



LA TRANSFORMACIÓN DE LOS CONFLICTOS A TRAVÉS DE LAS EMOCIONES POSITIVAS



Amparo Quintana

“Las experiencias positivas son necesarias para poderlas repetir”

(Lama Gangchen Rimpoché)

EXISTIMOS PORQUE SENTIMOS.-

En el siglo XVII, René Descartes publicaba un libro llamado “Discurso del método”, donde se encuentra su conocida frase “cogito, ergo sum” (pienso, luego existo). Este filósofo abría una puerta al racionalismo. Siglos después, Jean-Paul Sartre reformó aquel axioma transformándolo en “existo, luego pienso”. En la actualidad, el rapero Porta es autor de una canción titulada ‘Siento, luego existo’, cuya letra es un compendio bastante completo de emociones. Recientemente, se ha estrenado en España la película ‘The Beast (La bestia)’, que expone de manera ejemplar la parálisis emocional en un futuro próximo donde la inteligencia artificial impera y los sentimientos constituyen una amenaza.

La mayoría de las personas nos reconocemos

como seres emocionales y somos bastante conscientes de las reacciones psíquicas y físicas que cualquier estímulo exterior nos produce. La llamada neurociencia afectiva ha demostrado que cerebro y corazón no son tan independientes como se creyó en el pasado, señalando que la emoción modifica nuestros procesos biológicos. Aun así, en ciertas culturas y estamentos, manifestar las emociones se ha considerado y considera una debilidad, estando muy mal visto aquel que ‘pierde la compostura’ en determinadas situaciones, sobre todo si están fuera de un contexto que la costumbre o tradición no han validado.

Acudamos a la hemeroteca y busquemos las imágenes del funeral por el presidente John F. Kennedy en noviembre de 1963, seguro que hallamos instantáneas que hemos visto cientos de veces reproducidas en publicaciones, documentales, etc. y, entre ellas, elijamos la de

su hijo con apenas tres años de edad haciendo el saludo militar al féretro que llevaba los restos de su padre. Siempre me pareció una estampa dura y no puedo dejar de pensar que a ese niño se le adiestró para que ocultara sus emociones más profundas, al menos en tal momento. Por el lado inverso, esto es, en una situación gozosa, recordemos la inauguración de los Juegos Olímpicos del verano de 1992 en Barcelona. Allí, una jovencísima infanta Elena se emocionó cuando desfiló la delegación española abanderada por el entonces príncipe Felipe, su hermano. La alegría de ella se manifestó en unos lagrimones de los que la prensa se hizo eco señalando, en general de forma comprensiva, que 'se había roto el protocolo'. Es decir, parece que también ese momento de celebración debía regirse por un canon o norma, lo que, al hablar de emociones, resulta harto difícil.

Centrándonos en el tema objeto de este artículo, cuando preguntamos por emociones positivas, a veces la única que se nos ocurre nombrar es la alegría. Tendemos a olvidarnos de algunas otras que sin duda conocemos y hemos experimentado en muchas ocasiones e, incluso, a veces somos incapaces de percibir las en los demás.

ALGUNAS EMOCIONES QUE PERCIBIMOS COMO POSITIVAS O SATISFACTORIAS.-

Partiendo de la idea de que una emoción es la reacción psicofisiológica ante un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo y sin ánimo

de ser exhaustiva ni establecer un alista cerrada, a continuación paso a recoger algunas de esas emociones que hemos dado en llamar positivas, agradables o placenteras:

Amor: "All you need is love", cantaban los Beatles y lo seguimos cantando como si fuese un himno. Esa pulsión de aprecio intenso hacia

alguien o algo a menudo nos trae momentos de felicidad, de satisfacción y de vida plena. El amor, en cualquiera de sus facetas o intensidades, es una emoción que buscamos porque nos reconforta y parece reconciliarnos con nuestra propia naturaleza de seres humanos. También nos acerca a la felici-

dad, pudiendo ser, a su vez, tanto origen como consecuencia de otras emociones.

Confianza: Estar confiados nos proporciona un porcentaje aceptable de seguridad y eso nos tranquiliza. Nos sentimos así cuando creemos que algo se va a cumplir de acuerdo a nuestras expectativas. Además, esto puede darse bien por la acción de alguna persona (incluso nosotros mismos) o de circunstancias (el azar, por ejemplo).

