



# El Poder de las Emociones en el Proceso de Mediación y su Importancia en la Solución Pacífica del Conflicto

The Role of Emotions in Mediation: Key to Peaceful Conflict Resolution

**Juan Manuel Sánchez Lozano** (Autor Corresponsal)  
juan.sanchezln@uanl.edu.mx

 ORCID: 0000-0001-9536-6248

Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolás de los Garza, México

**Aceptación:** 26 de mayo de 2025

**Publicación:** 30 de junio de 2025

## Resumen

Este estudio analiza la identificación, el reconocimiento y la influencia de las emociones en los procesos de mediación y resolución pacífica de conflictos. Se sostiene que el profesional que emplea métodos de solución de conflictos debe conocer el significado e impacto de las emociones en el comportamiento de las partes, así como detectar oportunamente aquellas que podrían obstaculizar o favorecer el desarrollo de la sesión. El reconocimiento y la gestión emocional resultan esenciales para conducir el proceso sin interrupciones significativas, optimizar la comunicación y alcanzar acuerdos satisfactorios. Se adoptó un enfoque cualitativo de tipo exploratorio para el diseño de una revisión bibliográfica, basada en 39 referencias académicas publicadas principalmente entre 2015 y 2025, con excepción de obras de literatura clásica relevantes. Las fuentes incluyeron artículos científicos, capítulos de libros y revistas arbitradas. El análisis permitió identificar patrones comunes en la literatura y subrayar la relevancia del desarrollo de competencias socioemocionales en la mediación. Los hallazgos evidencian que la percepción y regulación adecuada de emociones positivas y negativas contribuyen a prevenir la escalada del conflicto, facilitan la cooperación y favorecen la sostenibilidad de los acuerdos.

**Palabras clave:** Emociones; Mediación; Conflicto; Inteligencia Emocional; Gestión Emocional

## Abstract

This study analyzes the identification, recognition, and influence of emotions in mediation and peaceful conflict resolution processes. It contends that professionals employing conflict resolution methods must understand the meaning and impact of emotions on party behavior, while promptly detecting those that may obstruct or facilitate session progression. Emotional recognition and management are essential to conduct the process without significant interruptions, optimize communication, and achieve satisfactory agreements. An exploratory qualitative approach was adopted for the design of a bibliographic review, based on 39 academic references published primarily between 2015 and 2025, excluding relevant classical literature works. Sources included scientific articles, book chapters, and arbitrated journals. The analysis enabled the identification of common patterns in the literature and highlighted the relevance of developing socioemotional competencies in mediation. The findings demonstrate that appropriate perception and regulation of positive and negative emotions contribute to preventing conflict escalation, facilitate cooperation, and promote agreement sustainability.

**Keywords:** Emotions; Mediation; Conflict; Emotional Intelligence; Emotional Management





## Introducción

Las emociones desempeñan un rol fundamental en la búsqueda de la resolución de conflictos, pero a menudo no son comprendidas ni abordadas eficazmente por las partes implicadas, ni controladas ni gestionadas de manera adecuada por los profesionales que las ayudan a encontrar una resolución pacífica. Ante ello, las emociones pueden ser utilizadas para crear un clima positivo que conduzca a resultados mejores, como la felicidad, la alegría y la aceptación, las cuales mejoran la toma de decisiones, estimulan la resolución creativa de problemas y aumentan las ganancias conjuntas. Por el contrario, emociones negativas como el enojo, el miedo y el disgusto pueden fomentar tácticas confrontativas y disminuir el deseo de trabajar juntos. Por lo tanto, reconocer y gestionar estas emociones es definitivo para alcanzar una solución pacífica y perdurable del conflicto ([Kelly & Kaminskienė, 2016](#)).

Con relación a las emociones, estas se desarrollan y expresan desde los primeros años de vida, permanecen en la adultez y contribuyen a la definición de la identidad tanto en el plano individual como en el social y cultural. Asimismo, se les considera como fenómenos o eventos de carácter biológico y cognitivo que se generan de manera voluntaria e involuntaria ([Moreno et al., 2020](#)), dado que se expresan a través de respuestas automáticas e instantáneas que provocan reacciones conductuales, lógicas y corporales ([Adaly, 2024](#)).

En los últimos años, el estudio de las emociones en las ciencias sociales, psicológicas y jurídicas ha ido generando interés, debido al giro epistemológico que pasa de marginarlas a revalorizarlas como herramientas analíticas; por otro lado, en sociología y antropología pasaron a ser entendidas como fenómenos que se construyen y se regulan en la sociedad con sus normas y en ciertos contextos específicos. Esta convergencia interdisciplinaria, donde también participa la neurociencia, los estudios culturales y el pensamiento feminista, ha contribuido a desmontar estereotipos de género y a consolidar un amplio campo de estudio que hoy cuenta con un notable grado de institucionalización. Así, las emociones se han convertido en una clave interpretativa central para comprender la complejidad de las relaciones humanas en los distintos órdenes de la vida social ([Bjerg, 2019](#)). Por consiguiente, para los investigadores representa un verdadero desafío establecer una definición sobre las emociones, sobre todo si se toma en consideración que, el término "emoción" constituye múltiples acepciones, lo que dificulta su conceptualización. Como resultado, varias de las definiciones de emoción presentes en la literatura son de carácter provisional y funcional. Sin embargo, la ausencia de límites claros entre los fenómenos emocionales y los "no emocionales" genera malentendidos y obstaculiza el consenso entre la comunidad científica ([Hartmann, 2024](#)).

En la experiencia emocional humana se distinguen dos dimensiones esenciales: las emociones primarias, que exhiben respuestas innatas y universales como el miedo, la alegría o el asco, y las emociones secundarias, que son construcciones socio-cognitivas más complejas surgidas del desarrollo ontogenético y de la autoconciencia. Esta diferenciación, abordada desde la arqueología cognitiva, permite examinar la manera en que ambas dimensiones han interactuado en el curso de la evolución de la conducta simbólica del ser humano ([Rivera Arrizabalaga, 2015](#)).

Siguiendo esta línea de análisis, el aporte de [Darwin \(1872\)](#) resulta clave para comprender la redefinición de las emociones como fenómenos biológicos profundamente arraigados en nuestra herencia evolutiva, mientras que las expresiones emocionales son movimientos del cuerpo originados desde el cerebro y transmitidos a los músculos por el sistema nervioso, que indican los estados de ánimo, independientes de la voluntad y del hábito, con una universalidad innata, puesto que los mismos rasgos y movimientos del cuerpo expresan emociones idénticas en las diversas y distintas razas humanas, lo que evidencia un origen evolutivo común. No obstante, reconoce matices culturales en gestos aprendidos, los cuales habrían diferido probablemente en las diferentes razas, del mismo modo que lo han hecho las lenguas. En este sentido, la conexión humano-animal fue clave en su teoría, afirmando que difícilmente podrían entenderse algunas expresiones si no es considerando que el hombre ha existido en unas condiciones inferiores, similares a las de los animales, demostrando que el hombre comparte con otras especies un legado expresivo ancestral.

