



MANUAL DE COMUNICACIÓN PARA GESTIONAR LA CARGA EMOCIONAL QUE IMPLICA EL TRABAJO DE LOS MEDIADORES

Caty Maribel Metayer Cárdenas¹
<https://orcid.org/0009-0008-6668-6136>

¹Doctoranda en Comunicación, Universidad Americana de Europa

Resumen

Las profesiones en que se establecen relaciones de ayuda, como la mediación familiar, pueden exponer a los trabajadores a sufrir trastornos emocionales. Esto puede ocurrir por el exceso de empatía con los usuarios, quienes experimentan situaciones conflictivas. El objetivo general es elaborar un manual estratégico de comunicación para gestionar y disminuir la carga emocional que implica el desempeño de la profesión de mediadores familiares, en la ciudad de Temuco, Chile. Los objetivos específicos son: explorar la literatura con respecto de la mediación familiar en Chile; la salud emocional de los mediadores familiares; la comunicación; e implementar y evaluar el impacto del manual.

La bibliografía da cuenta del deterioro a nivel emocional al que se exponen los mediadores y cómo mejorar la comunicación puede ayudarles a gestionar sus emociones.

Con respecto a la metodología, se efectuó una revisión bibliográfica; luego, se reunió información con una entrevista aplicada a 15 mediadores para caracterizar su forma de comunicar y la relación de ésta con su salud emocional. Luego, se creará un manual con una estrategia comunicativa que les ayude a expresar sus emociones, con el cual se espera que mejore su bienestar emocional. Seguidamente, se entregará el manual a los participantes para que lo apliquen por dos semanas. Se les solicitará que lleven un diario de registro escrito, según las instrucciones de dicho manual. Finalmente, se analizarán los ejercicios realizados para evaluar el manual y realizar las mejoras necesarias, para que quede a disposición de otros mediadores para su utilización.

Palabras clave: comunicación asertiva, expresión de emociones, mediador familiar.

Abstract

Professions that establish helping relationships, such as family mediation, can expose workers to emotional disorders. This can occur due to excessive empathy with users, who experience conflict situations. The general objective is to develop a strategic communication manual to manage and reduce the emotional burden involved in the performance of the profession of family mediators, in the city of Temuco, Chile. The specific objectives are: to explore the literature regarding family mediation in Chile; the emotional health of family mediators; communication; and to implement and evaluate the impact of the manual.

The bibliography accounts for the emotional deterioration to which mediators are exposed and how improving communication can help them manage their emotions.

Regarding the methodology, a bibliographic review was carried out; then, information was gathered with an interview applied to 15 mediators to characterize their way of communicating and the relationship of this with their emotional health. Then, a manual will be created with a communication strategy that helps them express their emotions, with which it is expected that their emotional well-being will improve. The manual will then be given to participants to use for two weeks. They will be asked to keep a written log, according to the instructions in the manual. Finally, the exercises carried out will be analysed to evaluate the manual and make the necessary improvements, so that it is available for other mediators to use.

Keywords: *assertive communication, emotional expression, family mediator.*

INTRODUCCIÓN

Los trabajos de profesionales que implican establecer relaciones de ayuda, conllevan algunas consecuencias que se reflejan en su bienestar y salud en general, tales como el estrés, el burnout y la fatiga

por compasión²³. Comunicarse de forma adecuada es clave para regular las emociones. En este trabajo se propone una estrategia comunicativa para ayudar a prevenir y a manejar estas condiciones relacionadas con la salud emocional en mediadores familiares.

Una de las profesiones que implican establecer relaciones de ayuda es la mediación. Es natural para los mediadores empatizar con los usuarios para entender los problemas que los aquejan, y así, ayudar a solucionar sus problemas. Existen estudios del burnout y de la fatiga por compasión⁴⁵ en trabajadores del área social que demuestran que estas enfermedades los pueden afectar. En esta investigación se observará que los mediadores también pueden sufrirlas⁶, por lo que se creará un manual de estrategias comunicativas que sirva como una herramienta que ayude a los mediadores a comunicar sus emociones de forma adecuada en su lugar de trabajo.

