

Recibido en noviembre de 2025, aceptado para su publicación en mayo 2026

“LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN EN CONFLICTOS COMUNITARIOS”

Assertive Communication in Mediation Processes in Community Conflicts

Jessica Domínguez Cornelio

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-5246-8969>

Teléfono: 9931757857

Email: dcjess05@gmail.com

Maestrante de Maestría en Sistemas Alternativos de Resolución de
Controversias del Centro de Especialización Judicial del Tribunal
Superior de Justicia del Estado de Tabasco
Avenida Gregorio Méndez Magaña, Cuadrante II, Atasta de Serra, C.P.
86080 Villahermosa, Tabasco

Dra. Ivonne Adriana Gaytán Bertruy

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8024-5168>

Profesora Investigadora de Tiempo Completo

SNII Nivel candidata

RESUMEN:

El objetivo de esta investigación es analizar los principios, formas y métodos para fortalecer la comunicación asertiva en los procesos de mediación de conflictos comunitarios, con el fin de superar barreras socioculturales y favorecer la convivencia pacífica. Se realizó un estudio documental y descriptivo, con enfoque cualitativo, basado en la revisión de literatura especializada y el análisis del marco jurídico mexicano e internacional sobre mecanismos alternativos de solución de controversias, a partir de un enfoque deductivo que permitió identificar elementos

conceptuales y normativos relevantes. Los resultados muestran cinco elementos clave para una comunicación asertiva eficaz en mediación comunitaria: autoconocimiento, escucha activa, claridad y confianza, establecimiento de límites y prioridades, y control del diálogo. Asimismo, se sistematizaron los principios y características fundamentales de la mediación reconocidos en la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y en la doctrina especializada. Se concluye que la integración de habilidades de comunicación asertiva en procesos de mediación comunitaria fortalece la cultura de paz, favorece acuerdos sostenibles y fomenta la cohesión social, por lo que se recomienda la formación continua de mediadores en competencias comunicativas y el impulso de políticas públicas que promuevan su implementación en contextos comunitarios.

PALABRAS CLAVES: Mediación, Grupos sociales, Comunicación, Comunidad, diálogo abierto, asertividad.

Abstract

The objective of this research is to analyze the principles, forms, and methods for strengthening assertive communication in community conflict mediation processes, with the aim of overcoming sociocultural barriers and promoting peaceful coexistence. A qualitative, documentary, and descriptive study was conducted, based on a review of specialized literature and an analysis of the Mexican and international legal framework on alternative dispute resolution mechanisms. A deductive approach was used, allowing for the identification of relevant conceptual and regulatory elements. The results highlight five key elements for effective assertive communication in community mediation: self-awareness, active listening, clarity and confidence, setting boundaries and priorities, and managing dialogue. Additionally, the principles and fundamental characteristics of mediation recognized in the General Law on Alternative Dispute Resolution Mechanisms and specialized doctrine were systematized. It is concluded that integrating assertive communication skills into community mediation processes strengthens a culture of peace, supports sustainable agreements, and fosters social cohesion. Therefore, it is recommended

to provide ongoing training for mediators in communication competencies and to promote public policies that encourage their implementation in community contexts.

Keywords: Mediation, Social Groups, Communication, Community, Open dialogue, Assertiveness.

/ Introducción

Los conflictos comunitarios constituyen una de las principales problemáticas en la sociedad mexicana, son producidos por situaciones complejas de índole socioeconómica, políticas y sociales que se van formando por la incomodidad o inconformidad en el día a día por servicios de educación, salud, por formas de violencia, etc., que al no existir mecanismos, instituciones y procesos de gestión que los prevengan o resuelvan oportunamente dan paso a los conflictos crónicos en los grupos sociales. El conflicto se manifiesta en “la relación social en la que hay objetivos de distintos miembros de la relación que son incompatibles entre sí” (Remo F., 2009).

Al respecto, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en sus estadísticas del primer trimestre del año 2025 de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) publicó que el 35% de la población en México de entre 18 o más años estuvo involucrado en un conflicto o enfrentamiento, ya sea familiar, con vecinos o vecinas, por cuestiones de manifestaciones, ruidos fuera de lo tolerable, problemas relacionados con el alcoholismo, y otros con compañeros de trabajo, de escuela, con personas que laboran en algún establecimiento y/o con alguna autoridad de gobierno o su similar.

En este sentido, la población que forma parte de las estadísticas antes mencionadas reconoció que los conflictos o enfrentamientos fueron por causas directas relacionadas con faltas de respeto, groserías, comportamientos provocativos o agresivos, etc., de estos, el 71.5% manifiesta haber tenido algún conflicto con vecinos o vecinas y el resto señaló haber tenido enfrentamientos con personas desconocidas en la calle. Indiscutiblemente, los conflictos son temas de la

vida cotidiana, desde una discusión o desacuerdo en la familia, vecinos, en donde participan con opiniones, desacuerdos y diferencias de ideas que conllevan a posturas antagónicas.