Sin embargo, aunque se reconoce este origen común entre especies, el análisis actual de las emociones enfrenta desafíos metodológicos relacionados con su clasificación y detección, debido a su complejidad. Por ello, las emociones básicas suelen priorizarse por su mayor facilidad de identificación, a pesar de que algunas secundarias, tales como la confusión o frustración, también son analizadas en contextos específicos, como en el aprendizaje, mediante métodos combinados ya sean estos, psicológicos, fisiológicos o conductuales ([Dzedzickis et al., 2020](#)). En ese contexto, el modelo circunflejo de las emociones de Russel (1980, citado en [Dzedzickis et al., 2020](#)) es útil, dado que organiza las emociones básicas en un espacio bidimensional definido por los ejes de valencia, positiva



scienceevolution

ISSN: 2810-8728 (En línea)

4.3

JULIO - SEPTIEMBRE  
2025

Artículo de Revisión  
304 - 316



o negativa, así como por su nivel de activación, alta o baja, lo que permite definir emociones específicas y estimar su intensidad.

Las emociones positivas (alegría, humor, optimismo) y negativas (ira, estrés, ansiedad) requieren estrategias diferenciadas de regulación y autogeneración como parte de las competencias emocionales, destacando el autocontrol ante impulsos disruptivos. Por consiguiente, conocer cómo las habilidades de afrontamiento favorecen superar situaciones de estrés, potencia un mejor estado de salud y bienestar ([Bisquerra Alzina & Pérez Escoda, 2007](#)).

Por otro lado, desde la neurobiología, se explica que debido a la unión directa entre tálamo y amígdala se desarrollan reacciones emotivas antes de tener un conocimiento completo del estímulo. Por lo tanto, se entiende que las emociones son procesos aunados a la evolución humana que actúan de manera complementaria como sistemas de alerta temprana mediante evaluaciones inconscientes, convirtiéndose en pilares para la toma de decisiones y resolución de conflictos, donde lo perceptivo (inmediato) y lo cognitivo (reflexivo) colaboran en la adaptación humana. En ese sentido, el papel central que desempeñan las emociones en la conducta humana, radica en que estas guían las decisiones cotidianas de forma intuitiva, incluso antes de la racionalización, por lo que son de alta influencia en conflictos personales o laborales, dadas las respuestas a operaciones mentales valorativas que evalúan cómo los eventos afectan el bienestar, lo cual es crucial para identificar amenazas que afectan la supervivencia y la adaptación ([Melamed, 2016](#)).

Los eventos emocionales alteran la dinámica entre individuos, estos conflictos personales producen emociones negativas, entre ellas se encuentran la ira o la desconfianza, las cuales ocasionan una disminución de la satisfacción y motivación laboral. Al respecto, la inteligencia emocional (IE) actúa como un regulador determinante para reconocer, controlar y emplear las emociones personales y del entorno orientando la adopción de estilos de interacción constructivos, mientras que un bajo nivel de IE se asocia con estilos evasivos o dominantes que suelen agravar el conflicto. La cultura también modula esta dinámica, porque en sociedades de carácter colectivista las emociones negativas se reprimen para no dañar las relaciones a largo plazo ([Gunkel et al., 2016](#)).

En este contexto, comprender el papel de las emociones en la mediación resulta esencial para optimizar la comunicación, prevenir la escalada de los conflictos y favorecer acuerdos sostenibles. De ahí surge la pregunta central que guía este estudio: ¿Cómo influyen las emociones en el proceso de mediación y de qué manera su reconocimiento y gestión contribuyen a la resolución pacífica de los conflictos?

Por ende, el objetivo de la presente revisión bibliográfica es analizar el papel que desempeñan las emociones en el proceso de mediación y su influencia en la resolución pacífica de los conflictos, con el propósito de destacar la importancia del reconocimiento, la gestión emocional y el desarrollo de competencias socioemocionales en los profesionales de la mediación.

## Método

### Diseño de Estudio

Este trabajo se desarrolló bajo un diseño de revisión bibliográfica con enfoque cualitativo, de tipo exploratorio y descriptivo, orientado a la recopilación, análisis e interpretación de fuentes académicas que abordan el papel de las emociones en los procesos de mediación, asimismo para identificar los principales aportes teóricos y empíricos sobre el tema, y al reconocimiento de patrones comunes en la literatura revisada.

### Estrategias de Búsqueda

La búsqueda de información se realizó en bases de datos académicas reconocidas como Scielo, Redalyc, Google Scholar, Dialnet. También se consultaron libros especializados y obras de divulgación científica relevantes para el abordaje emocional en contextos de conflicto. Se utilizaron combinaciones de palabras clave como: *"emociones y mediación"*, *"inteligencia emocional y conflicto"*, *"gestión emocional"*, *"resolución pacífica de conflictos"*, *"mediador y emociones"*, tanto en español como en inglés (*"emotions in mediation"*, *"emotional intelligence and conflict resolution"*).

### Criterios de Inclusión y Exclusión

Se incluyeron fuentes que cumplieran con los siguientes criterios:



- Publicaciones entre los años 2007 y 2025.
- Estudios en español e inglés.
- Artículos científicos, capítulos de libros, manuales y revistas arbitradas con contenido pertinente al objeto de estudio.
- Documentos que abordaran explícitamente la relación entre emociones, mediación, resolución de conflictos o competencias del mediador.

Se excluyeron:

- Fuentes sin respaldo académico, blogs, notas de opinión o documentos sin revisión por pares.
- Trabajos que abordaran emociones de forma tangencial sin conexión con la mediación.
- Estudios duplicados o con información redundante.

### Extracción de Datos

Se elaboró una matriz de análisis en la que se registraron los siguientes elementos de cada fuente seleccionada: autor(es), año de publicación, título, tipo de documento, contexto de estudio, aportes conceptuales y hallazgos relevantes en torno al papel de las emociones en la mediación. Este procedimiento permitió clasificar las fuentes según su enfoque (teórico, práctico, psicológico, pedagógico o jurídico) y su relevancia para los objetivos del artículo. Aunque esta clasificación sirvió como un recurso para el análisis, no se presenta de forma tabulada en el manuscrito, ya que su uso fue exclusivamente interno para la redacción de la revisión.

### Análisis de la Información

La información fue organizada temáticamente, distinguiendo entre aportes sobre la definición y función de las emociones, su clasificación, impacto en la toma de decisiones y en el comportamiento de las partes durante una sesión de mediación, así como el papel del mediador en la gestión emocional. El análisis fue de tipo interpretativo, orientado a la integración crítica de las perspectivas teóricas y experiencias prácticas recogidas en la literatura.

