

## HABILIDADES DE COMUNICACIÓN QUE DEBE TENER UN MEDIADOR

Aconsejo a la ciudadanía que se acerque al conocimiento de un medio para eliminar o atenuar un conflicto, que es mucho más económico y muchas veces más efectivo que un juicio: La mediación. Y además, se ha puesto de moda entre los profesionales del derecho. Miles de abogados se han apuntados en sus respectivos Colegios a cursos de mediación esperando añadir a su oferta de servicios profesionales, la de mediar ente particulares y empresas en conflictos civiles y mercantiles.

El problema es que la mayoría de estos cursos se han centrado más en el procedimiento a seguir en una Mediación y protocolo de actuación, que en enseñar las mejores habilidades profesionales que debe de adquirir y potenciar un mediador en su ejercicio profesional.

El error es pretender que por el hecho de tener un título concreto se adquieran automáticamente unas habilidades concretas que son necesarias para ejercer su profesión... Y de esto sabemos mucho los abogados, porque se nos ha preparado muy deficientemente en la Facultad de Derecho y la formación en habilidades profesionales en los Colegios de Abogados deja mucho que desear.

Por ello quisiera en este artículo reflejar de manera sucinta alguna de las mejores habilidades que todo mediador debe potenciar para conseguir hacer todo lo posible para poner fin o, cuanto menos, encauzar un conflicto.

Un mediador debería de potenciar estas cinco cualidades esenciales:

- **Un conocimiento básico del sistema de creencias que se explican en la Programación Neurolingüística:** Cada persona se crea su verdad... y la va a defender a capa y espada ante cualquier injerencia. Sólo respetando lo que el ego defiende, sólo acercándonos suavemente a sus posturas, podremos intentar ayudar a entender que, además de sus creencias, existe otra que les puede ayudar: que la paz es más salud, tranquilidad y, en definitiva, tranquilidad mental.
- **Un dominio de las claves del lenguaje no verbal:** porque en definitiva el lenguaje no verbal es el ADN de la comunicación y no suele fallar casi nunca. El mediador debe saber “leer” en los gestos, si sus consejos van por buen camino y así adecuar su método a los intereses esenciales de ambas partes.

- **Una capacidad de escucha activa efectiva:** y señalo lo de efectiva porque en el mundo de la comunicación, lo importante no es lo que uno dice, sino lo que la gente percibe y escuchar y saber transmitirlo no es lo mismo. Nuestro cuerpo, nuestros gestos, nuestro tono, deben demostrar que en los momentos de atención escuchamos de manera sincera, sólo así nuestros clientes se abrirán a nosotros como mediadores de un conflicto, donde la raíz de casi todo es una falta de comunicación efectiva en toda relación personal o profesional.
- **Una oratoria eficaz:** quizás estemos ante una de las mayores carencias de nuestro sistema educativo: saber hablar eficazmente en público es una habilidad esencial que todo profesional debe potenciar, y más, un mediador. Aconsejo pues a todos los mediadores que realicen un curso de hablar eficazmente en público ya que los resultados aparecerán de manera inmediata.
- **Un conocimiento esencial de las claves de la inteligencia emocional:** los hombres somos ante todo seres emocionales. Por mucho que queramos explicar racionalmente las cosas, la emoción nos guía en la mayoría de las decisiones. Cuando el mediador se conoce emocionalmente a sí mismo, ello resultará esencial para no mediar cuando éste se encuentre mal, ya que dicha emoción negativa se transmitirá a los clientes y, además de entender sus emociones, ayudará a cerrar más y mejores acuerdos.

A fin de cuentas la paz merece la pena porque, tal y como decía W. Shakespeare, *“la ira es un veneno que uno toma para matar al otro”*. Por ello, mediar supone encontrar un camino distinto y más efectivo para conseguir una mayor calidad de vida.

**Julio García Ramírez**  
Director de [www.abogaciaenpositivo.es](http://www.abogaciaenpositivo.es)  
Fundador de la **Escuela de Abogados Lawyer Training**