El pensamiento de muchas personas es considerar que al surgir un conflicto todo va en un sentido negativo y que no se puede obtener algo bueno de ello, que solo puede destruir; pero si se maneja adecuadamente, el conflicto es un elemento que proporciona el poder para transformar lo sucedido en una posibilidad de sanar relaciones y construir acuerdos benéficos entre las partes involucradas; en el caso de los conflictos comunitarios, lograr acuerdos implica obtener beneficios comunes.

Por lo anterior, el propósito de este artículo es destacar la necesidad que existe actualmente entre particulares y entre los grupos comunitarios de establecer mecanismos para prevenir, gestionar y solucionar conflictos, trabajando para una reconstrucción social, la sana convivencia, siendo hoy en día urgente y prioritario fortalecer la paz en los grupos comunitarios; para resolver las diferencias interpersonales o intergrupales cuidando mantener el respeto y procurar la colaboración de las personas involucradas, mecanismos como la mediación representa un movimiento cultural que, a través de técnicas y aspectos importantes a considerar es productora de la reconstrucción de relaciones y/o creación de relaciones sólidas en los grupos comunitarios, es decir, la mediación se constituye como un instrumento que favorece la generación de vínculos sanos en el tejido social o puede restablecer dichos vínculos donde existen diferencias que han escalado a un conflicto o ruptura completa de la relación de quienes integran una comunidad.

/ Aspectos Teóricos/Desarrollo

A través de esta investigación se dan a conocer los principios, formas y métodos factibles para la construcción de una comunicación asertiva aplicada en la mediación para la gestión y trámite en los conflictos comunitarios y con ello, remover las barreras socioculturales que se interponen entre individuos o grupos de individuos, considerando el método cualitativo, de tipo documental y descriptivo; se

integró con base en la revisión y análisis de fuentes de investigación secundarias, así como del marco jurídico aplicable a los mecanismos alternativos de solución de conflictos para concluir con un análisis de carácter deductivo.

La comunicación asertiva y sus elementos fundamentales:

La comunicación es la interacción entre dos o más personas, en donde uno emite un mensaje y el otro recibe la información, por ello, es un elemento importante en todas las relaciones humanas, dentro de los grupos que comparten algún interés en común, lazos sociales, valores y necesidades; ya que al existir un adecuado proceso de comunicación, se crean y fortalecen las relaciones interpersonales, asimismo se puede prevenir o incluso evitar malentendidos que pueden originar problemas sin solución. Al respecto, Chiavenato (2009) define a la comunicación como:

la transmisión de una información de una persona a otra, o de una organización a otra, el fenómeno mediante el cual un emisor influye y aclara algo a un receptor o el proceso mediante el cual se intercambia, se comprende y se comparte información entre dos o más personas, generalmente con la intención de influir en el comportamiento. (Chiavenato, 2009, p. 521).

Lo anterior descrito, establece que la comunicación tiene un papel significativo en las relaciones interpersonales, que a través de ello se pueden enviar y recibir mensajes, influyendo también en las intervenciones entre grupos, ayudando a que las personas puedan abordar problemáticas que afecten a la comunidad o sus propias diferencias, buscando mejorar sus relaciones y lograr el bien común, sin omitir que para lograr este objetivo, es necesario que las personas involucradas tengan habilidades de comunicación, capacidad de escuchar objetivamente a los demás y no demeritar las percepciones y opiniones diferentes.

Por otra parte, la forma en cómo se realiza el proceso de comunicación incluye distintos tipos de sistemas de signos, los cuales pueden ser verbales y no

verbales también llamados digitales (palabra oral o escrita) o analógicos (los sentidos, gestos, movimientos, miradas, y otros), relacionados ineludiblemente (Suarez, 1997), es decir que el sentido del mensaje no se origina de lo que decimos (comunicación verbal) sino de cómo lo decimos (comunicación no verbal), que nuestro cuerpo puede hablar antes de emitir alguna palabra o mientras nos comunicamos con palabras, estar emitiendo un mensaje corporal a la otra persona y que este adquiera más sentido que lo que estemos diciendo, de ahí la importancia que las palabras sean congruentes con nuestro comportamiento.

La Real Academia Española (RAE, 2025) define que la comunicación es una acción o efecto de comunicar o comunicarse y la persona asertiva se hace referencia a quien expresa su opinión de manera firme y con seguridad, con respeto hacia los demás, es decir, una persona que logra comunicarse asertivamente no deja de lado o rechaza de plano las ideas, opiniones y necesidades del otro u otros, sino que se permite expresar con libertad sus pensamientos e ideas sin extralimitarse en los derechos de los demás, no se trata de estar de acuerdo y aceptar totalmente lo que la otra persona piense, sino de poder expresarse con claridad y que entre el mensaje de cada uno de los involucrados se puedan encontrar puntos de acuerdo a través de una comunicación efectiva y con ello, procurar relaciones pacíficas que contribuyan positivamente en generar una relación de respeto entre las personas.