## Desarrollo y Discusión

Según [Bisquerra Alzina \(2009\)](#), las emociones son reacciones del organismo que producen respuestas automáticas (neurofisiológicas, conductuales y cognitivas), esenciales para la supervivencia y el desarrollo humano; puesto que permiten al individuo socializar, adaptarse al entorno y tomar decisiones. Sin embargo, cuando una persona se encuentra frente a un conflicto, estas respuestas emocionales influyen en su percepción e interpretación de la realidad, desencadenando reacciones desadaptativas como bloqueos o impulsividad. Al respecto, [García Alarcón y Núñez Varón \(2022\)](#) indicaron que las emociones pueden regularse mediante educación emocional e influenciar en el comportamiento. Un ejemplo de ello es la capacidad de demostrar empatía, la cual es clave en el proceso de conciliación. Por consiguiente, una comprensión del papel de las emociones permite analizar cuáles son las dinámicas del conflicto y su resolución efectiva.

Por su parte, [Tyng et al. \(2017\)](#) las emociones describen un conjunto complejo de interacciones entre variables subjetivas y objetivas, mediadas por sistemas neuronales y hormonales, que pueden dar lugar a experiencias afectivas de valencia emocional (placer-displacer) y activación emocional (alta-baja activación o calmante-estimulante); generar procesos cognitivos como la percepción afectiva emocionalmente relevante, las valoraciones y los procesos de categorización; activar cambios psicológicos y fisiológicos generalizados en respuesta a las condiciones que generan dicha activación; y motivar comportamientos que, algunas veces, suelen ser expresivos, orientados a metas y funcionales para la adaptación del ser al entorno.

Para [Darwin \(1872\)](#), son expresiones involuntarias, resultado de la estructura del sistema nervioso. Un ejemplo de esta respuesta fisiológica es el ruborizado, que ocurre por la relajación involuntaria del recubrimiento muscular de las arterias menores, llenando los capilares con sangre; lo que admite que ciertos gestos son innatos y compartidos por todas las razas humanas, sin embargo, varían entre culturas, al igual que las lenguas. Esta dualidad se entiende mejor a través de una perspectiva evolutiva, que sugiere que algunas expresiones humanas solo pueden explicarse si se reconoce que el ser humano ha atravesado etapas evolutivas similares a las de otros animales, y que ciertas coincidencias en las expresiones de especies cercanas se deben probablemente a un ancestro común. Esto se descubrió mediante cuestionarios enviados a observadores en diversas culturas que recopilaban descripciones detalladas del semblante humano en diferentes emociones, junto con el contexto en que ocurrían.



De la misma manera, [Bourdin \(2016\)](#), retomando la perspectiva de Darwin, señaló que las emociones humanas tienen una base biológica enraizada en la evolución, visible en expresiones faciales universales (como la sorpresa) que cumplen funciones adaptativas. Sin embargo, subraya que esta universalidad está relacionada directamente con variabilidad cultural en significados y manifestaciones. A pesar de ello, Bourdin alerta que la perspectiva de Ekman tiende a minimizar las emociones solo al factor fisiológico, pasando por alto el aspecto simbólico y corporal integral.

En su investigación sobre el consenso científico en el estudio de las emociones, [Ekman \(2016\)](#) documentó que la organización modular de Wundt combina enfoques dimensionales y modulares. Este hallazgo refleja la evolución del pensamiento emocional, donde cinco emociones discretas (ira, miedo, asco, tristeza, felicidad), avaladas por la mayoría de científicos, coexisten con dimensiones como valencia e intensidad. La universalidad de las señales afectivas (respaldada por el 80 % de los encuestados) validó los trabajos de Darwin y estudios previos de Ekman. Pese a la diversidad teórica, el 55 % de los científicos consideró útil integrar ambos enfoques, aunque persisten posturas minoritarias.

### Enfoque Sociológico de las Emociones

Por su parte, [Crespo \(2018\)](#), explica que las emociones no pueden estar únicamente limitadas a su dimensión biológica, puesto que las estructuras sociales y culturales también inciden en su formación. Así, para Hochschild (1979 citada en [Crespo, 2018](#)) el *self* (el yo) no está en exclusiva determinado por el aspecto social, sino que actúa como un gestor emocional que negocia de forma activa su experiencia afectiva. Esta gestión está orientada por normas sociales conocidas como *reglas del sentir*, que definen qué emociones son apropiadas en determinados contextos y cuándo existe una obligación de sentirlas. Además, Crespo subraya que las emociones son construcciones narrativas y políticas, cuyo significado no es fijo, sino que está sujeto al dinamismo de los debates, como se observa en el caso del racismo, donde el odio se reconfigura narrativamente como amor, o en la vergüenza, que puede convertirse en una herramienta de lucha psicopolítica. Desde esta mirada, el cuerpo es también un lugar donde se inscriben el poder y el conflicto social, y las emociones forman parte de ello. Desde un enfoque sociológico, en el capitalismo contemporáneo, se ha moldeado como un "capitalismo emocional" en el que el afecto es un aspecto esencial al comportamiento económico, donde la gestión emocional se instrumentaliza bajo una lógica de intercambio y relaciones económicas en el ámbito laboral. Esto exhibe la importancia de superar las dicotomías clásicas como individuo/sociedad, razón/emoción y cuerpo/mente, en la medida en que lo social no es el correlato de lo individual, sino de lo natural, desafiando así las divisiones que han fragmentado tradicionalmente el análisis de lo humano.

### Lenguaje y Emoción

La percepción general sugiere que no podría haber relación entre el lenguaje y la emoción; sin embargo, [Lindquist et al. \(2015\)](#) la cuestionan, planteando que el lenguaje no solo influye en las emociones, sino que es parte de ellas, porque a través de él se puede adquirir y aplicar conceptos emocionales, dando forma a cómo se interpretan las sensaciones corporales y contextos, creando así experiencias emocionales específicas. Asimismo, resaltan que la limitación en el acceso al significado de las palabras que designan emociones incide en la capacidad para percibir posteriormente dichas emociones en los rostros. Sin acceso al significado de términos como asco, ira, miedo o tristeza, las expresiones faciales emocionales como narices arrugadas, ceños fruncidos, ojos muy abiertos y muecas, son percibidas únicamente como desagradables. Estos hallazgos sugieren que el acceso al significado de las palabras que designan emociones y a los conceptos que representan, constituye un componente esencial para la comprensión del significado discreto de las expresiones faciales emocionales.

En esta línea de ideas, el estudio de [Jackson et al. \(2019\)](#) señala que el conocimiento de los términos que describen emociones varía significativamente entre culturas, pero comparte una estructura psicológica subyacente universal. A través del análisis de 2,474 lenguas, los investigadores exploraron la *colexificación*, confluencia de múltiples conceptos en torno de una misma palabra ([Silva Escudero et al., 2023](#)), donde los términos expresan conceptos emocionales relacionados para entender cómo las personas conceptualizan las emociones en diferentes contextos lingüísticos, demostrando así que el lenguaje emocional es tanto producto de la evolución cultural como de la biología humana.

