de decisiones a través de la activación de emociones y pensamientos auto-referenciales.	- Ayudar a los participantes a enfocarse en el presente y en los hechos relevantes en lugar de permitir que su mente divague. Fomentar la reflexión y la introspección en los participantes para que sean conscientes de cómo sus emociones y pensamientos afectan sus decisiones.
Toma de Decisiones	La RND puede influir en la toma de decisiones al activar emociones y pensamientos que pueden sesgar la percepción de la realidad y la toma de decisiones informadas.	- Pedir a los participantes que justifiquen sus decisiones con datos y hechos objetivos en lugar de emociones o suposiciones. Ayudar a los participantes a considerar todas las opciones disponibles y sus posibles consecuencias antes de tomar una decisión.
Conflictos	La RND puede influir en la percepción de los conflictos y en la disposición a cooperar o no cooperar con los demás en un conflicto.	- Ayudar a los participantes a reconocer sus emociones y pensamientos auto-referenciales que puedan estar contribuyendo al conflicto. - Fomentar la empatía y la comprensión entre las partes para que puedan entender mejor las perspectivas y necesidades del otro.
Negociaciones	La RND puede influir en la disposición de las partes a colaborar y llegar a un acuerdo en una negociación.	- Ayudar a las partes a enfocarse en los intereses en común en lugar de las posiciones inamovibles. - Fomentar la comunicación abierta y honesta entre las partes para que puedan entender mejor sus necesidades y preocupaciones.

Es importante tener en cuenta que la RND no es buena o mala en sí misma, sino que puede influir en la forma en que se percibe y se procesa la información. Por lo tanto, es importante que el mediador sea consciente de la posible influencia de la RND y utilice técnicas y estrategias adecuadas para fomentar la toma de decisiones informadas y la resolución de conflictos cooperativa.

### **RED NEURAL EXPERIENCIAL (Red ejecutiva central)**

En el campo de las neurociencias y los estudios sobre el cerebro, la Red Neural Experiencial o Red Ejecutiva Central es un modelo teórico que se utiliza para explicar cómo el cerebro humano procesa la información y toma decisiones.

Según este modelo, el cerebro humano utiliza una red de neuronas interconectadas que imita el proceso de aprendizaje y toma de decisiones del cerebro humano. Esta red neuronal consta de múltiples capas y nodos interconectados que procesan información a través de conexiones ponderadas.

La Red Neural Experiencial o Red Ejecutiva Central se utiliza para explicar cómo el cerebro humano procesa la información y toma decisiones en diversas áreas, como la percepción, la atención, la memoria, la toma de decisiones y el control motor. Además, este modelo ha sido utilizado en la investigación sobre diversas patologías neurológicas, como la enfermedad de Alzheimer, el trastorno del espectro autista y el trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH).

### **Red Neural Experiencial o Red Ejecutiva Central en la toma de decisiones**

Aspectos importantes:

- La Red Neural Experiencial o Red Ejecutiva Central es responsable de la planificación, organización y control de la cognición consciente.
- Está implicada en la toma de decisiones y la resolución de problemas, y se activa cuando se requiere un esfuerzo cognitivo importante.
- Es capaz de integrar información de diferentes fuentes y adaptarse a las necesidades del momento.

### **Influencia en la toma de decisiones y los conflictos:**

- La activación de la Red Ejecutiva Central puede ayudar a tomar decisiones más racionales y basadas en la información disponible.
- Puede ser útil para resolver conflictos mediante el análisis y la evaluación de diferentes perspectivas y soluciones.
- Sin embargo, si se activa en exceso, puede llevar a una rumiación excesiva y una dificultad para tomar decisiones.

### **Técnicas y estrategias para un mediador:**

- Fomentar la activación de la Red Ejecutiva Central a través de preguntas abiertas y estimulantes para la reflexión y el análisis de diferentes opciones.

- Ayudar a los participantes a integrar información de diferentes fuentes y perspectivas para tomar decisiones más informadas.
- En caso de rumiación excesiva, puede ser útil cambiar el enfoque hacia la solución de problemas prácticos o la exploración de emociones subyacentes para evitar la parálisis por análisis.
- Proporcionar un ambiente de apoyo y recursos para que los participantes puedan tomar decisiones informadas y alcanzar soluciones colaborativas y efectivas.

## **LA RUMIACION**

En Psicología, la rumiación es un patrón de pensamiento repetitivo y negativo que se centra en los problemas, preocupaciones y errores pasados. La persona que rumia tiende a obsesionarse con los pensamientos y emociones negativas, y a menudo se siente atrapada en un ciclo interminable de pensamientos negativos.

La rumiación puede tener un impacto negativo en la salud mental de una persona, ya que puede aumentar el riesgo de desarrollar depresión y ansiedad. Las personas que rumian pueden tener dificultades para dormir, concentrarse y tomar decisiones, y pueden sentirse abrumadas y desesperanzadas.

La rumiación es diferente de la reflexión o el análisis constructivo, ya que implica un enfoque repetitivo y negativo en los problemas pasados sin buscar soluciones o aprendizajes positivos. La reflexión y el análisis constructivo, por otro lado, implican una evaluación objetiva y positiva de los eventos pasados para identificar oportunidades de crecimiento y aprendizaje.

