

# LAS EMOCIONES EN MEDIACIÓN

## EMOTIONS IN MEDIATION

**Maria Percaz Four-Pome**

Mediadora

**Resumen:** Las emociones y sentimientos están presentes en mediación. A lo largo del proceso, acuden a la mesa de trabajo las emociones de la persona mediadora, las de las personas que recurren al proceso, y las de las personas, que sin estar presentes en la sala, están involucradas en él. Un buen cóctel que conviene saber gestionar de manera adecuada.

En este artículo se reflexiona acerca del lenguaje emocional, tan genuino y a flor de piel, con el que todos nos expresamos.

La inteligencia emocional se revela como uno de los recursos de primera línea de la persona mediadora.

Facilitar el encuentro sólo es posible si se conoce el papel de las emociones propias y ajenas, si se presta atención a cómo se combinan y se trazan estrategias para que la expresión emocional redunde en beneficio de la mediación.

**Abstract:** Emotions and feelings are present in mediation. During the process, the mediator's emotions arrive to the working table, along with those of the attendees, and people who are not present at the room, but are also involved. It is essential for the mediator to correctly handle this emotional mix.

The article contains a reflection on the natural emotional language we find easily accessible in our everyday vocabulary.

One of the main resources employed by a capable mediator is emotional intelligence.

Facilitating the meeting is only possible when the role of the mediator's emotions and the participants' emotions is understood. Various mediation strategies are established and employed, so that all emotional expression is beneficial to the entire process.

**Palabras Clave:** Emociones, sentimientos, emociones básicas y derivadas, alfabetización emocional para la mediación

**Key Words:** Emotions, feelings, basic and derived emotions, emotional literacy for mediation

*«...el que no siente tampoco ve ni escucha. »  
(Marcela Serrano, Un mundo raro)*

## 1. LAS EMOCIONES DE LA PERSONA MEDIADORA

Las personas que actúan como facilitadoras del proceso de mediación no dejan de tener sus propias emociones, su particular manera de sentir, reaccionar y responder ante las emociones y sentimientos que se manifiestan en la sesión<sup>1</sup>. A pesar de estar preparadas profesionalmente para conducir el proceso de la manera más adecuada posible, no quedan al margen del clima afectivo que rezuma la sala de trabajo.

Las propias emociones ante las emociones de los protagonistas de la mediación –y a veces también de las de los que no están presentes, como los niños u otros familiares o personas relacionadas con el motivo del proceso– también cuentan.

Una vez, un mediador me explicó que cuando debía atender alguna mediación originada por cómo establecer el cuidado de los padres ancianos por parte de los hijos, se sentía tan profundamente afectado que decidió no conducir procesos con esta temática. Él atribuía esta decisión a un episodio que había vivido en su familia cuando era adolescente. Las críticas de los padres del mediador a los dos hermanos que no colaboraron en el cuidado de sus padres motivó que su familia los acogiera en su casa. La buena relación que él tuvo con sus abuelos le provocaba rechazo hacia las personas que ponían trabas para ocuparse de los mayores. Y por tanto, no podía desarrollar una actitud neutral.

En situaciones así, sus emociones, a flor de piel, resultaban innegociables con las razones lógicas que él entendía, pero que no sólo no compartía sino que

le indignaban.

Tomé muy en serio la charla con este colega y revisé cuáles eran los puntos sensibles de mi repertorio emocional. Esto me permitió estar prevenida sobre mis dispositivos afectivos que se movilizaban –y movilizan– a pesar de mis esfuerzos por actuar como si mis emociones, en mediación quedasen al margen.

Ser consciente y darme cuenta de que en mediación mis antenas cognitivas procesaban un material que se traducían en emociones y por tanto en mi comunicación, me ha permitido una mayor honestidad emocional. Y mi neutralidad y mi imparcialidad han salido fortalecidas.

Pero si los mediadores somos seres emocionados, no es menos cierto que los mediores<sup>2</sup> también lo son.