### Las Emociones frente a los Sentimientos

Aunque las emociones y los sentimientos son fenómenos afectivos, según [Ekman y Oster \(1979\)](#) es esencial conocer las distinciones entre ambos. Las emociones se manifiestan a través de expresiones faciales y proporcionan información sobre si se está en un estado emocional placentero o displacentero; mientras que los sentimientos corresponden a la vivencia interna y subjetiva de dichas emociones. Tener conocimiento al respecto, permite identificar el estado emocional sin necesidad de recurrir a la introspección. La autoevaluación emocional resulta compleja, debido a la probabilidad de que las personas fallen al recordar o distinguir las emociones experimentadas, lo que evidencia la



complejidad inherente al estudio riguroso de los fenómenos afectivos. Sumado a ello, la retroalimentación facial, que puede influir en la intensidad de la emoción, no garantiza por sí sola que esta aparezca ni es indispensable para que ocurra. Además, como la diferencia entre emociones y sentimientos no siempre está claramente definida, tiende a generar dificultades y errores en la medición o el análisis de los estados emocionales.

### Emociones Primarias frente a las Secundarias

Para [Rivera Arrizabalaga \(2015\)](#) las emociones primarias o básicas son consideradas universales, innatas y compartidas por todos los seres humanos. Para empezar, las primarias incluyen el miedo, el enfado, la tristeza y la alegría o felicidad, junto con el asco y la sorpresa. Estas emociones consisten en acciones desencadenadas por un objeto o suceso identificable como un estímulo emocionalmente competente, no contienen a otras emociones dentro de sí, reforzando su carácter evolutivo y su vinculación con la historia adaptativa de la especie. Asimismo, tienen un claro fin social y de salvaguardia personal, aunque la forma en cómo se exterioriza puede variar según el nivel de desarrollo cognitivo y cultural de cada población. Mientras, las emociones secundarias, son desarrolladas a lo largo del crecimiento individual; están más relacionadas con factores cognitivos y culturales que a los mecanismos evolutivos; se activan de una manera relativamente lenta; no tienen una expresión facial reconocible o universal; comparten patrones de reactividad autónoma con otras emociones; y pueden estar asociadas con un amplio rango de estímulos, incluyendo conceptos abstractos. El proceso de formación de estas segundas, es compleja y con un alto grado de subjetividad, dado que son el resultado de diversas combinaciones emocionales y experiencias personales. Entre las emociones secundarias se encuentran, por ejemplo, el amor, la euforia, el odio, la preocupación, el asombro o la compasión, que derivan de emociones básicas como la alegría, el asco, el enfado, el miedo, la sorpresa o la tristeza. Dentro de este grupo también se ubican las emociones autoconscientes o cognoscitivas superiores, como la culpabilidad, el orgullo, la envidia, los celos y el desconcierto, que no se derivan directamente de las emociones primarias, sino que son consecuencia de la socialización y del desarrollo de la autoconciencia, siendo altamente sensibles a las variaciones culturales.

### Las Emociones Positivas frente a las Negativas

En el estudio científico de las emociones de [Bisquerra Alzina \(2009\)](#), se establecen 2 clasificaciones: positivas y negativas, basándose en su relación con el bienestar y no en el juicio moral. Respecto a las emociones positivas, estas se caracterizan por su presencia, como la alegría, la gratitud o la serenidad; mientras que las negativas se vinculan con su ausencia, como el miedo, la ira o la tristeza. Sin embargo, esta distinción no implica que las emociones negativas sean malas; por el contrario, todas las emociones cumplen funciones adaptativas esenciales para el ser humano. Por ello, es necesario reconocer su funcionalidad, por ejemplo, el miedo alerta sobre situaciones amenazantes y la ira puede señalar situaciones de injusticia, ambas emociones ayudan a identificar conflictos latentes que requieren atención. De este modo, las emociones consideradas negativas, como la frustración, la desconfianza o la indignación, aportan información valiosa sobre tensiones subyacentes, mientras que las emociones positivas, como la empatía o la confianza, facilitan la cooperación y la apertura al diálogo. En algunas ocasiones, se suele asociar lo negativo con lo dañino, lo que lleva a estigmatizar emociones necesarias para la autorregulación emocional y la resolución de conflictos. En mediación, es importante tener la conciencia de que incluso emociones como la ira, la tristeza o la culpa pueden ser útiles, transformándose en oportunidades de solución y en herramientas para la construcción de acuerdos más sostenibles.

### Jerarquías Proyectuales de las Emociones

Vistas desde el enfoque jerárquico, las emociones no actúan de forma individual, sino que configuran patrones de interacción capaces de consolidar o transformar las posturas de las partes involucradas. En este marco, [Ekman y Oster \(1979\)](#) propusieron seis emociones básicas universales: alegría, tristeza, miedo, ira, asco y sorpresa, que, al ser reconocidas en todas las culturas, se convierten en herramientas interpretativas útiles para comprender las respuestas de las partes en conflicto. Por ello, en contextos de mediación, la gestión consciente de emociones como la ira o el miedo facilita una comunicación más efectiva y constructiva.

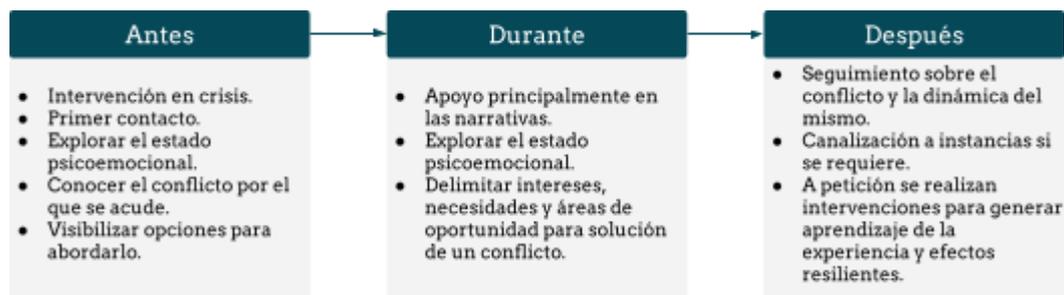
### Las Emociones en el Proceso de la Mediación

En el proceso de la mediación es importante considerar la manera en cómo se abordan las emociones antes, durante y después del conflicto para que haya una verbalización positiva y, posteriormente, una resignificación del conflicto durante la sesión. En la Figura 1, se presenta el proceso de intervención propuesto desde la perspectiva psicológica de [Díaz Padilla \(2020a\)](#).



Figura 1

Etapas de intervención psicológica en el proceso de mediación



En la Figura 1. Elaboración de: [Díaz Padilla \(2020a\)](#). Etapas de intervención psicológica en el proceso de mediación.