El tratamiento para la rumiación puede implicar terapia cognitivo-conductual, que se enfoca en cambiar los patrones de pensamiento negativos y fomentar una actitud más positiva y constructiva hacia los problemas y preocupaciones. La meditación y la atención plena también pueden ser útiles para ayudar a las personas a liberarse de la rumiación y cultivar una mente más tranquila y enfocada.

Si un mediador o una mediadora detectan que una de las partes está atrapada en la rumiación, será importante que pueda ayudarla a salir de esa situación para poder avanzar en la resolución del conflicto. Algunas técnicas y estrategias que pueden ayudar al mediador en esta situación son:

1. Escucha activa: El mediador debe escuchar activamente a la parte que está atrapada en la rumiación y demostrar empatía y comprensión. Esto ayudará a la parte a sentirse escuchada y comprendida, lo que puede reducir su ansiedad y facilitar su capacidad para salir de la rumiación.
2. Ayudar a identificar los patrones de pensamiento rumiante y a comprender cómo los mismos pueden obstaculizar la búsqueda de soluciones de problemas.
3. Preguntas abiertas: El mediador puede hacer preguntas abiertas que ayuden a la parte a reflexionar sobre el conflicto desde diferentes perspectivas. Esto puede ayudar a la parte a salir de la rumiación y ver el conflicto de una manera más amplia.

4. Técnicas de relajación: El mediador puede enseñar técnicas de relajación, como la respiración profunda o la relajación muscular progresiva, para ayudar a la parte a reducir su nivel de estrés y salir de la rumiación.
5. Cambio de enfoque: El mediador puede cambiar el enfoque de la discusión para centrarse en soluciones en lugar de en el problema en sí. Esto puede ayudar a la parte a salir de la rumiación y comenzar a pensar en posibles soluciones.
6. Reencuadre de pensamientos: El mediador puede ayudar a la parte a reencuadrar sus pensamientos negativos en positivos y ayudarla a ver el conflicto desde una perspectiva más optimista.
7. Historia Alternativa (técnica de Sara Cobb)
8. Futurizar. Posibilitar que las partes consideren posibilidades diferentes a las que han estado atrapadas. En lugar de enfocarse en lo que sucedió en el pasado, invitar a las partes a imaginar juntas un futuro en el que el problema se ha resuelto de manera satisfactoria para todos. Esta narrativa alternativa puede ayudar a las partes a explorar nuevas soluciones y perspectivas, lo que puede llevar a una resolución más creativa del conflicto. "¿Cómo sería si pudiéramos encontrar una solución que sea beneficiosa para todos? ¿Cómo sería el resultado?". Estas preguntas ayudan a las partes a enfocarse en un futuro posible en lugar de centrarse en el pasado y en el conflicto.

Es importante que el mediador aborde la rumiación de manera respetuosa y comprensiva, y que ayude a la parte a salir de ella de una manera que sienta segura y cómoda.

## **SECUESTRO EMOCIONAL**

Un secuestro emocional es un estado de intensa emoción que puede ocurrir en situaciones de estrés o de conflicto, en el cual la emoción parece dominar la capacidad de pensar, razonar y actuar de manera racional y equilibrada. Durante un secuestro emocional, una persona puede sentirse abrumada por sus emociones, lo que puede afectar su capacidad para tomar decisiones informadas y responder apropiadamente a una situación.

El término "secuestro emocional" fue difundido por Daniel Goleman en su libro "Inteligencia Emocional". Según Goleman, el secuestro emocional se debe a una activación repentina y poderosa del sistema nervioso simpático, que produce una descarga de hormonas de estrés en el cuerpo. Esta descarga hormonal puede causar una serie de reacciones físicas, como aumento de la frecuencia cardíaca, respiración rápida y sudoración, y puede hacer que la persona se sienta atrapada y fuera de control.

El secuestro emocional puede ser desencadenado por una amplia variedad de situaciones, como conflictos interpersonales, situaciones de peligro o amenaza, estrés laboral o situaciones de crisis. Algunos síntomas comunes de un secuestro emocional pueden incluir dificultades para concentrarse, sentirse abrumado por las emociones, tener problemas para comunicarse con claridad, y sentir una gran necesidad de escapar de la situación.

Para evitar un secuestro emocional, es importante ser consciente de los propios sentimientos y emociones, aprender a manejar el estrés y la ansiedad, y desarrollar habilidades para regular las emociones. Esto puede incluir técnicas como la meditación, la respiración profunda, el ejercicio y la terapia. Además, es importante aprender a reconocer las señales de advertencia temprana de un secuestro emocional, y buscar ayuda profesional si es necesario.

Si quien media detecta que una de las partes en un conflicto está sufriendo un secuestro emocional, es importante que intervenga de manera efectiva para ayudar a la persona a recuperar el control de sus emociones y así poder avanzar en la resolución del conflicto.