Es más que probable que en el origen de ese proceso de mediación que estamos iniciando, las dos o más personas que están en nuestra mesa tengan puntos de vista divergentes sobre determinados asuntos y que no pudieran hablar porque gritaron, agredieron o levantaron una barrera de silencio despreciativo. Así, cuando llegan a nosotros son portadores de emociones que dificultaron el encuentro cara a cara, y por eso recurrieron a la ayuda de un tercero.

Este trasiego emocional implica un peaje necesario para poder llevar a cabo mediaciones más integrales, más eficaces: la educación emocional es parte de la facilitación del diálogo.

Las emociones son un lenguaje. Los mediadores que ayudan al diálogo necesitan manejar el lenguaje emocional.

Como afirmaba Edgar Morin en una entrevista: «La emoción es el modo más di-

recto de comunicación entre los seres humanos antes de las palabras. Averigüe qué le dicen sus emociones.» (Morin, 2006)

## 2. EMOCIONES Y SENTIMIENTOS

Las personas somos emoción, tenemos emociones. Vivimos emocionados.

La palabra emoción proviene del latín *emovere* que significa mover, agitar.

Las emociones son experiencias afectivas intensas, bruscas, momentáneas que afectan el comportamiento. (Gimeno-Bayón, 1996)

Tienen una fuerte repercusión somática (cambios de tensión, taquicardia, sudor, lágrimas, rubor, palidez, diarrea, tartamudeo, etc.)

Nos permiten movernos, son la energía que nos impulsa a acercarnos o alejarnos de ciertas situaciones. En esta interrelación entre la persona y su entorno son un indicador de cómo vibramos ya que «Cada emoción tiene una causa determinada, generalmente ligada al comportamiento del otro.» (Steiner-Perry, 2000:101)

Los sentimientos, en cambio, son estados afectivos más estructurados, complejos y estables, menos intensos que las emociones y con menor implicación fisiológica. (Gimeno-Bayón, 1996)

Constituyen el modo en que nos proyectamos sobre el mundo exterior desde nuestra afectividad. Son la respuesta que hemos ido estructurando a lo largo del tiempo hacia algo o alguien.

Se caracterizan por ser más compactos y persistentes que las emociones que son más repentinas y puntuales.

<sup>1</sup> Inclusive desde el primer contacto con la persona o personas que se interesan por la mediación se puede detectar –siempre que estemos entrenados para observar– qué emociones se movilizan: ¿hay agrado, desagrado?, ¿se enciende alguna luz verde/roja?, ¿aparece algún prejuicio? Al final de la entrevista ¿cuál es la emoción o emociones predominante/s que siente la persona mediadora? Nunca somos una hoja en blanco, a pesar de que debamos mantenernos al margen y que nuestra función es consignar lo que las personas traen a la mesa, nosotras, personas mediadoras, estamos con nuestro bagaje profesional y con nosotras mismas, esto es: con nuestras emociones. El filtro profesional es potente, pero no todopoderoso.

<sup>2</sup> Los mediores son los «...primeros actores de una mediación [...]» (Six, 1997:180). Con este término, el autor rescata a las tradicionalmente llamadas “partes” de la pasividad de ser “mediadas” y las eleva a una actitud activa. Así, con esta nueva manera de nombrar a los participantes se enfatiza su corresponsabilidad en el proceso.

**TABLA 1. CUADRO DE EMOCIONES BÁSICAS**

Sensación Básica	Reacción Psico-fisiológica	Emoción
Peligro	Huida	Miedo
Daño	Agresión	Rabia
Pérdida	Aislamiento	Tristeza
Satisfacción	Explosión	Alegría

[ANA GIMENO-BAYÓN, *COMPRENDIENDO CÓMO SOMOS*, BILBAO, DESCLÉE DE BROUWER, 1996]

**TABLA 2. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS EMOCIONES BÁSICAS**

EMOCIONES	Somatización y comportamientos	Función de la emoción	Correlación temporal	Actitudes apropiadas
MIEDO	Inhibición, sentimiento de fragilidad, frío, temblores	Previene de un peligro	Futuro	Protegerse
RABIA	Agitación interior, deseos de agredir	Cambiar de una situación	Presente	Afirmarse. Poner límites
TRISTEZA	Sentimiento de vacío, falta de energía	Aceptar lo incambiable, la pérdida	Pasado	Hacer el duelo
ALEGRÍA	Plenitud, energía	Expresar el bienestar y la satisfacción	Presente	Compartir la alegría y celebrarla