El objetivo general de este trabajo es elaborar un manual estratégico de comunicación para gestionar y disminuir la carga emocional que implica el desempeño de la profesión de mediadores familiares, en la ciudad de Temuco, Chile.

Los objetivos específicos son explorar la literatura con respecto a los siguientes temas: la mediación familiar en Chile; la salud emocional de los mediadores familiares y la fatiga por compasión; y la comunicación y los estilos comunicativos. Además, se implementará y evaluará el impacto del manual estratégico de comunicación en los mediadores.

Este artículo se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, se realiza una revisión teórica y conceptual con respecto a los sistemas alternativos de resolución de conflictos y la mediación; la mediación familiar en Chile; las características de la figura del mediador familiar; la salud emocional de los mediadores familiares y la fatiga por compasión; la comunicación y la forma de expresar las emociones con la ayuda de los estilos comunicativos (estilo asertivo). En segundo lugar, se realiza la descripción de la metodología de

² También se conoce como *fatiga de compasión* (en Campos, P., 2016) o *fatiga de la compasión* (en Campos, R., 2015).

³ Hay estudios con respecto al estrés, burnout y fatiga por compasión, trastornos que se pueden producir en trabajadores cuyo desempeño de sus funciones implica establecer relaciones de ayuda con sus clientes/pacientes/alumnos, a saber, Abraham-Cook, S. (2012), Campos, P. (2016), entre otros. Esta situación también se puede aplicar al trabajo de los mediadores familiares, como lo demuestra el estudio realizado por Campos, J., Cardona, J., Bolaños, I. y Cuartero, M. (2014).

⁴ Campos, P. (2016).

⁵ La fatiga por compasión se refiere al “coste emocional” que tiene para el profesional preocuparse por el sufrimiento de sus pacientes/clientes”. (Campos, 2016, p. 8)

⁶ Campos, J., Cardona, J., Bolaños, I. y Cuartero, M. (2014).

Revista de Investigación Multidisciplinaria Iberoamericana. RIMI © 2023 by Elizabeth Sánchez Vázquez is licensed under

este estudio; en tercer lugar, se lleva a cabo un análisis crítico de la teoría; en cuarto lugar, se comentan los resultados esperados y, finalmente, las conclusiones.

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

Los sistemas alternativos de resolución de conflictos: la mediación

En primer lugar, es útil comprender el concepto de conflicto como un proceso en que interactúan dos o más partes – entendiendo por “parte” a una persona o grupo de personas – entre las que predominan interacciones antagónicas. Cada parte posee sus propios sentimientos, perspectivas y discursos. Este proceso se puede conducir entre las partes, o con la ayuda de un tercero neutral (Suarez, 2010, pp. 78-79).

Una vez revisado el concepto de conflicto en el área de mediación, se puede definir qué son los sistemas alternativos de resolución de conflictos. Son un conjunto de métodos que sirven para solucionar desacuerdos entre personas y/o instituciones, sin recurrir a un tribunal, donde las partes participan de forma activa para solucionar el conflicto.⁷

Según García (2001), entre los sistemas alternativos de resolución de conflictos más utilizados se encuentran los siguientes: negociación, mediación, conciliación, arbitraje, y proceso judicial (p.141), entre los cuales la mediación es de interés para este estudio.

En la mediación, un tercero neutral (el mediador) asiste a las partes en conflicto para orientarlos y guiarlos a una solución mutuamente satisfactoria para sus controversias.

Suarez (1999)⁸ considera los siguientes modelos de mediación:

- a) **Modelo de Mediación Tradicional (Harvard).** Negociación colaborativa asistida por un tercero para resolver un conflicto. El mediador facilita la comunicación y su propósito es dirigir a las partes para que lleguen a un acuerdo.
- b) **Modelo de Mediación Transformativo (Bush y Folger).** Ayuda a las partes en conflicto a generar sus propios cambios. El mediador facilita la transformación de la relación entre las partes.
- c) **Modelo de Mediación Circular-Narrativo (Sara Cobb).** Busca llegar a acuerdos, cambiando la narrativa de confrontación por una con la que se pueda generar un cambio. El mediador pretende transformar la historia de las partes y la relación entre ellas.