La comunicación asertiva es una herramienta que permite expresar ideas, opiniones y necesidades a través de un diálogo directo, pero con respeto y la habilidad de ofrecer y recibir retroalimentación con la oportunidad de crear un ambiente de colaboración, creatividad e innovación para eliminar diferencias interpersonales y/o intergrupales. La comunicación tiene un papel relevante dentro de las relaciones interpersonales, en grupos y comunidades; desde estos contextos puede definir si son relaciones buenas o malas; y no se trata únicamente de comunicación verbal, como se ha mencionado con anterioridad, sino que las personas tenemos otras maneras de comunicarnos, como puede ser a través de

nuestro cuerpo, gestos y miradas que pueden ser interpretadas desde diferentes perspectivas.

En ocasiones, la falta de comunicación asertiva puede ser causante de malentendidos, tensión y conflictos innecesarios en el grupo en el que nos estemos desarrollando. La RAE define asertividad como “la cualidad de asertivo”, y asertivo lo define como “dicho de una persona: que expresa su opinión de manera firme y segura, respetando las ideas de los demás”, 2025.

Con la asertividad se promueve la confianza, colaboración e innovación facilitando la construcción de relaciones sólidas y respetuosas, o reconstrucción de relaciones entre las personas; en sentido contrario, cuando una persona se expresa de manera firme y segura pero omite el respeto por las ideas y expresiones de los demás, pierde la asertividad en la comunicación y es donde se pueden producir diferencias que van escalando hacia conflictos, al no tener una comunicación clara y respetuosa, dejando de lado la oportunidad de encontrar soluciones factibles y satisfactorias para todos los involucrados; por ello, destaca la necesidad de comunicarnos de manera asertiva dentro de las interacciones interpersonales y/o intergrupales, considerando elementos fundamentales como los siguientes:

1. Autoconocimiento

La persona humana tiene la capacidad de conocer y comprender a profundidad sus propios pensamientos, emociones, comportamientos y motivaciones, parte de un proceso de introspección y reflexión que abre la oportunidad de conocer e identificar fortalezas e incluso áreas de mejora, descubre sus competencias, habilidades que lo pueden llevar al desarrollo personal.

El autoconocimiento es un elemento importante ya que dota al individuo de autoestima, bienestar e inteligencia emocional, y es una constante de crecimiento y desarrollo personal, así como de la capacidad de construir mejores relaciones interpersonales; compuesto por los valores individuales, el estilo cognitivo de cada uno, su orientación al cambio e interpersonal. Este conjunto de habilidades permite a

los individuos la posibilidad de expresar y controlar nuestros sentimientos de una manera más adecuada.

Teniendo en cuenta que la mayoría de las personas piensan que no tiene elección sobre cómo se siente al enfrentar alguna situación en la vida cotidiana, se suele imputar las situaciones a terceros en cualquier momento sin analizarlo, solo es una elección de hacerlo, (Goleman, 2010); es decir, es relevante que podamos aprender a ver los sentimientos como opciones. En la mediación, la situación se puede gestionar de dos formas, desde una actitud positiva y abierta ante la solución dejando la carga emocional negativa detrás, o lo contrario, que la persona se deje llevar por el sentimiento de odio o el resentimiento, y esto no permita que se den acuerdos favorables y sea más difícil manejar el conflicto y poder llegar a una solución; es trascendental que la persona se conozca, para que pueda ver su estado de ánimo, cuáles son sus emociones, sus sentimientos.

2. Escucha activa

La escucha activa es una técnica en el proceso de comunicación, "el saber escuchar es uno de los principios más importantes y difícil, la mayoría de las personas confunden el "oír" con el escuchar, la persona que escucha tiene que estar atenta a mostrar todo el interés" (Cornelio, 2014, p. 20). El escuchar activamente consta de diversos aspectos, como un momento céntrico del proceso de comunicación, el dar atención a lo que se está diciendo, evitar juzgar, tener la capacidad de entender y reflexionar, encontrar el momento oportuno para realizar preguntas y aclaraciones que permitan el intercambio de ideas, y con ello crear una comunicación de respeto, empatía y cordialidad que permita el fortalecimiento de las relaciones interpersonales o intergrupales. Resulta significativo escuchar no solo lo que dicen a través de las palabras, sino también lo que hacen y sienten las personas involucradas (lenguaje no verbal), así como los pensamientos que estén expresando a través de sus palabras (lenguaje verbal).