En la mediación, el aspecto emocional, según [García-Herrera \(2017\)](#) debe ser prioridad, dado que puede derivar en obstáculos imprevistos que obligan a reestructurar el proceso e incluso reiniciarlo. Así, el reconocimiento de las emociones por parte del mediador permite una mejor comprensión de la situación, mediante la reestructuración emocional para facilitar acuerdos y mejorar la comunicación. En este contexto, expresar empatía hacia una de las partes implicadas, hará que la persona se sienta escuchada y valorada, lo cual contribuye a neutralizar actitudes defensivas y a efectuar una mayor disposición para la comunicación constructiva. Por lo tanto, el mediador debe disponer de habilidades y competencias para identificar, reconocer las emociones e intervenir oportunamente cuando el proceso no avance o se vea interrumpido, recurriendo a técnicas como el desvío del objeto de la ira y el *caucus*, reunión privada para mediar el conflicto, además, el establecimiento de acuerdos permite controlar la escalada de las emociones.

Esta perspectiva se encuentra en línea con la propuesta de [Canales \(2021\)](#) sobre cómo las emociones como la ira, la tristeza o el miedo inciden significativamente en la toma de decisiones y en las relaciones interpersonales. Estas emociones, por un lado, pueden obstaculizar el desarrollo del proceso de mediación y, por otro, dificultar una comunicación fluida que permita alcanzar una resolución beneficiosa para ambas partes. En este contexto, las emociones desempeñan un papel fundamental, debido a que influyen en la manera en que las personas se relacionan y toman decisiones. La posesión de competencias relacionadas con la percepción del componente emocional de los individuos repercute directamente en la capacidad de comprender tanto las emociones de las partes involucradas como las propias, lo cual facilita la resolución de conflictos y promueve resultados más satisfactorios.

A lo largo de la vida, según [Goleman \(1995\)](#) las personas experimentan continuamente diversas emociones, las cuales cumplen funciones esenciales, como proporcionar motivación y orientación; además, contienen mensajes procedentes del cuerpo, la conciencia e incluso de la dimensión espiritual. Aunque suelen ser incómodas, dolorosas y desproporcionadas en el mundo moderno, debido a que ya no enfrentamos amenazas físicas inmediatas, siguen siendo señal de que algo es importante para el ser humano, por lo que las emociones negativas también resultan funcionales y es necesario gestionarlas con inteligencia.

En este marco el enfoque del presente estudio se centrará en aquellas emociones que comúnmente se presentan durante una sesión de mediación, sin que ello implique una afirmación categórica, visto que podrían manifestarse muchas más dependiendo del contexto y las características individuales de las partes.

### Miedo

Para [Bisquerra Alzina \(2009\)](#), es fundamental reconocer que todas las emociones son funcionales, adaptativas y, por tanto, necesarias, por lo que el problema radica no en su existencia, sino en la manera en que se gestionan. El miedo es una emoción esencial para la supervivencia; posee un carácter adaptativo y funcional. Sin embargo, cuando se experimenta, el bienestar emocional se ve comprometido.

[Boria y Barei \(2020\)](#) realizaron un análisis sobre la cultura del miedo, y hallaron que esta emoción es una construcción social con antecedentes históricos situados en contextos particulares, cuya vivencia se manifiesta a nivel fisiológico. También, ha sido utilizado como método de control social, debido a que el miedo se adhiere y permanece en quienes lo experimentan. Además, cuando el miedo se intensifica, se convierte en horror, el cual está vinculado a experiencias violentas.



## Ira

La ira, según [García-Herrera \(2017\)](#) ha sido calificada como una emoción destructiva y, en algunos casos, mortal; sin embargo, no es ni positiva ni negativa, sino que es una respuesta de adaptación ante estímulos externos que son percibidos como amenazas para el hombre, por lo que su valor radica en el aseguramiento de la supervivencia. Las emociones de carácter transitorio relacionadas son el enojo y el enfado. No obstante, como rasgo de personalidad o rasgo genético puede expresarse de manera descontrolada hacia una ira agresiva, que suele ser catalogada como comportamiento de inmadurez. Por el contrario, el autocontrol de la ira se asocia con la fortaleza, mientras que su represión se considera como una respuesta de evitación ante los estímulos que la provocan, desencadenando conductas de culpa, manipulación o conductas obsesivas. En el contexto de la mediación, es probable que el conflicto escale y se bloquee el proceso, pero su expresión puede brindar información de aquello que le importa a la persona que la experimenta. Por ello, el mediador debe encontrar un equilibrio que acepte esta expresión y establezca los límites en el proceso de mediación.

## Tristeza

Respecto a esta emoción, [Gordillo-León et al. \(2021\)](#) encontraron que, cuando sus participantes del estudio observaban las caras que eran principalmente alegres, pero con un toque de tristeza, las mujeres percibían con mayor intensidad las expresiones de alegría en comparación con los hombres; en contraste, no se observaron diferencias significativas en la percepción de tristeza entre géneros. Aunque el estudio sugiere que la mayor sensibilidad emocional de las mujeres podría extenderse a otras emociones debido a roles sociales vinculados al cuidado, los resultados no respaldan que las mujeres identifiquen la tristeza con más precisión en contextos ambiguos. De hecho, en expresiones de tristeza prototípica, es decir, expresiones faciales que muestran en su totalidad esta emoción, ambos géneros mostraron valoraciones similares, y solo en comparación con la alegría se evidenció un efecto del género. Esto indica que, mientras la alegría activa diferencias perceptivas, la tristeza no parece ser una emoción donde las mujeres destaquen significativamente en términos de sensibilidad, al menos bajo las condiciones experimentales del estudio.

## Ansiedad

Para [Díaz Kuaik \(2019\)](#) la ansiedad es una condición humana desarrollada evolutivamente que brinda ventajas sobre las otras especies, y consiste en una respuesta emocional compleja que se activa ante procesos de evaluación y reevaluación cognitiva, posibilitando al sujeto priorizar y analizar información clave sobre una situación, los recursos (emocionales y materiales) y el resultado esperado, para actuar de manera estratégica. Dentro de sus manifestaciones cognitivas se incluyen aprensión, miedo, autopercepción de indefensión, escasa concentración y memoria, dificultades de razonamiento, sensación de irrealidad, despersonalización, entre otros. Con relación a los procesos fisiológicos, estos son generados de manera automática por la activación combinada de la rama simpática y parasimpática del sistema nervioso autónomo, cuya finalidad es preparar al organismo para actuar en contextos percibidos como amenazantes o peligrosos. Esta emoción se expresa con reacciones fisiológicas como taquicardia, tensión muscular, sudoración, hiperventilación, opresión torácica, parestesias, entre otras. Asimismo, los procesos conductuales vinculados, se refieren a las acciones generadas con la finalidad de prevenir, controlar, luchar o huir del peligro que se percibe al experimentar esta emoción. Por último, a nivel mental, se experimenta sensibilidad hacia los estímulos negativos, exagerada valoración primaria de amenaza, evaluación negativa de la activación autónoma, sesgos y errores de procesamiento relacionados con la amenaza, frecuentes pensamientos e imágenes automáticas, inhibitorias y auto-protectoras, atención centrada en la debilidad, poca autoeficacia y expectativa de resultados negativos, escaso procesamiento de señales de seguridad, inaccesibilidad del pensamiento constructivo, preocupación incontrolable orientada a la amenaza, persistencia o intensificación de la ansiedad por evaluación secundaria.