⁷ Alfaro, E., Rojas, T., Sierra, C., y Vásquez, P. (2012, pp. 9-10)

⁸ Citado en Parra, L. (2014, p. 88)

En la mediación familiar en Chile se utilizan técnicas de los tres modelos, dependiendo de las características de cada caso que se deba atender.

La mediación familiar en Chile

Existen varios tipos de mediación: familiar, laboral, civil, etc. En este estudio se considera la mediación familiar, ya que los mediadores que colaboran en esta investigación trabajan en esa área.

La mediación familiar en Chile nace en el año 2005 con la creación de los Tribunales de Familia⁹ y el Sistema Nacional de Mediación Familiar que dio vida al Registro de Mediadores quienes son los profesionales especializados en mediación (Alfaro *et al*/2012, p.1).

La Ley 20.286¹⁰ que modifica la Ley 19.968, establece la mediación previa y obligatoria en materias de alimentos, relación directa y regular y cuidado personal antes de concurrir al Tribunal para demandar dichas materias. (Alfaro *et al*, 2012, p. 8).

La figura del mediador familiar

Normalmente, los mediadores en Chile suelen ser Asistentes Sociales, Abogados, etc., que luego realizan estudios de especialización en mediación, ya sea magister o diplomados.¹¹ Estos estudios les ayudan a desarrollar las competencias necesarias para su desempeño.

El mediador facilita la comunicación entre las partes y los encamina a llegar a acuerdos para resolver su conflicto. Según Parra, (2014, p. 89) para un mediador sería útil tener las siguientes características:

- ser empático, es decir, ponerse en el lugar del otro para entenderlo. Esto facilita la comunicación y permite que las personas se sientan escuchadas y comprendidas;
- ser íntegro, lo que implica ser honesto, confiable y respetuoso;
- ser paciente y flexible, para enfrentar las situaciones inesperadas.

Aparte de estas características, el mediador también debería:

- Tener la capacidad para comunicarse y realizar un contacto eficaz con las partes para promover la confianza y generar un diálogo productivo.
- Ayudar a que las partes definan, analicen y comprendan los hechos conflictivos (Parra, 2014, p. 91), entre otras mencionadas.

⁹ Ley N°19.968.

¹⁰ Ley N° 20.286. Título V, Artículo 105, Principios de la mediación

¹¹ Alfaro, E. *et al* (2012, p. 26)

De todas estas características, la empatía y la habilidad de comunicarse de forma efectiva son de suma importancia. Con respecto a la empatía, cabe señalar que debería manejarse de forma adecuada, estableciendo límites saludables con los usuarios del servicio y sus conflictos, ya que, de no hacerlo, los mediadores pueden exponerse a sufrir diversas condiciones y/o enfermedades relacionadas con la salud emocional.

La salud emocional de los mediadores familiares: fatiga por compasión¹²

Campos, Cardona, Bolaños, y Cuartero (2014) realizaron un trabajo en que se indaga en el desgaste que puede provocar en los mediadores el ejercicio de su profesión: la fatiga por compasión. Esta se puede definir como un estado de agotamiento y disfunción biológica y psicológica por la exposición prolongada al estrés por compasión. Esto puede reducir la capacidad de la persona o su interés en soportar el sufrimiento de los demás y disminuye su entusiasmo por ayudar a otros. Esto se traduce en malestar físico y emocional y desempeño laboral deficiente.

En la mediación familiar se puede establecer una relación de ayuda entre el mediador y las partes. La relación de ayuda es aquella en que uno de los participantes intenta hacer surgir, de otra, una mejor apreciación y expresión de sus recursos. (Campos *et al*, 2014, p. 2).

Cuando una persona está expuesta constantemente al estrés a través del tiempo, se genera un deterioro a nivel físico (función hepática, cardíaca, y respuesta inmune); desequilibrios en el sueño y apetito; agotamiento, angustia, pérdida de memoria, etc., lo que provoca malestar emocional y psicológico (Campos *et al*, 2014, p. 64).¹³

Entre las estrategias para afrontar la fatiga por compasión, se pueden utilizar técnicas de relajación, meditación, arteterapia, llevar un diario, entre otras.¹⁴

En este trabajo se propone que los mediadores lleven un diario de registros que les ayudará a canalizar el estrés y servirá como estrategia para comunicar sus emociones y pensamientos.