3. Claridad y confianza

Con la finalidad de tener una comunicación asertiva es necesario crear espacios donde se facilite la empatía, el respeto, el diálogo respetuoso, y donde haya la posibilidad de expresar las emociones de manera asertiva, sin que se formen obstrucciones, que la información fluya de manera clara. El mediador que busca una comunicación asertiva en el proceso de mediación, evita llegar a instancias jurisdiccionales en litigio evitando el desgaste económico y emocional que podría darse; en el papel del mediador es relevante su imparcialidad y objetividad, aunado a la comprensión, dejando expresamente claro a cada una de las partes su papel de tercero imparcial y facilitador, permitiendo que las propias partes expresen sus emociones con respeto, haciéndoles saber que tienen derecho a exponer lo que consideren pero sin cruzar la ligera línea y evitar traspasar la libertad de la otra persona.

La comunicación es un elemento fundamental en los procesos de mediación, permite crear un ambiente favorable para que las partes puedan expresarse y generar confianza, priorizando el diálogo fluido y lineal; es decir, que los involucrados tengan la apertura de generar un diálogo de forma asertiva con las mismas oportunidades de expresarse, de manifestar y proponer soluciones. De modo que al formarnos en una comunicación asertiva adquirimos la capacidad de expresar ideas, opiniones y necesidades directamente, así como de escuchar las ideas, opiniones y necesidades de los demás sin prejuicios y permitiéndonos ser directos pero respetuosos y empáticos, abiertos a la posibilidad de dar y recibir retroalimentación, con la finalidad de resolver nuestras diferencias de manera constructiva en un ambiente de colaboración, creatividad e innovación construyendo relaciones sólidas.

Proceso de mediación, principios y características:

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MACS), se dieron a conocer en México constitucionalmente a partir del año 2008 con la reforma al Artículo 17 Constitucional que permitió ver a los MACS como un derecho humano, marcando con ello, un punto de cambio en el Sistema Jurídico Mexicano para

abordar los conflictos y resolverlos, pasando de un sistema de justicia predominantemente judicial a uno que incluye los mecanismos alternativos, abriendo el camino hacia una justicia alternativa y colocándola en un mismo rango constitucional.

Como parte del proceso de implementación de los MACS, así como en la búsqueda de garantizar el derecho y acceso a la justicia a través de la conciliación y la mediación, en el año 2014 se consolida con la publicación de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal, aumentando así la legislación en materia de justicia alternativa y creando el espacio para la implementación de centros y procesos de aplicación especializados en estos métodos.

En la actualidad se ha continuado con la promulgación de leyes específicas y la creación de instituciones especialmente dedicadas a la implementación de los MASC, siendo así que, recientemente en México, dando lugar especializado a la justicia alternativa y reconociendo la necesidad de su implementación, el 26 de enero del 2024 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, de observancia general en todo el territorio nacional, estos mecanismos que pueden ser utilizados para resolver diversos tipos de conflictos como los familiares, vecinales, organizacionales, escolares, por mencionar algunos.

Particularmente, la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias señala en su Artículo 4 como mecanismos de solución de controversias la negociación, negociación colaborativa, mediación, conciliación y el arbitraje; definiendo en dicho Numeral, Fracción III a la mediación "como un procedimiento voluntario mediante el cual las partes acuerdan resolver una controversia o conflicto en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia de una persona tercera imparcial denominada persona facilitadora" (2024), con esta legislación se robustece la intención de proporcionar a las personas el derecho a resolver por sí mismos sus diferencias previniendo la

escala de los conflictos, así como privilegiando el diálogo y promoviendo la cultura de la resolución de conflictos de forma pacífica.

La mediación es un mecanismo alternativo que se emplea para gestionar y solucionar conflictos permitiendo que las partes, asistidas por un tercero imparcial, por sí mismas le den o encuentren una salida pacífica de su conflicto. Este mecanismo tiene ciertos aspectos característicos que lo diferencian de otros mecanismos entre los que se encuentran la conciliación, negociación y arbitraje; básicamente, la mediación se constituye como un proceso voluntario en el cual las partes son asistidas por un tercero que no puede proponer soluciones, únicamente tiene la tarea de encaminar a las partes a un diálogo que permita identificar los puntos en conflicto y que su labor es, a través de técnicas específicas, que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio y consensuado.