[TOMADO Y MODIFICADO DE OLIVIER NUNGE ; SIMONNE MORTERA, *VIVRE BIEN ICI ET MAINTENANT*, FRANCE, JOUVANCE EDITIONS, 1998]

**TABLA 3. EMOCIONES BÁSICAS Y DERIVADAS**

EMOCIONES BÁSICAS	Somatización y comportamientos
MIEDO	Preocupación, inquietud, terror, tristeza, decepción, sentirse intimidado, nerviosismo, agitación, confusión, desorientación, tensión, crispación, estar paralizado, cerrazón. Bloqueo, sentirse acorralado, rigidez, angustia, ansiedad, desconfianza, recelo
RABIA	Irritación, odio, repugnancia, cólera, nerviosismo, confusión, desorientación, tensión, dispersión, agresividad
TRISTEZA	Desánimo, ternura, compasión, amargura, nostalgia, morriña, languidez, desánimo, abatimiento
ALEGRÍA	Entusiasmo, bienestar, plenitud, curiosidad, contentamiento, seguridad, tranquilidad, calma, encanto, distensión, compasión, alivio, indiferencia

[ELABORADO A PARTIR DE VIVIANE DUBOS, *LES ÉMOTIONS*, PARIS, ESF ÉDITEUR, 2000]

TABLA 4.

Sensación Básica	Reacción Psico-fisiológica	Emoción
Peligro	Huir	Buscar seguridad, protección
Daño	Daño	Agredir Firmeza, asertividad
Pérdida	Aislarse	Buscar consuelo
Satisfacción	Estallar	Compartir, mostrar afecto

Emociones y sentimientos no siempre van de la mano: es posible sentir rabia hacia una persona en un momento dado y al mismo tiempo, sentir afecto hacia ella (emoción de rabia ante el daño que nos genera su actuación concreta y sentimientos de cariño hacia su persona).

Recordemos que:

...toda emoción es una información sobre uno mismo: sobre un sentido que se atribuye a una situación, a un estímulo. Es una información sobre la manera en que me sitúo en ese momento en particular, sobre la relación que tejo con las personas que me rodean. (Dubos, 2000: 32)

### Las emociones básicas

Existen cuatro emociones básicas: miedo, rabia, tristeza y alegría.

Como se puede observar en la tabla 1, cada una de ellas constituye la respuesta a las sensaciones de peligro, daño, pérdida y satisfacción, respectivamente.

A su vez, cada una de estas sensaciones se traduce en una reacción psicofisiológica de diferente signo: huida, agresión, aislamiento y explosión.

#### TABLA 1

Hay pues, un origen primario, instintivo en las emociones. Cada una de ellas está al servicio de la vida, de la supervivencia y por ende, todas son funcionales.

No hay emociones buenas y malas, todas son necesarias y útiles siempre que se utilicen correctamente y en el momento adecuado.

En la tabla 2, de manera esquemática, se vierte más información para comprender mejor esta cuestión: **TABLA 2**

Como dice Steiner «...las emociones son poderosas. Si se llega a ponerlas

de nuestra parte y no contra uno mismo, harán que uno devenga poderoso.» (Steiner-Perry, 2000:3)

Dado el trabajo que realizan los mediadores, es útil que sepan reconocer los matices que existen al interior de estos grandes grupos. Resulta provechoso cartografiar con más detenimiento las variaciones que encierra cada uno de ellos.

A manera de guía orientativa, en absoluto exhaustiva, se pueden asociar algunas de las muchas tonalidades que existen en la paleta de emociones.

#### TABLA 3

### Gestión inteligente: de la reacción a la respuesta

Es importante aprender a cambiar la reacción automática por la respuesta meditada. Conviene gestionar las emociones, graduarlas, utilizarlas de manera adecuada.