La comunicación

¹² Campos, J. *et al* (2014).

Comunicación proviene de latín *communicatio*, que deriva del verbo *communicare*, que significa compartir, intercambiar algo, poner en común. La comunicación, entonces, es el proceso a través del cual se comparte con los demás lo que pensamos, creemos o sentimos.¹⁵

Desde la perspectiva de la mediación, Suares (2010, p. 104) entrega una serie de características de la comunicación y los factores que intervienen para que ésta se lleve a cabo:

“La comunicación humana es un proceso que se caracteriza por incluir a dos o más receptores, entre los que circulan mensajes en una serie de idas y vueltas, por diferentes canales al mismo tiempo o sucesivamente; siendo, en el mejor de los casos, congruentes los mensajes que se envían a través de diferentes canales, pero que siempre se influyen mutuamente. El proceso ocurre dentro de un contexto espacial y está afectado por un contexto histórico. El conjunto de todo esto genera una historia o narrativa.”¹⁶

Para la mediación, la comunicación es una herramienta primordial. Es común que los conflictos se generen por una comunicación deficiente. Por lo tanto, lo adecuado es utilizar la comunicación efectiva con la ayuda de un estilo comunicativo asertivo.

Expresar las emociones con la ayuda de los estilos comunicativos

Los estilos comunicativos son formas en que las personas se pueden comunicar. Se conocen tres principales estilos comunicativos:

- **Comunicación pasiva.** Consiste en no expresar los pensamientos o emociones, aunque aquello moleste y/o provoque frustración.
- **Comunicación agresiva.** Consiste en comunicarse con honestidad, pero, además, con malos modales, generando una situación conflictiva.
- **Comunicación asertiva.** Consiste en comunicarse con tranquilidad y honestidad, haciendo valer los derechos propios y los del interlocutor.

La importancia de la comunicación asertiva

De los estilos mencionados, el asertivo es el más adecuado, ya que con él se pueden establecer límites sanos con las demás personas. Por otro lado, ser asertivo desarrolla una mayor autoconsciencia de

¹⁵ Coelho, F (s.f.).

¹⁶ Suares, M. (2010, p. 104). Se modificó la estructura de la cita original, para que su lectura fuera más fluida en este trabajo. Se reemplazaron las letras por comas, punto y comas, y puntos.

las necesidades y emociones, lo que ayuda a gestionarlas de mejor forma, y a mejorar las relaciones con los demás, ya que las personas asertivas tienden a ser percibidas por los demás como honestas y cercanas. Finalmente, ser asertivo fomenta la comunicación abierta y respetuosa que promueve un ambiente de colaboración y entendimiento, por lo que puede ayudar a resolver y/o evitar conflictos.¹⁷

No se han encontrado estudios con respecto a los efectos de la comunicación asertiva en la salud emocional de mediadores familiares de forma específica; sin embargo, sí se encontraron aquellos que hablan sobre la relación que existe entre la asertividad y la ansiedad en estudiantes mexicanos de secundaria (González, Guevara, Jiménez, y Alcázar, 2018). En otro estudio donde se habla de la asertividad y su relación con los problemas emocionales y desgaste en profesionales del área de la salud (Salazar, Roldán, Garrido, y Ramos-Navas, 2014), se citan varios autores que hablan de la relación entre la asertividad y su correlación con problemas emocionales, pero no en el área de la salud, si no en grupos de adolescentes y adultos jóvenes, universitarios, pacientes con trastornos de ansiedad, y adultos mayores (p. 525). En el estudio referido, se pudo observar que mientras más bajos son los niveles de asertividad, hay un mayor riesgo de sufrir ansiedad social, agotamiento y falta de realización laboral (p. 539).

En conclusión, fomentar y reforzar el uso de una comunicación asertiva en los mediadores del estudio, puede ayudarles a expresarse mejor, y con ello, poder paliar la carga emocional que implica su trabajo.

En este trabajo se proporcionará a los mediadores un manual de ejercicios prácticos cuya metodología se explicará a continuación.