Cabe señalar de manera puntual las características de la mediación que permitan comprender cómo se da en la práctica dicho mecanismo y cuáles son las propiedades que lo distinguen de otros mecanismos alternativos de solución de conflictos. Lascala (1999) señala como fundamentales las siguientes 11 características:

1. Hay un tercero que guía a las partes y ellos solucionan su conflicto. El tercero llamado mediador o facilitador tiene la tarea de crear el ambiente y las condiciones para que las partes dialoguen entre ellos y así ellos mismos proponer posibles soluciones a su conflicto, siendo guiadas hasta tomar las decisiones satisfactorias para ambas.
2. Intervención conjunta de las partes y el mediador. Esta característica es imprescindible en la mediación, a diferencia de otros mecanismos alternos de solución de conflictos donde pueden no ser utilizado, es necesario el diálogo entre las partes y la intervención del mediador para facilitarlos.
3. El tercero debe contar con la experiencia en la materia. La mediación no es un tema de improvisación, el tercero debe ser un profesional que previamente debe analizar y valorar si el conflicto puede ser mediado,

debe contar con la capacidad de identificar las emociones, intereses, y necesidades de las partes, así como contar con un encuadre profesional que le permita saber en qué momentos intervenir durante el proceso.

4. Satisface intereses particulares y no públicos. Si bien el proceso de mediación puede darse dentro de un contexto público, este mecanismo tiene un alcance particular que beneficia a las partes de manera inmediata y directa.
5. No hay un procedimiento explícito. A diferencia de los procesos judiciales que cuentan con formas específicas de realizarse, la mediación es un proceso flexible que permite que las partes decidan cuestiones de lugar, tiempos y formas de diálogo, sin un modo específico de realizar el proceso.
6. Las partes tienen el poder de terminar con el procedimiento. Por tratarse de un proceso voluntario y flexible son las partes quienes deciden en qué momento iniciar y terminar, estando siempre la posibilidad que a petición de alguna de las partes se pueda terminar.
7. No es vinculante. Esta característica podría ser un punto de discusión, ya que dependerá también de las leyes, del lugar donde se realice la mediación, puesto que puede haber estados o países donde si sea considerada como cosa juzgada, pero que independientemente de ello esta característica toma su base en la voluntad de las partes de respetar los acuerdos tomados.
8. No hay ganador ni perdedor. En el proceso de mediación se busca que los involucrados resuelvan su conflicto sin que esto implique una pérdida para alguno, es lo que hace diferente a este proceso de los procesos judiciales convencionales donde es una tercera persona juzgadora que decide quién tiene la razón y quién no.
9. Las partes designan detalles del proceso. Por tratarse de un mecanismo voluntario las partes deciden detalles como el lugar, tiempos e idioma, si

fuera el caso de mediación internacional, con la finalidad de no dar ventaja a alguno y favorecer el principio de neutralidad.

10. Método rápido y económico. Los conflictos se pueden resolver en una o dos sesiones, eso dependerá de cada caso particular, esa posibilidad es la que hace la diferencia con los litigios en los juzgados que pueden durar de meses a años y que genera muchos gastos, la mediación puede ser particular o hay instituciones en las que el servicio es gratuito.
11. El cumplimiento de los resultados es voluntario. La voluntariedad es imprescindible en los procesos de mediación de principio a fin y posterior a este.

Además de las características ya descritas, es relevante plasmar en este texto cuáles son los principios rectores de la mediación, y por ello se destacan los principios más representativos que se estipulan tanto en la doctrina como en la legislación en materia de mecanismos alternativos de solución de controversias, como los considera Cornelio (2014), que son:

- I. Voluntariedad: la participación de los particulares en la mediación deberá ser por propia decisión, libre y auténtica;
- II. Confidencialidad: la información generada por las partes durante la mediación no podrá ser divulgada;
- III. Flexibilidad: la mediación carecerá de toda forma rígida, ya que parte de la voluntad de los mediados;
- IV. Neutralidad: los mediadores que conduzca la mediación deberán mantener a esta exenta de juicios, opiniones y prejuicios propios respecto de los mediados que puedan influir en la toma de decisiones;
- V. Imparcialidad: los mediadores que conduzcan la mediación deberán mantener a esta libre de favoritismos, inclinaciones o preferencias personales, que impliquen la concesión de ventaja a alguno de los mediados;
- VI. Equidad: los mediadores propiciarán condiciones de equilibrio entre los mediados, para obtener acuerdos recíprocamente satisfactorios;

- VII. Legalidad: la mediación tendrá como límites la voluntad de las partes, la ley, la moral, y las buenas costumbres;
- VIII. Economía: el procedimiento deberá implicar el mínimo de gastos, tiempo y desgaste personal;
- IX. Consentimiento Informado: consiste en la comprensión de las partes sobre los mecanismos alternativos de solución de controversias, las características de cada uno de los procedimientos, la importancia de los principios, los compromisos inherentes a su participación y el alcance de los acuerdos; y
- X. Intervención Mínima: consiste en el deber del especialista de realizar las actividades estrictamente indispensables para que las partes avancen y, en su caso, logren la solución de sus controversias. (Cornelio, 2014)

De modo que es imprescindible el cumplimiento de dichos principios durante el proceso de mediación en cualquier entorno.