Estas emociones-reacciones nos indican nuestra tendencia natural a alejarnos, ir en contra, replegarnos en nosotros mismos y abrimos, respectivamente, según se trate de la clase de estímulos con que nos encontremos.

Pero, si bien sanas, estas reacciones no constituyen siempre la mejor manera de hacer frente al entorno social.

Gracias al aprendizaje de habilidades relacionales podemos, por ejemplo, afrontar los peligros, mediante la búsqueda de protección. Entre la sensación de daño y la reacción agresiva, podemos interponer la asertividad. Ante la pérdida, en lugar de enconcharnos, es efectivo buscar consuelo y escucha atenta. En cuanto a la alegría es bueno fluir con ella, compartiéndola.

Como seres socializados, construidos por la cultura, hemos aprendido destrezas que nos alejan de la reacción instintiva y nos brindan la capacidad de optar por las respuestas más convenientes.

La inteligencia emocional consiste en poner distancia entre el estímulo y la manera de responder. Gracias a esta inteligencia, podemos regular y reconducir nuestra reacción para transformarla en respuesta.

Encontrar estrategias para una gestión eficaz de nuestro estar y hacer es clave también para la comunicación eficaz. Por tanto es útil para la mediación.

En la tabla 4 se expresan las alternativas posibles para trascender el automatismo entre sensación básica y reacción psicofisiológica (ver tabla 1)

#### TABLA 4

### Emociones para todos los gustos

A pesar de que es un lugar común decir que en mediación afloran las emociones, no todas las personas mediadoras dejan que fluyan ni las integran al proceso. Así se pierde una ocasión de utilizarlas para transformar la situación.

Algunas veces he tenido la impresión de que ese “ventilar” inicial, cuando los mediadores abocan sus problemas, sus puntos de vista, sus percepciones encontradas, etc. y expresan sus emociones, debe ser protegido de la prisa de transitar, cuanto antes mejor, esta normal (pero incómoda), catarsis.

He tenido la sensación de que en el cerebro del mediador hay una zona dedicada a detectar el momento en se pue-

da hacer la inflexión, dejar el desahogo emocional y “entrar en materia”.

Porque es cierto que, a veces, los mediadores, emocionados, crean situaciones difíciles para la persona mediadora. Entre las razones de esta incomodidad podríamos mencionar las siguientes:

- La emoción expresada es desproporcionada al estímulo-motivo que la desencadena (al menos a la que el mediador atribuye la causa)
- La expresión de la emociones lentifica el proceso, al impedir “tratar lo que hay que tratar” (pasos de la mediación, diseñar la agenda, ceñirse a las sesiones establecidas, etc.)
- Las emociones de los mediadores confrontan a la persona mediadora con las suyas propias y con la confusión de no saber qué hacer, cómo actuar

Vaya por delante reafirmar que las sesiones de mediación no son sesiones de terapia, pero para ser buenos facilitadores conviene que los mediadores trabajen sus propias emociones. Es deseable que tengan respuestas y estrategias sobre qué conviene hacer cuando aparezcan: ¿pasarlas por alto?, ¿permitir un pequeño desahogo para seguir con lo que de verdad importa?, ¿hasta qué punto hay que permitir su expresión? Y luego de los fuegos artificiales emocionales ¿qué? ¿girar página?

En la mochila de recursos de los mediadores debe existir un ABC de las emociones. Cuando se entiende qué significan, y me atrevo a decir, su razón de ser, es posible que el mediador modifique este pasar de puntillas (o por el contrario, quedarse enganchado al sufrimiento del/los protagonista/s y por tanto, perder la perspectiva de futuro).

Recuerdo una experiencia que me resulta útil para ilustrar lo que vengo afirmando. Todo parecía estar en orden en la tercera o cuarta sesión de una mediación a la asistía una pareja que quería separarse luego de 30 años de matrimonio. Hasta ese momento las cosas se habían desarrollado según las pautas de una separación consentida por ambos, y en donde había

mucho de “mutuo acuerdo”. Era una mediación que podríamos calificar de “proceso de diálogo altamente civilizado”.