Aceptación: Se trata de esa capacidad de asumir las cosas tal como se presentan, incluyendo tanto lo agradable como lo que no lo es. No es resignación, sino admitir la realidad sin empeñarse en combatir lo que no podemos controlar.

Diversión: Es una emoción que produce que alguien pase un rato alegre sin necesidad de que haya una razón para ello.



Dignidad: Sentirse legitimado, tener una sensación de valía personal y de que se nos respeta como personas.

Afecto: Nacería de la simpatía que sentimos hacia otros seres, sintiéndonos afines y experimentando cariño hacia ellos.

Compasión: Surge de la capacidad para empatizar con el sufrimiento ajeno, moviliándonos a querer ayudar para tratar de paliar su dolor.

Alegría: Sensación de satisfacción que conlleva experimentar un buen estado de ánimo y suele manifestarse en nuestros gestos, entonación al hablar, etc.

Esperanza: Se trata de la expectativa de resultados favorables relacionados con determinados acontecimientos, ya sean de la propia vida de alguien o de otras personas.

Bienestar: Es un estado de equilibrio que encontramos entre los distintos aspectos de nuestra vida (salud, familia, finanzas, trabajo...) y nuestro mundo emocional.

Fortaleza: Capacidad de resistencia a través de la cual tratamos de no hundirnos en las situaciones comprometidas o desagradables que se nos presentan en la vida. Esta fortaleza en ocasiones se presenta como resiliencia.

Gozo: Conlleva la complacencia al poseer o recordar algo ansiado o apetecible. También puede ser alegría de ánimo.

Pasión: Emoción intensa sentida hacia otra persona, una idea, una afición, un objeto, etc.



y que motiva hacia la acción, impidiendo a menudo pensar racionalmente.

Gratitud: Aprecio y valoración por las acciones que otros hacen a nuestro favor.

Humor: Permite centrar la atención en el lado jocoso o cómico de lo que sucede. Tener sentido del humor conlleva la desdramatización de situaciones y nos capacita para poder relativizarlas. No debe confundirse con la sátira, la ironía o la burla.

Generosidad: Lo que incita a dar o ayudar a los demás sin esperar nada a cambio. Está relacionada con la solidaridad, el altruismo y la liberalidad.

Ilusión: Sería la conjunción entre el deseo por conseguir un objetivo y la creencia de que el mismo puede conseguirse.

Satisfacción: Se produce ante el cumplimiento de un deseo, cuando una necesidad se ha solventado o tras conseguir una meta que ha costado esfuerzo y sacrificio.

Entusiasmo: Exaltación ante un hecho o situación de la vida.

Inspiración: Estado emocional por el que surgen afectos, ideas o propósitos que causan bienestar.

Las llamadas emociones positivas repercuten claramente en la salud de las personas, reduciendo los niveles de estrés y ansiedad. Al bajar estos, aumentan la capacidad de aten-





ción, la memoria y el rendimiento personal, laboral o profesional, mejorando también nuestros vínculos con las demás personas. Los diversos estados emocionales son causados por la liberación de neurotransmisores u hormonas y, conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición respecto al entorno (personas, acciones, objetos, ideas...).

Muy ligado a todo esto está el placer, concepto a veces denostado por algunas corrientes de pensamiento o en ciertas sociedades o entornos donde el sacrificio es el medio para alcanzar la felicidad y la plenitud. No obstante, si nos atenemos a la primera acepción que de este vocablo reseña el Diccionario de la lengua española, resulta que no es más que el disfrute "físico o espiritual producido por la realización o la percepción de algo que gusta o se considera bueno". Es decir, no existe ni surge aislado, sino vinculado a alguna cosa o circunstancia. Asimismo, podemos advertir que existe también una clara relación entre lo que complace y las necesidades humanas, desde las más básicas o meramente fisiológicas hasta otras como las de afiliación, reconocimiento, autorrealización, etc. , encontrándose tales necesidades en la base de todo conflicto.

Llegados a este punto y en lo que a la mediación se refiere, debemos tener presente que todo conflicto va unido al poder de las partes, bien porque surge en situaciones de desequilibrio, o bien porque las genera. Al respecto, sabido es que uno de los principios que rigen la actuación de los mediadores es la equidad , en el sentido de que las personas sientan que

son tratadas justamente o, lo que viene a ser lo mismo, que no se las juzga, critica o minusvalora. La equidad sirve para igualarlas sin hacer tabla rasa, sino teniendo en cuenta todas y cada una de las situaciones concretas, siendo una herramienta muy útil para empoderarlas o reforzarlas.