Conflictos comunitarios

En la actualidad ha ido en aumento la presencia de controversias y/o conflictos dentro de la sociedad en general, desde conflictos familiares, vecinales, laborales hasta conflictos entre personas desconocidas en la calle, mismos que se han ido transformando y gestionando de distintas formas, tomando en cuenta los contextos sociales, culturales y económicos variantes. Considerando que el comportamiento de los individuos es dependiente de la satisfacción de las necesidades o alcance de los intereses de cada uno, así como atendiendo a la afectación de estos, se producen en algunas ocasiones actitudes de enfrentamiento entre las personas y que como resultado se tiene la tensión o enemistad entre sí, resulta importante ver al conflicto como parte inherente de nuestra propia existencia y en la vida como elemento dinamizador que nos ha generado la necesidad de repensar la ocupación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos como la mediación que da la oportunidad a las personas involucradas de conocer sus intereses reales y profundos, escuchar a las otras personas sin prejuicios,

buscar y encontrar el punto en el cual nuestras percepciones y opiniones puedan compaginarse y así formular sus propias soluciones, tomando al conflicto como un elemento de transformación y gestionándolos de forma positiva (Marcelo, 2005).

De acuerdo con Cornelio (2019), hay conflicto constructivo que “está marcado por la voluntad de hacer acuerdos, por ello es esencial el deseo de hablar de los motivos de que por el bien del grupo” (p.170); puede decirse que el conflicto como algo no necesariamente negativo, anormal o disfuncional, es un hecho de la realidad que en el día a día nos vamos encontrando conflictos en cuanto a que cada persona tiene sus propias necesidades, metas, pensamientos y actitudes; por ello, en el actuar cotidiano algunas personas llegamos a pensar inconscientemente que somos portadores de metas incompatibles.

Lederach (1990) señala que el conflicto “tiende a percibirse como algo negativo, sin embargo, lo enmarca como un hecho positivo o bueno para la vida social puesto que si nos encontramos en una sociedad, comunidad o familia sin conflictos estaríamos exentos de diversidad y capacidad de progreso y crecimiento”. Estamos hablando entonces de una condición humana presente en nuestro diario vivir ya que como personas nos encontramos inmersos en un ambiente con diferentes hábitos, objetivos, intereses, emociones, motivaciones, metas, etc., misma diversidad que nos hace percibir el conflicto desde varias perspectivas, ya sea positiva o negativa; esto define la actitud para hacer frente a los problemas y que de ello dependerá el progreso o retroceso que tengamos como individuos, así como en las relaciones interpersonales y/o intergrupales.

Si bien es cierto que las múltiples diferencias entre las personas es un motivo que tiende a generar el conflicto, es también importante referir la percepción que se tiene sobre la realidad que produce conductas y actitudes positivas o negativas acorde a cada contexto. Existen otros factores que influyen en la determinación de la conducta de los individuos, pero la percepción tiene una influencia importante sobre esta (Gonzalo, 2010). La percepción no es únicamente la forma de ver el asunto o

recopilar información, sino que se trata, además, de las expectativas acerca del comportamiento de los otros.

En una comunidad se puede suscitar descontento por varios factores, internos o externos, por los servicios básicos como drenaje, agua potable, salud, entre otros, a los que todos tienen igualdad de derechos y acceso, pero también por cuestiones personales, es decir, la forma de conducirse habitualmente en la comunidad o el cómo relacionarse pueden originar conflictos, subiendo a un nivel emergente y terminando por manifestarse; esto implica un desequilibrio en el estado de tranquilidad y satisfacción que, a la vez produce tensión, provocando que su expresión sea violenta.

Los conflictos son hechos que se pueden dar y que su realidad es casi inevitable, puesto que se generan en el proceso de interacción cotidiana de las organizaciones, comunidades, sociedades y personas, es suficiente con la existencia de la relación entre dos o más personas para que se dé un conflicto (Moreno, 2010). A través de los años y el interés que los académicos han mostrado al estudio de las relaciones entre las personas en las cuales se generan conflictos, se ha formado una nueva percepción de la esencia del conflicto, lo que ha permitido una transformación en la manera de afrontarlos y por consiguiente, esto simboliza una evolución y progreso al ir aprendiendo a verlos positivamente, gestionarlos y resolverlos en buenos términos de grandes beneficios para todos los involucrados, donde ellos mismos son quienes proponen las bases para lograr una solución de forma menos egoísta y más empática.