Veníamos trabajando los aspectos que ellos habían apuntado en la agenda de cuestiones. Pero en esta sesión la mujer se mostró cabizbaja hasta que empezó a llorar. Un llanto de desazón profunda. Me sorprendió porque en las otras sesiones era la viva imagen de alguien con emociones muy controladas. Por eso le pregunté si esas ganas de llorar le habían venido de repente o tenían que ver con algo que había pasado en la semana y si le gustaría contar y compartir lo que sentía. Entonces explicó que le dolía mucho tener que perder a los amigos que hasta entonces había tenido como pareja; ya que en las separaciones siempre se toma partido por uno u otro miembro y que a ella, esto le dolía.

Si hubiese dejado pasar esas lágrimas, por haberlas considerado como parte de un duelo y sólo una catarsis (de hecho me llamaba la atención que no hubiesen aflorado antes) habría perdido la oportunidad de invitar a añadir a la agenda el tema del trato con los amigos, un bien muy importante en el patrimonio de esta pareja.

Dar espacio a ese llanto de pena honda fue una de mis mejores intervenciones durante ese proceso. Con ello se abrieron posibilidades para afrontar el futuro inmediato con más seguridad, puesto que se reforzó el nuevo vínculo que estaban buscando.

– Me da la sensación de que ahora, cuando explicas esto, te estás enfadando, ¿es así o es una impresión mía y estoy equivocada?

– No, no estoy enfadado, pero me molesta que ella salga nuevamente con esto

– Si esta molestia tuya, porque Diana sale con esto, tuviese voz ¿qué diría en este momento?

– No sé, que me deje en paz, que ya estoy harto de escuchar que no he sido cariñoso con los niños. Me hubiese gustado que compartiese conmigo las preocupaciones del negocio, ¡tantas responsabilidades!

– ¿Te hubiese gustado que Diana te reconociera el esfuerzo que hacías?

– Sí, nunca lo hizo. Era mi obligación llevar el dinero para la familia, pero me hubiese gustado que me lo reconociese, y nunca, nunca, una palabra, como si fuese una máquina que pagaba los gastos.

Rabia en forma de irritación por el daño de no haber sido reconocido. ¿Por no haber sido reconocido? ¿Dónde estaba cuando Diana había dicho...? Por eso, acto seguido, invité a Diana a repetir algo que había comentado dos sesiones antes: que él siempre había sido una persona responsable y atenta al bienestar de la familia.

También dijo que a ella a veces la decepcionaba que él no valorara su dedicación absoluta a los niños y a tener la casa como una patena.

Este diálogo permitió profundizar en la diferencia entre posición/interés. A partir de aquí, se pudo avanzar hacia zonas de colaboración ya que hubo reconocimiento y empoderamiento mutuo.

Como dijeron al acabar –y no, no comieron las perdices de “llegar a acuerdos económicos”– esas sesiones les sirvieron para decirse cosas que nunca se habían dicho.

### **3. EMOCIONES DE LA PERSONA MEDIADORA**

Días después de una sesión en que decidimos, los mediadores y yo, la fecha del próximo encuentro, encontré en mi contestador un mensaje de uno de los miembros de la pareja en que pedía el cambio del día de la cita. Su voz (volumen, tono, ritmo, velocidad) reproducía la manera de hablar de las sesiones, en concreto cuando mostraba enfado hacia su pareja. Había mucha rabia contenida y mucha exigencia. Fue precisamente eso lo que me emocionó: no era un pedido, era una exigencia lisa y llana. Mi primera reacción fue de enfado por el tono general de la llamada. De manera que, si en ese momento hubiese cogido el teléfono para contestar, habría traducido mi enfado en agresividad verbal (seguramente autoritarismo e ironía). Pero como conozco cuál es la mejor estrategia para gestionar mis

enfados, decidí mantenerme en silencio y dejar que pasase mi temporal interior. Al día siguiente ya había estructurado una respuesta conveniente y mi clima emocional había bajado a la temperatura correcta. Así, cuando llamé para dar respuesta al mensaje, mi actitud fue la adecuada.

A veces, –casi podría decir que en mi caso es siempre– darse un tiempo entre el estímulo y la respuesta es más que saludable (porque permite transformar la reacción en respuesta).