## Las Emociones del Mediador

Para [García-Herrera \(2017\)](#) las personas que actúan como facilitadoras del proceso de mediación también experimentan sus propias emociones, poseen una forma particular de sentir, reaccionar y responder ante los sentimientos que se manifiestan durante la sesión. El lenguaje emocional o la comunicación no violenta con un manejo óptimo de emociones en una sesión de mediación involucra a todos los participantes, especialmente a quien asume el rol de mediador o mediadora, puesto que debe conducir el proceso focalizando la atención tanto en el caso en cuestión como en el comportamiento emocional de las partes. En consecuencia, la captación de los sentimientos y la conexión emocional permiten, por un lado, identificar y comprender los propios estados afectivos y, por otro, los de las personas involucradas en el conflicto.

La identificación de las emociones presentes en la sesión de mediación, para [Ros Álvarez et al. \(2023\)](#) facilita una comunicación más efectiva entre las partes, favoreciendo la posibilidad de alcanzar acuerdos, evitando la escalada del conflicto y promoviendo el diálogo abierto. En ese sentido, el rol del mediador es clave para brindar una comunicación clara a cada uno de los participantes desde su



posición como tercero imparcial y facilitador de acuerdos, posibilitando a las partes involucradas expresar sus emociones con respeto durante la mediación, y explicando a cada uno que están en su derecho de exponer lo que sienten. Por ello, el mediador debe contar con cualidades como la imparcialidad, la objetividad y la capacidad de comprensión y expresión.

La comprensión de las emociones implica, en gran medida, haberlas experimentado. En este contexto, [Bisquerra Alzina \(2009\)](#) resaltó la importancia de reconocer el estado emocional y de gestionar adecuadamente las emociones, por lo que es indispensable identificar y nombrar correctamente la emoción. Esto permite una mejor valoración del estado de ánimo, tanto propio como ajeno, recuperar la objetividad necesaria durante conflictos, comprender las necesidades personales y aplicar estrategias eficaces para resolverlos. En efecto, las emociones son generadoras de conducta; por tanto, redirigir la comunicación cuando sea necesario es un recurso válido para preservar la fluidez de la interacción, especialmente cuando se detectan alteraciones emocionales significativas.

Por su parte, [De Pablo Urban \(2017\)](#) describió que las emociones que tiende a experimentar el terapeuta (mediador) durante la mediación, devienen de experiencias personales pasadas. Esta dinámica denominada la "contratransferencia", definida como las emociones proyectadas por el profesional o secuelas emocionales no resueltas en su vida personal, es posible que comprometan su postura neutral si no se gestionan mediante autoconocimiento y supervisión. Además, resaltó la importancia de reconocer que las emociones, incluso en contextos no terapéuticos, son filtradas por la subjetividad del profesional, para lo cual se acude a herramientas como la disociación instrumental con el propósito de mantener un equilibrio entre empatía y neutralidad.

Siguiendo a [De la Cruz Guzmán y Paredes Baltazar \(2025\)](#), los mediadores deben desarrollar habilidades para el manejo de emociones de las partes involucradas de forma constructiva, con el objetivo de mejorar la calidad de las negociaciones en el conflicto y fortalecer la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados. Por lo tanto, el reconocimiento, es la base de una mediación efectiva.

### La Competencia Emocional

Según [Saarni \(1997; 2000\)](#) citado en [Bisquerra Alzina & Pérez Escoda, 2007](#) la competencia emocional, además del reconocimiento de las emociones implica ser autoeficaz en situaciones incómodas donde las emociones están en tensión, es decir, tener la capacidad para gestionarlas de tal manera que se mantenga el equilibrio emocional, lo que requiere tanto el conocimiento de las propias emociones como la habilidad para regularlas. En este sentido, la competencia emocional se manifiesta cuando una persona es capaz de gestionar sus estados afectivos de forma coherente con sus metas, adaptándose a las exigencias del entorno interpersonal. Además, una competencia emocional madura debe incorporar ética y valores significativos de la cultura a la que se pertenece, dado que el desarrollo emocional no es solo un proceso individual, sino también colectivo, donde la regulación emocional se maneja por normas sociales y principios éticos compartidos.

### La Inteligencia Emocional en la Toma de Decisiones

[Goleman \(1995\)](#), subrayó que las emociones influyen en el comportamiento humano y en la forma en que este percibe el conflicto, a través de acciones compulsivas y automáticas. Esta respuesta emocional, rápida y abrupta, ocurre incluso antes de que tengamos una comprensión clara de lo que está sucediendo. Asimismo, la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades entre las que destacan el autocontrol, el entusiasmo, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo; por ello, su importancia radica en la interrelación entre los sentimientos, el carácter y los impulsos morales.

A nivel comunicativo, estudios como los de Damasio (1994, citado en [Morandin-Ahuerma, 2019](#)) han demostrado que pacientes con lesiones en la corteza prefrontal ventromedial cambian la percepción del mundo, afectando la racionalidad práctica y presentando déficits significativos en la toma de decisiones socio afectivas, como el caso de Elliot, quien no lograba experimentar los sentimientos apropiados a las desgracias que le habían ocurrido. Este tipo de pacientes muestran incapacidad para interpretar normas básicas de convivencia, lo que afecta sus relaciones interpersonales a largo plazo, aunque sus habilidades cognitivas, como la memoria o el razonamiento lógico, permanezcan intactas. Esto refuerza el papel clave de las emociones, mediadas por marcadores somáticos (respuestas fisiológicas como sudoración o cambios en la conductancia de la piel), en la evaluación de situaciones sociales y en la construcción de respuestas adaptativas.

Para [Molina-Isaza y Nova-Herrera \(2022\)](#) la falta de habilidades emocionales, como la autorregulación, puede generar reacciones desproporcionadas y obstaculizar la búsqueda de soluciones colaborativas, debido a que sin control emocional es difícil suspender juicios, manejar impulsos o crear un clima de confianza. Además, abordar emociones complejas como la ira, el miedo o la frustración con estrategias genéricas resulta ineficaz, pues cada emoción tiene una base neuropsicológica distinta y requiere intervenciones específicas. Por ello, los docentes y directivos



deben identificar con precisión las emociones involucradas en los conflictos para diseñar acciones adecuadas a cada situación.

En este marco, [Martínez Siejas \(2020\)](#) expuso algunas estrategias para la mediación de conflictos, detalladas en la Tabla 1.