Por consiguiente, al atender un conflicto, no dando lugar a que nos domine y tener una visión clara de cómo afrontarlo y resolverlo evita transformarnos en productores de violencia y destrucción (Vinyamata, 2010), y convertirnos en agentes de cambio y promotores de la cultura de paz. Con estas acciones se puede transformar la visión negativa que se tiene de los conflictos hacia una visión positiva con mayor oportunidad de reconstruir y fortalecer las relaciones interpersonales e intergrupales, así como mejorar la convivencia social.

/ Método- Metodología

Para dar sustento a la investigación se realizó un estudio documental y descriptivo, con enfoque cualitativo, basado en la revisión de literatura especializada y el análisis del marco jurídico mexicano e internacional sobre mecanismos alternativos de solución de controversias, a partir de un enfoque deductivo que permitió identificar elementos conceptuales y normativos relevantes, por lo cual en los resultados se pueden apreciar los hallazgos más importantes que fueron producto de esa revisión literaria.

/ Resultados

El impacto de la comunicación asertiva en la mediación comunitaria.

El conflicto es una constante en el diario vivir, las personas se encuentran cada vez más inmersas en escenarios de conflictos originados por diversos intereses políticos, económicos, sociales y religiosos, que en la mayoría de los casos pueden manifestarse de manera negativa y violenta. En las relaciones sociales a través de la comunicación, convivencia e interacción que entablan las personas pertenecientes a un contexto determinado, se llegan a establecer hábitos, formas, modismos y estilos de vida dentro de las comunidades, pero pertenecer a un mismo grupo social, comunidad o estructura no hace que se encuentren exentos de que existan diferencias de opiniones, carácter o conducta entre dos o más actores; de esa interacción cotidiana que hay entre las personas se pueden desencadenar diferencias o conflictos en el orden social establecido.

Actualmente se dispone de mecanismos alternativos de solución de conflictos para gestionar las diferencias entre los diversos grupos sociales. Es importante que dentro de la aplicación de dichos métodos se construya una comunicación asertiva que permita gestionar, manejar y tratar los conflictos dentro de la comunidad de manera productiva y constructiva, deja de percibir los conflictos como un hecho netamente negativo.

La mediación puede ser concebida como un movimiento cultural que contribuye a generar nexos en el tejido social o restablecer vínculos donde hay

conflictos o rupturas, es un método propiamente compuesto de un conjunto de técnicas y estrategias, por medio del cual las partes involucradas con apoyo de un tercero imparcial podrán conocer, formular y analizar las vertientes en altercado, con el fin de desarrollar y proponer ellas mismas las alternativas que les permitan llegar a una solución del conflicto, restaurar, reconstruir, y construir una mejor relación, con la ayuda de un mediador que actúa como agente de cambio. Específicamente la Ley General de Justicia Cívica e Itinerante en el Artículo 2, Fracción XI, menciona que la mediación es un "procedimiento voluntario por el cual las partes involucradas en una controversia buscan y construyen una solución satisfactoria a la misma, con la asistencia de un tercero imparcial denominado Mediador"(2018), al implementar esta estrategia como instrumento para llegar a soluciones de conflictos en el campo comunitario estaríamos hablando entonces de una mediación comunitaria.

La comunicación asertiva es una habilidad requerida por el mediador para desempeñar productivamente su papel en el proceso de mediación, ya que ser asertivo implica una habilidad que permitirá a las partes expresar opiniones de manera respetuosa. La acertada aplicación de la comunicación asertiva es un elemento determinante en los procesos de mediación ya que puede generar grandes beneficios de negociación al transmitir el mensaje de una forma consciente, con plena responsabilidad y con respeto hacia la otra parte. El mediador en el buen desempeño de sus funciones profesionales deberá tener en consideración y usar eficazmente elementos estratégicos durante el proceso de mediación comunitaria en cada una de las intervenciones. De manera puntual es menester que, el lenguaje verbal se fortalezca con varias estrategias y técnicas como parafrasear, preguntar, reformular y legitimar; el lenguaje no verbal es lo que se trasmite a través de las emociones, gestos, miradas y el lenguaje corporal; todo ello con el fin de guiar a los involucrados en una comunicación clara que produzca resultados favorables.

Gestionar y resolver los conflictos comunitarios de manera efectiva es fundamental para mantener una sociedad en armonía y justicia, por ello, es importante promover y fortalecer la cultura de los mecanismos alternativos de solución de conflictos para resolver disputas que aún no llegan ante algún organismo

jurisdiccional, así como para resolver querellas que ya se encuentren judicializadas. La mediación comunitaria y la comunicación asertiva en conjunto son herramientas importantes para la solución de conflictos, la construcción y reconstrucción de relaciones entre las personas y especialmente en los entornos comunitarios, esto les permite sentirse reconocidas y empoderadas al tener el dominio de gestionar de manera voluntaria y autónoma sus conflictos otorgándoles el protagonismo de los acuerdos a los que pudieran llegar.