METODOLOGÍA

Con respecto a la realización del estudio, en primer lugar, se efectuó una revisión bibliográfica de los siguientes núcleos temáticos: mediación familiar, riesgos de la salud emocional en los mediadores familiares, comunicación y expresión de las emociones, estilos comunicativos, y escritura terapéutica. En segundo lugar, se reunió información a través de entrevistas a 15 mediadores elegidos para caracterizar su forma de comunicar y la relación de ésta con su salud emocional. En tercer lugar, una vez efectuados los dos primeros pasos, se buscó explicar por qué se generó una sobrecarga emocional en los mediadores entrevistados.

¹⁷ A Serrano, O. (21 de julio de 2021). Comunicación asertiva: qué es y cómo ponerla en práctica. Agencia Comma.

En concordancia con lo anterior, se creará un manual con una estrategia comunicativa que les ayude a expresar sus emociones de forma que mejore su bienestar emocional. En cuarto lugar, se entregará el manual estratégico de comunicación a los participantes para que lo apliquen en su trabajo por dos semanas. Se les solicitará que lleven un diario de registro escrito y que lo envíen a la investigadora, según las instrucciones que encontrarán en dicho manual. En quinto lugar, se analizarán los ejercicios realizados por los mediadores y sus percepciones con respecto a ellos, con el objeto de evaluar el manual y realizar las mejoras necesarias para finalizar el producto y quede a disposición de otros mediadores para su utilización.

El paradigma de investigación es de carácter cualitativo, ya que se busca entender cómo comunican sus emociones y pensamientos los mediadores del estudio a otros colegas y usuarios del servicio de mediación familiar, en su lugar de trabajo.¹⁸

El diseño básico es de investigación – acción, ya que se busca resolver “resolver problemáticas y mejorar prácticas concretas” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 503). El precepto básico de este diseño “es que debe conducir a cambiar y, por tanto, este cambio debe incorporarse en el propio proceso de investigación.” (p. 496). Para aplicar este diseño, se formula un plan para resolver la problemática, se implementa, y finalmente, se evalúan los resultados (p. 503).

En este estudio, se utilizan dos instrumentos de recolección de datos: la entrevista semiestructurada y un diario de registros en formato escrito. En la entrevista semiestructurada, “el contenido, orden, profundidad y formulación se hayan sujetos al criterio del investigador” (Piza, Amaiquema y Beltrán, 2019, p. 457). Esta flexibilidad es lo que hace a la entrevista semiestructurada idónea para la recopilación de los datos necesarios para la investigación, ya que durante la aplicación de las entrevistas pueden surgir nuevas preguntas o aspectos no considerados anteriormente. Esta entrevista preliminar se realizó para descubrir si en varios de los mediadores se presentan síntomas de malestar emocional; si hay patrones de comportamiento que se repiten en ellos, es decir, si se comunican de la misma forma, y qué relación existe entre el malestar emocional y los estilos en los que se comunican: evitativo, agresivo o asertivo.

Además, se les solicitará a los participantes que lleven un diario de registros en formato escrito, según las instrucciones expuestas en el manual. De cada uno de los diarios se extraerá información con

¹⁸ Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). “La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p. 358).

El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. El enfoque cualitativo es recomendable cuando el tema del estudio ha sido poco explorado (...)” (p. 358)

[Revista de Investigación Multidisciplinaria Iberoamericana. RIMI](#) © 2023 by [Elizabeth Sánchez Vázquez](#) is licensed under

respecto a los cambios que puedan experimentar los mediadores en su estilo comunicativo y en la expresión de sus emociones; cambios en sus relaciones laborales, y con los usuarios del servicio de mediación familiar, además de cambios percibidos en su propio estado de ánimo y energías. El diario de registros es anónimo y no llevará el nombre real de ningún lugar o persona que haga relacionar al mediador/a con su identidad. Este instrumento puede clasificarse dentro de los propuestos por Hernández *et al* (2014), tales como “documentos, registros materiales y artefactos” y las “biografías e historias de vida”. A través de los diarios de registro se corroborará que los ejercicios del manual se realizaron. Por otro lado, del mismo instrumento se obtendrá información con respecto a la forma en que expresan sus emociones los participantes del estudio (aplicando el manual), su percepción con respecto a la mejora de su salud emocional, y con respecto a la mejora de sus relaciones con colegas y usuarios del servicio de mediación familiar.