Algunas estrategias que un mediador puede utilizar:

1. Validar las emociones: Quien media, puede validar los sentimientos y emociones de la persona que está sufriendo un secuestro emocional. Esto significa que el mediador puede reconocer lo que la persona está sintiendo y demostrar comprensión y empatía. Esto puede ayudar a la persona a sentirse escuchada y comprendida, lo que a su vez puede ayudar a reducir su ansiedad.
2. Respiración y relajación: Mediadores y mediadoras pueden guiar a la persona mediadas, a través de técnicas de respiración y relajación para ayudar a reducir la ansiedad y el estrés. Por ejemplo, una mediadora podría pedirle a la persona que respire profundamente y se centre en su respiración, o puede guiar a la persona a través de una visualización para ayudar a reducir la tensión.
3. Reenfocar la atención: Quienes median pueden ayudar a las personas a reenfocar la atención en el problema en cuestión y en posibles soluciones en lugar de permitir que las emociones dominen. Esto puede implicar hacer preguntas específicas para ayudar a la persona a concentrarse en los problemas importantes o hacer un resumen de lo que se ha discutido hasta ahora en la negociación.
4. Pausas: En algunos casos, puede ser necesario hacer una pausa en la negociación para permitir que la persona se calme y se recupere del secuestro emocional. El-la mediador-a podría ofrecer una pausa corta para que la persona pueda tomar un descanso y volver a la negociación con una mente más clara.

Es importante destacar que cada situación es única y que las estrategias del mediador deben adaptarse a las necesidades específicas de cada persona y situación.

**CÓMO SACAR PROVECHO DE LA LECTURA DE ESTAS LISTAS DE TEMAS, ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS.** Desde luego no conviene leerlas al estilo del ciempiés, quien al preguntarse por las extremidades que movía, quedó inhibido para caminar fluidamente. El estudio y la práctica con su experiencia nos guiarán. Estas listas nos permiten ver que contamos con un montón de recursos, los cuales ya conocemos y en general hemos practicado. También nos ayudan a comprender los procesos de nuestras mentes y cómo esos procesos pueden ayudarnos en la pacificación en los vínculos. Aprender destrezas puede ser un proceso emocionante y desafiante. Aquí hay algunos pasos que puedes seguir:

1. Organiza la lista a tu modo, o según tus experiencias o necesidades. Te puede ser útil dividirla en categorías o temas relacionados. De esta forma, podrás encontrar más fácilmente las técnicas que se aplican a una situación en particular. Por ejemplo,

puedes clasificar las técnicas por tipo de conflicto, por etapa del proceso de mediación o por la personalidad de los participantes.

2. **Prioriza las técnicas:** No todas las técnicas son relevantes en todas las situaciones, por lo que es útil identificar las técnicas que son más efectivas para cada situación y priorizarlas. De esta forma, podrás enfocar tu atención en las técnicas que son más relevantes para el conflicto que estás tratando de resolver.
3. **Utiliza recursos adicionales:** Si tienes dificultades para recordar las técnicas y estrategias de la lista, puedes buscar recursos adicionales como libros sobre los temas.
4. **Practica regularmente:** La práctica es la clave para convertirse en un mediador efectivo, por lo que es importante utilizar las técnicas y estrategias de la lista con frecuencia. Al aplicar las técnicas en diferentes situaciones, podrás identificar cuáles son más efectivas para ti y para los participantes en el conflicto.
5. **Comparte la lista:** Si tienes una lista de técnicas y estrategias que encuentras útil, puedes compartirla con otros mediadores o profesionales que trabajan en resolución de conflictos. De esta forma, podrás aprender de sus experiencias y descubrir nuevas formas de aplicar las técnicas en diferentes situaciones.
6. **Identifica en la lista las destrezas que quieres aprender:** El primer paso para aprender una habilidad es identificarla. Puedes hacer una lista de habilidades que quieras adquirir y clasificarlas según tus intereses, habilidades previas y objetivos a largo plazo.
7. **Investiga sobre la habilidad:** Una vez que hayas identificado la habilidad que deseas aprender, haz una investigación sobre ella. Busca recursos como libros que puedan ayudarte a aprender la habilidad.
8. **Conversa e intercambia experiencias con mediadores y mediadoras que tengan experiencia en la habilidad que quieres aprender.** Ellos pueden darte consejos útiles, enseñarte técnicas y proporcionarte retroalimentación valiosa.
9. **Practica regularmente:** La práctica es esencial para adquirir habilidades. Dedicar tiempo regularmente para practicar la habilidad que deseas aprender. La repetición y la consistencia pueden ayudarte a mejorar tu técnica.
10. **Pide retroalimentación:** Pide retroalimentación de personas que tienen experiencia en la habilidad que estás aprendiendo. La retroalimentación puede ayudarte a identificar áreas en las que necesitas mejorar y te brinda una perspectiva externa sobre tu progreso.
11. **Sé paciente y perseverante:** Aprender habilidades no sucede de la noche a la mañana. Sé paciente contigo mismo y sigue practicando y aprendiendo. Con el tiempo, notarás mejoras y progreso.
12. **Recuerda que aprender habilidades puede ser un proceso gratificante, pero también puede ser desafiante.** Si te sientes abrumado o frustrado, toma descansos y vuelve a intentarlo luego.