Algunos de los objetivos de los MASC es poder hacer justicia de manera breve, pronta y más accesible para todas las personas, así como bajar la carga procesal de los órganos jurisdiccionales, a través de estos medios la sociedad puede tener la solución a sus conflictos en sus manos, para ello es importante que sean informados para que con el paso del tiempo sean los propios involucrados quienes tengan el deseo de acceder a ellos. Considerando que otro objetivo de estos medios es la justicia, en específico hablamos de la justicia alternativa, la cual es un eje rector de los medios alternos de solución de conflictos, que sirve para prevenir, gestionar y solucionar a favor de la sociedad, de quienes acceden a ella, como un método, alternativa o herramienta para la impartición de justicia pero aplicada con la voluntad de los involucrados y el diálogo, la comunicación y el hecho de que los acuerdos que se hacen se construyen gracias a que las partes afrontan sus conflictos de manera personal, escuchando posiciones, sentimientos y razones de manera completamente pacífica, sin un juez como intermediario pero sí con una persona capacitada, mediador o facilitador, que dirige y controla el medio para que se logren resultados positivos.

El impacto en las comunidades consiste en que la sociedad civil como los abogados y personas en general dejen de lado la costumbre de solucionar los conflictos de una manera dura y con la mente de siempre ganarle a los demás, y reconocer otras maneras de actuar, una alternativa que se encuentra fundamentada en la ley, un proceso absolutamente válido con la mejora de la comunicación y el tiempo para evitar el desgaste físico y económico que un proceso judicial tradicional podría producir; considerando la definición de la Ley Nacional de Mecanismos

Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal en México la mediación es el mecanismo el mecanismo voluntario mediante el cual los intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de esta. El facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los intervinientes (Artículo 21).

/ Conclusiones

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos como una forma de gestionar y gestionar diferencias entre individuos, en particular la mediación comunitaria como un movimiento cultural ejecutado a través de un persona llamada mediador tercero imparcial en el conflicto, da la apertura de devolver al ciudadano el derecho a resolver por sí mismo sus conflictos a través de la cultura de paz y el principio de eficiencia procesal, privilegiando el diálogo con la finalidad de mantener la estabilidad social armoniosa y de respeto entre las personas.

Cuando una de las partes involucradas en un conflicto o ambas deciden someterse a un medio alterno de solución de conflictos, por su propia voluntad, eligen establecer un contacto pacífico, eligen no pelear aun cuando se les presente la oportunidad, el tener la intención de solucionar un conflicto de la mejor manera, a través de diálogo, la comunicación asertiva y optar por la solución más eficiente y productiva.

De manera que la mediación comunitaria es un impulso importante para fomentar la cultura de la comunicación en la sociedad, estrategia que con el paso del tiempo puede ocupar a su favor, evitando enfrentamientos y encontrar la mejor forma de solucionarlos, de manera oportuna, con respeto, voluntad, tranquilidad y usando la herramienta más antigua que es el diálogo. En este sentido, las autoridades gubernamentales puedan intervenir de manera preventiva informando a la sociedad de la existencia de la mediación para la gestión de diferencias, y que dicha alternativa sea accesible para todos; si bien en las comunidades las personas se organizan de manera informal para dar solución a sus problemas, también se

podría registrar dicha organización formalmente. Así mismo, procurar la prevención de conflictos fomentando la buena comunicación y el respeto entre las personas, si algún conflicto ya se encuentra en tránsito poder gestionarlo desde la solución pacífica a través del diálogo y la participación ciudadana.

/ Referencias

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México.

Cornelio, E. y Cornelio, R. (2014). Conflictos y comunicación como elementos de la negociación en las organizaciones, Mediación y derechos humanos. Porrúa.

Cornelio, R. (2019). Mediación, un método para solucionar conflictos en instituciones de salud pública. Porrúa.

Goleman, D. (2010). La práctica de la inteligencia emocional. Editorial Kairós.

Gonzalo Serrado, D. (2010). Percepción y Conflicto, en Sanz Hermida, Agata M. (coord.), Mediación: ¿Un Método De? Conflictos Estudio Interdisciplinar. Colex.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2025/ensu/ENSU20205_RR_04.pdf

Lederach, J. P. (1990). Elementos para la resolución de conflictos, Educación en Derechos Humanos, Uruguay, No. II.

Ley General de Justicia Cívica e Itinerante.

Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.

Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.

Moreno Martin, D. F. (2010). La mediación y la evolución histórica de la idea de conflicto, en Sanz Hermida, Agata M. (coord.), Mediación: ¿Un Método De? Conflictos Estudio Interdisciplinar. Colex.

Remo F., F. (2009). Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma. Gedisa.

Suares, M. (1997). Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas.
Paidós.

Vinyamata, E. (2010). Introducción a la conflictología. Universitat Oberta de
Catalunya.