

¿Cómo trabajar las emociones en mediación?

by Redaccion - Jueves, junio 27, 2013

<http://www.diariojuridico.com/opinion/como-trabajar-las-emociones-en-mediacion.html>

Las emociones en la mediación [2º parte]



Por Franco Conforti, Director de [Acuerdo Justo](#)

En una investigación que realicé durante dos años concluí que excepto en el caso de un conflicto emocional, esto es: “cuando las partes no pueden explicar el origen o existencia del conflicto sino ciñéndose estrictamente al campo emocional”, es incorrecto decir que las emociones fundamentan o sostienen el conflicto.

¿Por qué es incorrecto? pues bien debemos dividir el planteamiento en dos partes: 1) la primera es definir un conflicto y ubicar a la emociones en él y 2) definir que es una emoción y cómo la trabajaríamos.

1) **El Conflicto:** definiendo al conflicto de forma simple y rápida como una “percepción de incompatibilidades”(1) considerar que las emociones al igual que en la naturaleza donde algunos árboles florecen y otros dan frutos, están presentes en algunos conflictos y en otros no.

Con lo dicho la respuesta a la pregunta ¿hay algún conflicto que no sea emocional? es: SI, hay muchos y muy variopintos. Con la respuesta, el debate esta servido respecto de quienes piensan que todo conflicto conlleva una emoción; aunque luego se resistan a admitir que de esa forma estan reduciendo el conflicto a las emociones que puedan estar vivenciando las partes.

Tengo para mí que el conflicto es algo mucho más complejo y como tal esta compuesto por muchos elementos. Uno de los elemento que destaca notoriamente es “la percepción de incompatibilidad de

pretensiones o necesidades de las partes” que puede tener carga emocional pero que no necesariamente siempre conlleva una emoción.

No hay ninguna teoría del conflicto que sostenga esto (2).

Reducir el conflicto y condicionar la existencia del conflicto al ingrediente emocional sinceramente me parece un grave error. Quienes sustentan esta postura buscan el origen de los conflictos en la teoría conductista de las emociones, en dicha teoría el origen del conflicto se encuentra en las sensaciones corporales de las personas que vivencian el conflicto. El problema que luego se les presenta es que en algunos conflictos individuales y en la gran mayoría de los conflictos sociales y estructurales no se encuentra una correspondencia emocional porque no hay sensaciones corporales.

Por mi parte me enrolo en la teoría cognitiva de las emociones y sostengo que el origen del conflicto es ajeno a las emociones de la persona que lo vive. Que luego en la vida del conflicto aparezcan emociones es otra cosa.

Aunque me encantaría leerla debo decir que hasta donde sé no existe una teoría del conflicto que justifique la existencia de todo tipo de conflicto (individual, social y estructural) desde las emociones.

Mis años de experiencia como mediador me permiten decir que no en todos los conflictos mercantiles hay emociones, pero tampoco se trata de eso, quiero decir de hacer un listado, como ya he dicho yo creo que en un conflicto las emociones pueden estar o no estar presentes.

Para concluir esta parte, asumiendo la complejidad de los conflictos podría decir que dentro de esa complejidad uno de sus elementos es la percepción y que dentro de ésta se ubica al sub-elemento emoción; el tratamiento que propongo darle a las emociones en mediación no es otro que el de una parte de la percepción. Es decir, darles la importancia que tienen dentro de un proceso en el cual son solo un sub-elemento, un ingrediente más y que puede estar presente como no.

2) **Las Emociones:** según como se responda a la pregunta ¿Qué es una emoción? estaremos dentro de una teoría u otra, las tres teorías que existen son (3):

a) Teoría sensorial: define a las emociones como un tipo de sentimiento o percepción de que sucede algo en nuestro interior, vale decir que la localización del origen del conflicto en las sensaciones corporales de la persona.

b) Teoría conductista: define a las emociones como conducta o sensaciones, la persona tendrá una respuesta conductual racionalizada y condicionada; el origen del conflicto en las sensaciones corporales y el entorno de la persona.

c) Teoría cognitiva: las emociones están dirigidas a la percepción de un objeto, su interpretación, valoración y creencias acerca que la persona tenga sobre dicho objeto. El origen del conflicto permanece ajeno a las emociones del agente.

Ahora bien para poder saber como trabajar las emociones, primero debemos adoptar una de las definiciones de emoción, porque dependiendo de lo que entendamos o suscribamos que es una emoción

será o dependerá la forma en la que la trabajemos.

Vuelvo otra vez atrás, hay 3 teorías que responden a la pregunta ¿qué es una emoción? a) sensorial, b) conductista y c) cognitiva.

Yo trabajo dentro de la teoría cognitiva (opción c), cuando en un conflicto existan emociones (ya que no existen en todos), las emociones se trabajan desde: la evaluación positiva o negativa de la percepción, la reacción fisiológica que produce en la persona y el deseo o no de satisfacer un interés personal de quien la experimenta.

Mi conclusión es que también es posible abordar un conflicto en el que hay carga emocional, dejando que las partes las expresen pero sin entrar a trabajar las emociones como tales.

-
1. Entelman, Remo F. 2005. Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo paradigma. Barcelona: Gedisa.
 2. Schellenberg, James A. 1996. Conflict resolution: theory, research and practice. New York: State University of New York Press, Albany.
 3. Lyons, William. 1993. Emoción. Translated by I. Jurado. Barcelona: Anthropos.

Bibliografía

Conforti, Franco. 2008. Liderazgo positivo: construir el futuro con imaginación e idealismo. Buenos Aires: Acuerdo Justo.

Entelman, Remo F. 2005. Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo paradigma. Barcelona: Gedisa.

Levy, Norberto. 1999. La sabiduría de las emociones. Buenos Aires: Editorial Sudamericana S.A.

Lyons, William. 1993. Emoción. Translated by I. Jurado. Barcelona: Anthropos. Senge, Peter. 2004. La quinta disciplina en la práctica. Buenos Aires: Granica.

Scgellenberg, James A. 1996. Conflict resolution: theory, research and practice. New York: State University of New York Press Albany.