La simple observación de la combinación de situaciones que se repiten y de cómo hemos ido reaccionando a ellas, es un excelente método para trazar estrategias exitosas. No importa si las situaciones nos agradan o no. Lo importante es qué hacemos con ellas y cómo podemos sacar el mejor partido.

Observar, ver cómo reaccionamos y diseñar después la mejor intervención es fundamental. Porque después, en ocasiones similares, podremos incluirla en nuestro repertorio de intervenciones adecuadas. Reproducir actuaciones exitosas es un hábito positivo.

Alternativas posibles para reconocer, respetar e integrar las emociones

Hay tres cuestiones clave del ABC de inteligencia emocional en las personas mediadoras:

- 1 Comprender sus emociones (en especial, las propias, pero también las ajenas)
- 2 Escuchar a los demás y entrar en empatía con sus emociones
- 3 Expresar las propias emociones de manera productiva y ayudar para que los medios también lo hagan

En la tabla 5 figuran algunas líneas básicas para afrontar el tratamiento de las emociones durante el proceso de mediación. **TABLA 5**

### Un agente de la realidad

En tanto que las emociones son un lenguaje, conviene que el mediador conozca su gramática.

Como agente de la realidad que es, puede poner ésta a disposición de los

**TABLA 5.**

<b>EMOCIONES BÁSICAS</b>	<b>Intervenciones que promueven la gestión de las emociones y la facilitación del diálogo. La persona mediadora ayuda a:</b>
MIEDO (y derivadas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explorarlo, dimensionarlo</li> <li>• Buscar protección</li> <li>• Crear apoyos y alternativas</li> </ul>
RABIA (y derivadas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Focalizar la dimensión del daño</li> <li>• Acotar las “zonas dañadas”</li> <li>• Discriminar entre miedo, tristeza y rabia</li> <li>• Maneras adecuadas (protegidas y protectoras) de expresarla</li> <li>• Abrir alternativas para cambiar la revancha por la defensa de intereses (asertividad)</li> </ul>
TRISTEZA (y derivadas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer un hueco para sentirla</li> <li>• Planificar actividades importantes y significativas (No combatirla con activismo)</li> <li>• Honrar el objeto perdido, celebrar y alegrarse por haberlo disfrutado</li> </ul>
ALEGRÍA (y derivadas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rescatar los momentos positivos y proyectarlos al futuro</li> <li>• Utilizar y aprovechar el humor</li> <li>• Ser generoso/a para compartirla con los hijos y otras personas</li> </ul>

medios. Y como esta realidad está rebozante de emociones debe posibilitar descifrarlas, descifrarlas y sacar el mejor partido de ellas durante el proceso.

Como dicen Bach y Darder: «Un desarrollo emocional estimulante y vivificante implica que cada uno llegue a inventar y hacer suyas las consignas con las que se encuentre más a gusto, y pueda afrontar lo mejor posible todo lo que le pasa.» (2004:146)

Sin duda que a los mediadores les pasan muchas cosas. Acompañar a las personas que traen a la mesa “temas encendidos”, no es en absoluto, rutinario.

Para utilizar y resignificar esta realidad, es fundamental que se encargue también de las emociones que ella, es decir la vida, aporta sin descanso.

### Bibliografía citada

- Bach, E.; Darder, P. (2004). *Sedueix-te per seduir. Viure i educar les emocions*. Barcelona: Edicions 62.
- Dubos, V. (2000). *Les émotions*. Paris: ESF éditeur.
- Gimeno-Bayón, A. (1996). *Comprendiendo cómo somos. Dimensiones de la personalidad*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Morin, E. (2006) en Amiguet, LL. (2006) *Yo soy posthumano*, entrevista La Vanguardia, 14 de julio de 2006.
- Nunge, O.; Mortera, S. (1998). *Vivre bien ici et maintenant*, France: Jouvance editions.
- Six, J-F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Paris: Éditions du Seuil
- Steiner, C. y Perry, P. (2000. Orig.1997). *L'A.B.C. des émotions*. Paris: InterEditions.