En el manual se entregarán consignas para que los mediadores escriban en sus diarios de registro, las cuales se distribuirán en 10 días laborales. Estas consignas consistirán en reflexionar sobre su día de trabajo, observando cómo comunicaron sus opiniones, emociones, pensamientos, etc. a sus colegas, es decir, si lo hicieron de forma asertiva, agresiva o pasiva. Luego, se les pedirá que escriban con respecto a cómo se sintieron emocionalmente luego de comunicar sus ideas. Se les darán consignas donde ellos/as puedan reformular lo que dijeron (o no dijeron) de forma escrita. Además, se les pedirá que se observen a sí mismos/as para percibir qué cambios notan en su bienestar emocional (si ha mejorado o no y cómo), y, finalmente, si notan cambios en las relaciones con sus colegas y usuarios del servicio, por lo que también se les asignará ejercicios escritos.

Las muestras serán probabilísticas o dirigidas¹⁹, ya que no se pretende generalizar en términos de probabilidad de que ocurra un fenómeno. Además, serán muestras por conveniencia, ya que “están conformadas por casos disponibles a los cuales tenemos acceso.”²⁰ Por esto fue que se contactó vía telefónica a los mediadores que la investigadora conoce para informarles sobre el estudio que pretendía llevar a cabo. Todos los mediadores contactados, que fueron 14 en total, accedieron a participar en el estudio sin problemas.

Esta muestra también se puede caracterizar como homogénea, ya que las unidades seleccionadas tienen un mismo perfil (mediadores familiares de Temuco), o características (que trabajen o hayan trabajado

¹⁹ Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014, p. 386).

²⁰ *Ibid*: p. 390

en centros de mediación públicos o privados), o que compartan rasgos similares. “Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos, o episodios en un grupo social”²¹.

Las muestras tienen las mismas características, tanto las de los mediadores entrevistados inicialmente, como las de los que aplicarán el manual de estrategias para la comunicación asertiva de las emociones.

Los mediadores considerados para este estudio fueron 14, ya que fue el número de participantes que accedieron a colaborar en el estudio (muestra por conveniencia). De ellos, ocho (7) son mujeres y siete (7) son hombres. Todos trabajan o han trabajado en centros de mediación públicos y privados de la ciudad de Temuco, Chile. Inicialmente, estos mediadores accedieron a las entrevistas; sin embargo, el número de muestras puede variar cuando se les solicite colaborar en la aplicación del manual, pues es un proceso más largo y que requiere mayor compromiso por la ejecución de las actividades del manual.

ANÁLISIS CRÍTICO

En la literatura revisada con respecto a la mediación familiar, se encontró que es una disciplina en la que se trabaja de forma constante con conflictos entre personas, por lo que los mediadores están expuestos de forma constante a un desgaste emocional. A esto se suma que, dentro de las características del perfil profesional de los mediadores, se espera que ellos sean empáticos. La empatía es necesaria para entender los problemas de los usuarios del servicio de mediación, pero si no se sabe manejar y establecer límites, puede afectar emocionalmente a los trabajadores del área. Se puede agregar que los mediadores del estudio están constantemente sometidos a evaluación por cumplimiento de metas, y, además, con sobrecarga laboral.

Con respecto a la salud emocional de los mediadores familiares, aparte del estudio de Campos *et al* (2014), existen otros estudios relacionados a la Fatiga de Compasión, a saber, Campos, R. (2015) y Campos, P. (2016), en los cuales se discute la definición del término (FC), sus síntomas, los factores que influyen en esta respuesta psicológica y quiénes son los que normalmente la padecen o tienen mayor riesgo de padecerla; sin embargo, en ninguno de los estudios revisados se encontraron propuestas de prevención y/o manejo de la FC. Por este motivo, en este estudio se propone el diseño y aplicación de un manual estratégico para que los mediadores se comuniquen de forma asertiva y efectiva, y con ello, contribuir a prevenir la FC u otras enfermedades o condiciones que deriven del malestar emocional.

