

Las emociones en la mediación

by Redaccion - Lunes, mayo 13, 2013

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



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

Cuando comienzas a trabajar en mediación más tarde o más temprano te das cuenta que necesitas estudiar “el conflicto” y ello se debe a que el conflicto constituye el “objeto” de nuestro trabajo.

Siendo el conflicto nuestro objeto de trabajo, hay que decir (sin pretender llegar a ser un conflictólogo) que el estudio del conflicto como tal es una necesidad del mediador; o es que como parafraseando la pregunta del maestro Entelman “¿acaso concibes a un médico cirujano que no haya estudiado la anatomía del cuerpo humano?”.

Resulta obvio que para estudiar el conflicto debemos definirlo y luego remitirnos a los elementos que lo componen. De las muchas definiciones de conflicto opto por quedarme y parafrasear una vez más al maestro Remo Entelman, para quién el conflicto es “la percepción de intereses total o parcialmente incompatibles entre dos o más partes”.

De esta definición se pueden extraer cuanto menos los siguientes tres elementos: a) la percepción, b) intereses y c) incompatibilidad. El mediador trabajará entonces sobre esos tres elementos a la vez para intentar llegar con las partes a la resolución del conflicto.

Son muchos los mediadores que reducen el conflicto a uno solo de esos elementos: por ejemplo los intereses, lo que para mí es un error. Otros van aún más lejos y reducen el conflicto a las emociones y dicen que “el conflicto descansa en las emociones” y/o que “las emociones son el conflicto” y esto es un error aún más grave porque las emociones son un sub-elemento del conflicto que se encuentran dentro de

“la percepción”.

Ahora bien si lo correcto es trabajar las percepciones, veamos pues cómo trabajarlas. ¿Qué significa percibir? ¿Que sentidos involucra? ¿Cómo percibe el ser humano? ¿En que consiste la realidad? ¿Es la percepción algo perfecto?

Es evidente que se percibe a través de los cinco sentidos y es evidente que lo que se perciben son en general hechos concretos. Voy a explicarlo en los siguientes términos: la realidad se compone de tantas visiones como personas hay en el mundo, ya que cada una de ellas hará su particular descripción de “su” realidad, y solamente integrando todas esas visiones tendríamos una visión única y global de “la realidad”. La conclusión es que el mapa (visiones particulares) no son el territorio (visiones globales o totales).

Percibimos a través de nuestros sentidos, entonces por ejemplo “veo” algo “pienso” en que es ese algo, “lo valoro”, “siento” y “reacciono”. Con lo que el proceso se podría ordenar de la siguiente forma: ver, pensar, valorar, sentir y reaccionar (perro, peligroso, miedo, huir).

Pero no menos cierto es que hay otras teorías, sin profundizar demasiado me apunto a la que sostiene que el proceso de percepción es: ver, sentir, pensar, valorar y actuar.

Veo un árbol siento la tranquilidad que me transmite, me entran ganas de descansar, tengo tiempo para tomarme un descanso, me siento a su sombra por un buen rato.

En cualquier caso lo que pretendo es poner en su justo lugar a las emociones. A lo largo del proceso de percepción las emociones pueden estar ubicadas en un sitio u otro de la línea del tiempo.

Y aunque pueda parecer un detalle menor, no lo es, puesto que si la neurociencia tiene razón y las “emociones” están ubicadas antes que la “valoración” la decisión de “actuar” se tomaría libre de la influencia emocional toda vez que éstas son racionalizadas en la etapa del “pensar”.

Partiendo de éste último presupuesto, será trabajo del mediador intentar “revelar” en las sesiones de mediación, cómo ha sido el proceso decisorio de las personas para poder poner de relieve las emociones que han influido o no en él.

¿Entonces que trabajo hago como mediador? ¿Se trabajan o no las emociones? ¿Cómo juegan las emociones en este esquema?

Teniendo en cuenta que el mapa (percepciones) no es el territorio (realidad), lo que como mediador hago, es intentar introducir en el mapa de cada una de las partes, aquellos elementos que se pueden extraer del discurso de la otra.

El mediador toma del discurso de X el elemento emocional y lo introduce en el mapa de Y, quien podrá entonces recoger o no ese elemento. Así por ejemplo una de las partes puede “tomar conciencia” de cuáles eran las emociones de la otra parte en tal o cual momento de la vida del conflicto.

El gran secreto o misterio de la mediación es que de esta forma de trabajo se deriva la modificación del

mapa de cada una de las partes es decir ha cambiado la percepción de la realidad y toda vez que la percepción cambia, la posibilidad de solucionar el conflicto aparece.

Mucho se habla de “ventilar” las emociones en mediación, tengo para mí que la finalidad de ello es la que acabo de describir en un proceso y no la pretendida desescalada en la virulencia del conflicto ya que no olvidemos que las emociones pueden aumentar en intensidad y no olvidemos que la intervención de un tercero ajeno al conflicto normalmente hace que el conflicto escale para quien no ha pedido la mediación.

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.