Por regla general, un conflicto genera en las partes emociones de muy diverso calado, predominando aquellas que suponen malestar, frustración, deseo de revancha, tristeza, miedo, rabia, rechazo..., aunque intenten racionalizar la situación y repitan como un mantra eso de "quiero llegar a un acuerdo". Pero lo cierto es que acuden a mediación en unas condiciones poco propicias, de antemano, para la escucha y el consenso, pues se encuentran alteradas, inquietas y conmovidas, sin ver más allá de sus propias circunstancias.

SEMBRAR LA MEDIACIÓN CON EMOCIONES POSITIVAS

En este estado de cosas, el reto de los mediadores es transformar esa emotividad adversa que presentan las partes en otra más constructiva, para lo cual lo primero que debemos hacer es normalizar sus sentimientos. Hemos de ser conscientes de que la mayoría de las disputas acarrear un duelo (la pérdida de un empleo, un divorcio, el reparto de una herencia, la solicitud de una pensión, el incumplimiento de un contrato, etc.), siendo frecuente que aún no se haya resuelto cuando las atendemos por primera vez.

La normalización generalmente es el primer paso para legitimar a las personas; sentirse reconocidas en su enfado, temor o angustia, sin quitarle importancia a lo que sienten, es como abrir una ventana y dejar que por ella pasen la confianza, la dignidad o la gratitud. Sería el primer escalón hacia una legitimación primaria, tan necesaria siempre al comienzo del proceso de mediación. Sabemos que, al verse legitimadas, es más fácil que las personas se abran a escucharse entre sí, a reconocerse

mutuamente y a colaborar para salir de la encrucijada, al tiempo que adquieren fortaleza para tomar decisiones por ellas mismas.

Es tarea de los mediadores observar qué emociones positivas acompañan a las partes y resaltarlas con respeto, sin hacer juicios de valor. Asimismo, es importante también que nosotros, como profesionales, las empleemos con los mediados, pues difícilmente podrán experimentarlas en un espacio grave, gris o impersonal. Por eso propongo que exploremos todas las capacidades que tengamos a nuestro alcance para colaborar con las partes en la transformación del conflicto y en que, donde había confusión, atisben esperanza. Es decir, valernos de cuantas herramientas y recursos podamos idear para conseguirlo, porque:

Si somos amables y cálidos en el trato, fomentaremos la confianza y mantendremos su ilusión por resolver el conflicto.

Si compartimos una bebida, dulce, ponemos música de fondo, etc., sentirán bienestar.

Si contamos una anécdota, repartimos lapiceros u hojas de colores para que tomen apuntes, usamos objetos simbólicos, la sesión de mediación será más divertida.

Si reconocemos las necesidades de las partes, notarán que hemos profundizado y las partes devolverán afecto, fortaleza y hasta entusiasmo.

Si usamos preguntas circulares promoveremos la empatía y puede que surja la compasión.

Si ayudamos a que las partes definan qué cosas no dependen de ellas, les será más sencillo aceptar algunas situaciones sin amargura ni victimismo.



Si trabajamos con tareas, quizá los mediados pongan pasión en el cometido.

Y por supuesto, seamos leales con las partes, evitemos la presión que para ellas supone "llegar a un acuerdo", dejémosles abierta la posibilidad de que abandonen sin culpa, reconozcamos el esfuerzo que hacen en mediación y fomentemos su creatividad con cuantas cosas se nos ocurran.

Una situación de conflicto no es gratificante, pero los mediadores podemos sembrar emociones que contribuyan al cambio de perspectiva y a la ampliación de horizontes.

Por último, señalar que, cuando Paul Dirac lanzó su teoría del entrelazamiento cuántico ($\partial + m$) $\psi = 0$, por el cual si dos sistemas interactúan entre ellos durante cierto periodo de tiempo y después se separan, de forma sutil se convierten en un sistema único, no estaba pensando en la resolución de conflictos como tal, pero gracias a él podemos afirmar que lo que hagamos en un proceso de mediación nos unirá para siempre a las personas mediadas, así que, por favor, hagámoslo de manera placentera, con afecto y satisfacción.

Bertrand Bonello, Francia-Canadá, 2023

Entre otros textos normativos, el Código de conducta europeo para mediadores (2004)



Amparo Quintana