²¹ *Ibid*; p. 388

La comunicación en el área de la mediación familiar es una herramienta esencial, ya que conocerla a fondo y dominar varias de sus técnicas ayuda a llevar a cabo de forma exitosa una mediación. Además, se encontró que, de los estilos comunicativos mencionados, el asertivo es el más adecuado, ya que con él se pueden establecer límites sanos con las demás personas; ser consciente de las propias necesidades y emociones; y, finalmente, se puede ser respetuoso con uno mismo y los demás, lo que fomenta un ambiente de colaboración y entendimiento en el lugar de trabajo

Otra fuente de información importante son las entrevistas que se aplicaron de forma preliminar a los mediadores del estudio. A través de su análisis, se pudo obtener información con respecto al impacto emocional que implica trabajar como mediador/a y cómo les afecta, es decir, si les ha provocado algún cuadro de estrés, ansiedad, depresión, etc. En varias de las entrevistas se puede observar que efectivamente existe una relación entre el trabajo en el área de mediación familiar y el malestar emocional. Por otro lado, también se pudo observar que la forma en que se comunican (pasiva/agresiva/asertiva) tiene una relación con su malestar emocional.

En ellas se encontró que, a pesar de que los mediadores son preparados para ser especialistas en comunicación, solo tienden a utilizarla en función de su trabajo con los usuarios, para ayudarles en el proceso de mediación en sí. En cambio, si se trata de utilizar la comunicación como una herramienta que les ayude a expresar sus pensamientos/emociones con colegas y/o usuarios, lo normal es que no se comuniquen de forma efectiva y asertiva.

La información y conclusiones con respecto a las entrevistas y la literatura revisada, son la base para elaborar el manual de estrategias comunicativas para los mediadores. Una vez aplicado por los participantes, y seguidamente, revisados sus diarios de registros, se presentará este manual como una herramienta de ayuda para otros mediadores familiares.

RESULTADOS ESPERADOS Y DISCUSIÓN

Inicialmente, se busca que la revisión de la literatura relacionada con el tema de la tesis ayude a validar la existencia de una correlación entre la forma en que los mediadores familiares comunican sus emociones y el estado de su salud emocional.

Luego, se espera que la elaboración del manual estratégico de comunicación ayude a los mediadores participantes del estudio a gestionar y disminuir la carga emocional que sienten por desempeñarse en su cargo de mediadores familiares.

Finalmente, se busca evaluar qué impacto tuvo la aplicación del manual en los mediadores y si podría aplicarse en otros contextos similares en un futuro.

CONCLUSIONES

La literatura estudiada da cuenta de que los trabajadores del área social, entre los que se encuentran los mediadores familiares, por el hecho de trabajar de forma constante al servicio de personas que experimentan mucho sufrimiento, son propensos a sufrir malestar emocional que, si no es gestionado, puede desencadenar algunas enfermedades como depresión, ansiedad, estrés, etc.

Además, la literatura revisada evidencia la inexistencia de propuestas para prevenir y/o manejar el malestar emocional de los mediadores familiares, por lo que este vacío es una oportunidad para proponer el manual estratégico de comunicación para gestionar y disminuir la carga emocional que implica el desempeño de la profesión de mediadores familiares, en la ciudad de Temuco, Chile.

En estos momentos se está elaborando el manual, y se espera que esté terminado dentro de las próximas semanas. Luego, se debe entregar el material a cada uno de los mediadores dispuestos a realizar los ejercicios del manual durante dos semanas. A través de las dos semanas de aplicación, los mediadores deben enviar a diario sus registros escritos a la investigadora, los que se deben analizar para obtener la siguiente información:

- Si los ejercicios del manual les ayudan a ser más asertivos
- Si con esa forma asertiva de comunicar se sienten más liberados emocionalmente
- Si al pasar los días notan mejorías en su salud emocional
- Si, después de una semana, notan un cambio positivo en sus relaciones laborales

Se espera que la aplicación de este manual ayude a los mediadores familiares a:

- Ser conscientes de su forma de comunicar
- Detectar cuándo se comunican de forma evitativa, agresiva o asertiva
- Cambiar de un estilo comunicativo evitativo o agresivo a uno asertivo
- Detectar las sensaciones anímicas luego de aplicar un estilo comunicativo asertivo
- Sentirse motivados a seguir utilizando la estrategia
- Ser conscientes de sus cambios anímicos luego de aplicar los ejercicios del manual
- Ser conscientes de los cambios en su salud en general
- Tener una estrategia que les ayude a prevenir el malestar emocional

- Tener una estrategia que les ayude a sanar el malestar emocional

Fomentar y reforzar el uso de una comunicación asertiva en los mediadores del estudio, puede ayudarles a expresarse mejor, y con ello, poder paliar la carga emocional que implica su trabajo.