**Tabla 1**  
Estrategias para la Mediación de Conflicto

Estrategia / Técnica	Objetivo Principal	Descripción
Fase de premediación (reconocimiento emocional)	Permitir descarga emocional previa y comprensión inicial del conflicto	Reunión individual con cada parte para gestionar emociones, explicar el mecanismo de mediación y construir un relato inicial del conflicto y sus consecuencias
Escucha activa empática (reconocimiento y contención)	Validar y contener el estado emocional	El mediador acoge los hechos y sentimientos narrados, demostrando comprensión genuina hacia cada persona
Técnica de "reflejar" (reconocimiento y transformación)	Favorecer la toma de conciencia emocional	Mostrar verbalmente que se comprenden los sentimientos del otro para ayudarlo a reconocer su estado emocional
Legitimación (contención y transformación)	Reforzar autoestima y disposición al diálogo	Reconocer cualidades positivas de manera genuina y en el momento oportuno, generando un efecto reparador
Parafrasear (contención emocional)	Reducir hostilidad y proteger emocionalmente	Repetir con otras palabras lo expresado por la parte, suavizando el impacto de posibles ofensas
Resumir (cierre cognitivo y transformación)	Organizar ideas y estructurar el proceso	Ordenar los asuntos centrales del conflicto y facilitar el cierre de cada etapa de mediación
Devolución del relato (transformación de la narrativa emocional)	Validar experiencia y clarificar intereses	Resumir lo dicho por una de las partes para que se sienta escuchada y pueda identificar mejor sus intereses y perspectivas

### Importancia de un Entorno Emocionalmente Seguro

[Guzmán Huayamave et al. \(2019\)](#) indicaron que un entorno familiar seguro es fundamental para el desarrollo emocional saludable de los niños, puesto que es el lugar donde se forman los primeros vínculos afectivos y sociales, que repercuten en sus relaciones interpersonales futuras. En este sentido, los padres ejercen una gran influencia en la vida emocional de los hijos, pues son ellos quienes modelan, a través de su presencia y comportamiento, las formas de sentir, expresar y gestionar las emociones. La comunicación empática en el hogar refuerza esta seguridad emocional, visto que los padres deben transmitir a los hijos niveles de seguridad y, de ese modo, ellos testifiquen el valor de la comunicación empática. Además, los niños aprenden por imitación y reconocen con más facilidad la emoción que transmiten sus padres, y, muchas veces, las tristezas que se observan en el niño son el reflejo de lo que recibió de ellos. Por consiguiente, es importante generar experiencias afectivas positivas en el entorno familiar.

### Implicancias Prácticas

Para [García-Herrera \(2017\)](#) el conocimiento de las emociones básicas y su influencia en los procesos comunicativos permite al mediador actuar con mayor sensibilidad y estrategia ante las señales emocionales de las personas involucradas, identificando no solo los intereses materiales, sino también las emociones subyacentes que pueden estar motivando ciertas posturas o resistencias. Por ejemplo, el miedo al cambio o la ira contenida pueden obstaculizar el avance del diálogo si no son reconocidos y canalizados adecuadamente.

Por ello, se sugiere facilitar el reconocimiento mutuo de emociones, en aras de incrementar la posibilidad de alcanzar acuerdos duraderos y satisfactorios para ambas partes.

### Fortalezas

Entre las principales fortalezas del abordaje emocional en la mediación de conflictos, [Díaz Padilla \(2020b\)](#) destaca la humanización del proceso, el cual reconoce a las personas no solo como agentes racionales, sino también como sujetos emocionales, permitiendo la comprensión de la complejidad de los conflictos mediante el diseño de intervenciones ajustadas a las necesidades reales de las partes. Asimismo, se ha documentado que la expresión emocional controlada puede tener efectos positivos en la confianza de los individuos y fomentar un ambiente colaborativo saludable.



## Limitaciones

Así, dentro de las limitaciones en este enfoque está la dificultad del reconocimiento e interpretación de emociones, a causa de las diferencias culturales, de género o de personalidad, lo cual introduce un grado de subjetividad más amplio. Además, una gestión emocional inadecuada por parte del mediador puede agravar el conflicto o generar nuevas tensiones. Por lo tanto, se requiere una formación específica y continua para garantizar que el manejo emocional contribuya positivamente al proceso.

## Propuestas de Investigaciones Futuras

Se plantea la investigación del análisis comparativo de la funcionalidad de diferentes modelos de mediación que integran el componente emocional en sus metodologías. Asimismo, se propone indagar con más detalle el desarrollo de nuevas herramientas prácticas para el reconocimiento de emociones en tiempo real, que puedan ser utilizadas por mediadores en su práctica profesional. Por último, se sugiere explorar cómo las emociones influyen en la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados, a fin de identificar factores emocionales predictores del éxito o fracaso en la resolución de conflictos.

## Conclusiones

En el presente estudio se ha explicado la importancia de las emociones en la mediación de los conflictos, por su influencia directa en la forma en que las personas perciben, interpretan y responden en un conflicto. Por ese motivo, es relevante que el mediador tenga conocimiento sobre como estos procesos emocionales condicionan la comunicación asertiva y el establecimiento de acuerdos, para evitar que el conflicto se agrave.

También, se ha expuesto la funcionalidad de las emociones, tanto positivas como negativas, en la supervivencia humana y en la interacción social. En este marco, emociones como el miedo, la ira o la tristeza no deben ser vistas únicamente como obstáculos, sino como señales que generan reacciones fisiológicas que alertan sobre tensiones, injusticias o necesidades no resueltas. Por lo que el desafío radica en su adecuada canalización para transformarlas en recursos que contribuyan a la solución pacífica del conflicto. Así, para gestionarlo de manera eficiente, el mediador debe tener una inteligencia emocional madura y competencias que impliquen identificar, comprender y regular sus propias emociones, así como las de las partes, para prevenir fallas en la comunicación y fomentar un ambiente colaborativo. En ese contexto, la inteligencia emocional aplicada a la mediación mejora el proceso e incrementa la factibilidad de crear acuerdos sostenibles para todas las partes.

Además de la inteligencia emocional, existe otro factor de tipo cultural que define cómo se median los conflictos, dado que la expresión y el reconocimiento de las emociones no son universales, sino que dependen del género, de la personalidad y del contexto social al que se pertenece, introduciendo a la mediación en la subjetividad dentro de la interpretación emocional. Esto evidencia la importancia de la formación del mediador en la gestión de las emociones y en su sensibilidad individual.

Asimismo, entre las estrategias más eficaces se encuentran el reconocimiento mutuo de emociones, la escucha activa empática, la legitimación, la paráfrasis, el reflejo, el resumen y la devolución del relato, que permiten no solo contener estados emocionales intensos, sino también redirigirlos hacia interacciones más constructivas, facilitando la generación de acuerdos.

## Referencias

- Adaly, E. L. (2024). *Manual de las emociones*. México: Vergara.
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- Bisquerra Alzina, R., & Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales [PDF]. *Educación XX1*, 10, 61-82. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/11324/1/555525.pdf>
- Bjerg, M. (2019). Una genealogía de la historia de las emociones. *Quinto Sol*, 23(1), 1-20. <https://doi.org/10.19137/qs.v23i1.2372>
- Boria, A., & Barei, S. (2020). La cultura del miedo: El control de las emociones [PDF]. *Estudios*, (43), 9-14. <https://www.scielo.org.ar/pdf/ecea/n43/n43a01.pdf>
- Bourdin, G. L. (2016). Antropología de las emociones: conceptos y tendencias. *Cuicuilco. Revista de Ciencias Antropológicas*, 23(67), 55-74. <https://revistas.inah.gob.mx/index.php/cuicuilco/article/view/9238>
- Canales, A. (2021). *Los hombres y sus emociones*. Humana. Santiago, Chile.