Se espera que este estudio sea un aporte para los mediadores familiares con respecto a la prevención y al manejo de enfermedades que derivan del malestar emocional que implica trabajar con personas que necesitan ayuda.

Se sugiere utilizar este manual en la formación de los mediadores familiares (especialización) y/o en la capacitación que les ofrezca su empleador.

REFERENCIAS

Abraham-Cook, S. (2012). *The Prevalence and Correlates of Compassion Fatigue, Compassion Satisfaction, and Burnout Among Teachers Working in High-Poverty Urban Public Schools*. (Publicación No. 1814) [Tesis Doctoral, Seton Hall University – New Jersey] Seton Hall University Dissertations and Theses (ETDs). 1814.

Alfaro, E., Rojas, T., Sierra, C., y Vásquez, P. (2012): *La mediación en Chile*. Centro de Estudios de Justicia de las Américas.

<https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/53LaMediacionenChile.pdf>

Campos, J., Cardona, J., Bolaños, I. y Cuartero-Castañer, M. (22 al 27 de septiembre de 2014). *La Fatiga por Compasión en la Práctica de Mediación Familiar. Hipótesis para una investigación*. [Presentación escrita]. X Congreso de Mediación, Génova, Italia.

Campos, P. (2016). *Estudio sobre la fatiga de compasión, satisfacción por compasión y burnout en profesionales que trabajan con alumnos con trastorno grave de conducta*. [Tesis de Master, Pontificia Universitas Comillensis]. Repositorio Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/12991>

Campos, R. (2015). *Estudio sobre la prevalencia de la fatiga de compasión y su relación con el síndrome de burnout en profesionales de centros de mayores en Extremadura*. [Tesis de doctorado, Universidad de Extremadura]. Dehesa, Repositorio Institucional de la Universidad de Extremadura. <http://hdl.handle.net/10662/3087>

Coelho, F. (s.f.): Etimología de comunicación. *En: diccionariodedudas.com*. Recuperado el: 22 de noviembre de 2024 <https://www.diccionariodedudas.com/etimologia-de-comunicacion/>

- García, J. (2001). Los medios alternativos de solución de conflictos. *Derecho & Sociedad*, 16, 141-147.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7792621>
- González, C., Guevara, Y., Jiménez, D., y Alcázar, R. (2018). Relación entre asertividad, rendimiento académico y ansiedad en una muestra de estudiantes mexicanos de secundaria. *Acta Colombiana de Psicología*, 21(1), 128-138. <http://www.dx.doi.org/10.14718/ACP.201721.1.6>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª edición, México McGraw Hill.
- Ley N° 19.968, Crea los Tribunales de Familia, agosto 25, 2004, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN] (Chile).
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=229557&buscar=tribunales%2Bde%2Bfamilia>
- Ley N° 20.286, Introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia, agosto 28, 2008, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN] (Chile).
<https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=277775&r=2>
- Parra, L. (2014). *Manual para la Formación y Capacitación en Mediación Comunitaria*. CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención Sc., México. <http://cesup.org/publicaciones/>
- Piza, N., Amaiquema, F., y Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado [online]*, 15(70): 455-459.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tIng=es
- Salazar, I., Roldán, G., Garrido, L., Ramos-Navas, J. (2014). La asertividad y su relación con los problemas emocionales y el desgaste en profesionales sanitarios, *Behavioral Psychology/ Psicología Conductual*, 22(3), pp.523-549. <https://www.behavioralpsycho.com/numeros/volumen-22-numero-3-2014/>
- Serrano, O. (21 de julio de 2021). *Comunicación asertiva: qué es y cómo ponerla en práctica*. Agencia Comma <https://agenciacomma.com/formacion-en-comunicacion/cinco-cuestiones-imprescindibles-para-comunicar-de-forma-asertiva/>
- Suares, M. (2010). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós Mediación 4.