Crespo, E. (2018). *Un enfoque social sobre las emociones*. En J. L. Álvaro (Coord.), *La interacción social. Escritos en homenaje a José Ramón Torregrosa* (pp. 165-183). Centro de Investigaciones Sociológicas.  
<https://docta.ucm.es/handle/20.500.14352/14012>

Darwin, C. R. (1872). *The expression of the emotions in man and animals*. London: John Murray. 1st edition.

De la Cruz Guzmán, U. O., & Paredes Baltazar, S. G. (2025). La importancia de las emociones de los mediadores, y el trabajo multidisciplinario en la Mediación: Una nueva realidad en la mediación. *MSC Métodos De Solución De Conflictos*, 5(8), 57-72.  
<https://doi.org/10.29105/msc5.8-113>

De Pablo Urban, J. M. (2017). De la Contratransferencia a las Resonancias: Las emociones del profesional en psicoterapia. *Revista De Psicoterapia*, 28(108), 229-247.  
<https://doi.org/10.33898/rdp.v28i108.182>

Díaz Kuaik, I. (2019). *Ansiedad: conceptualizaciones actuales*. *Summa Psicológica*, 16(1).  
<https://doi.org/10.18774/0719-448x.2019.16.1.393>

Díaz Padilla, M V. (2020a). La psicología jurídica en los procesos de mediación penal. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 3(5), 49-62.  
<http://redalyc.org/journal/6759/675971329004/>

Díaz Padilla, M. V. (2020b). La psicología en los procesos de mediación. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 3(5), 49-62.  
<https://doi.org/10.62155/eirene.v3i5.97>

Dzedzickis, A., Kaklauskas, A., & Bucinskas, V. (2020). Human emotion recognition: Review of sensors and methods. *Sensors*, 20(3), 592.  
<https://doi.org/10.3390/s20030592>

Ekman, P., & Oster, H. (1979). Expresiones faciales de la emoción [PDF]. *Annual Review of Psychology*, 30, 527-554.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/65835.pdf>

Ekman, P. (2016). What scientists who study emotion agree about. *Perspectives on Psychological Science*, 11(1), 31-34.  
<https://doi.org/10.1177/1745691615596992>

Silva Escudero, G., Castillo Silva, E. V., & Atanasio Asencios, M. S. (2023). Colexificación e imbricación en redes polisémicas: el caso del verbo *mover* en castellano. *Boletín de la Academia Peruana de la Lengua*, 73(73), 9-40.  
<https://doi.org/10.46744/bapl.202301001>

García Alarcón, R. & Núñez Varón, J. (2022). Habilidades innovadoras a favor de la praxis en mediación. *Iuris Dictio*, (29), 141-155.  
<https://doi.org/10.18272/iu.v29i29.2560>

García-Herrera, A. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación. *Revista de Mediación*, 10(1), 21-28. Grupo IMOTIVA.  
<https://www.imotiva.es/revista-de-mediacion/articulos/los-sentimientos-las-emociones-proceso-mediacion/>

Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual* (págs. 400). Ediciones B.

Gordillo-León, F., Mestas-Hernández, L., Pérez-Nieto, M. A., & Arana-Martínez, J. M. (2021). Diferencias de género en la valoración de la intensidad emocional de las expresiones faciales de alegría y tristeza. *Escritos de Psicología - Psychological Writings*, 14(1), 1-10.  
<https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v14i1.12675>

Gunkel, M., Schlaegel, C., & Taras, V. (2016). Cultural values, emotional intelligence, and conflict handling styles: A global study. *Journal of World Business*, 51(4), 568-585.  
<https://doi.org/10.1016/j.jwb.2016.02.001>

Guzmán Huayamave, K., Bastidas Benavides, B., & Mendoza Sangacha, M. (2019). Estudio del rol de los padres de familia en la vida emocional de los hijos. *Apuntes Universitarios*, 9(2), 61-72.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7237417>

Hartmann, K. (2024). Unlocking the language: Key features of emotions. *Acta Psychologica*, 251, 104628.  
<https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104628>

Jackson, J. C., Watts, J., Henry, T. R., List, J.-M., Forkel, R., Mucha, P. J., Greenhill, S. J., Gray, R. D., & Lindquist, K. A. (2019). Emotion semantics show both cultural variation and universal structure. *Science*, 366(6472), 1517-1522.  
<https://doi.org/10.1126/science.aaw8160>

Kelly, E.J. & Kaminskienė, N. (2016). Importance of emotional intelligence in negotiation and mediation. *International Comparative Jurisprudence*, 2(1), 55-60.  
<https://doi.org/10.1016/j.icj.2016.07.001>

Lindquist, K. A., MacCormack, J. K., & Shablack, H. (2015). The role of language in emotion: Predictions from psychological constructionism. *Frontiers in Psychology*, 6(444).  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00444>



sciencevolution

ISSN: 2810-8728 (En línea)

4.3

JULIO - SEPTIEMBRE  
2025

Artículo de Revisión

304 - 316

El Poder de las Emociones en el Proceso de Mediación y su Importancia en la Solución Pacífica del Conflicto

Juan Manuel Sánchez Lozano

ORCID: 0000-0001-9536-6248

<https://revista.sciencevolution.com>



Martínez Siejas, D. M. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Educare*, 24(1), 66-77.

<https://www.revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1276/1253>

Melamed, A. F. (2016). Las teorías de las emociones y su relación con la cognición: Un análisis desde la filosofía de la mente. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy*, (49), 13-38.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18551075001>

Molina-Isaza, L., & Nova-Herrera, A. J. (2022). *La inteligencia emocional, una oportunidad para la gestión de la convivencia escolar*. *Praxis*, 18(1), 15-32.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8897809>

Morandín-Ahuerma, F. (2019). La hipótesis del marcador somático y la neurobiología de las decisiones. *Escritos de Psicología*, 12(1), 14-22.

<https://doi.org/10.5231/psy.writ.2019.1909>

Moreno, C., Pérez, R., & García, R. (2020). Emociones y aprendizaje. Universidad de Guadalajara.

Rivera Arrizabalaga, Á. (2015). *Arqueología de las emociones*. *Vínculos de Historia*, (4), 41-61.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5118611>

Ros Álvarez, D., Romo Noriega, O. M., & Triviño Vera, K. C. (2023). La mediación y su vínculo con la comunicación asertiva, emociones e inteligencia emocional (Edición Especial). *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 11 (3894).

<https://doi.org/10.46377/dilemas.v11iEspecial.3894>

Tyng, C. M., Amin, H. U., Saad, M. N. M., & Malik, A. S. (2017). The influences of emotion on learning and memory. *Frontiers in Psychology*, 8 (1454).

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01454>