

Las emociones en la mesa de mediación*

“Decir que la razón caracteriza a lo humano es una anteojera, y lo es porque nos deja ciegos frente a la emoción que queda desvalorizada como algo animal o como algo que niega lo racional”
Humberto Maturana Romesín

Por Sandra M. Leone y Amalia C. Tumini

1. Introducción

En los primeros años de formación de mediadores no era usual hablar de “emociones” en la mediación. Es más se enseñaba al futuro mediador que debía dejar “sus emociones y la de los mediados fuera de la mesa de mediación”, se nos decía: “deje afuera sus emociones”.

Se pensaba que sólo debíamos concentrarnos en estudiar las características del proceso de mediación, sus principios rectores, sus diversas etapas, las múltiples técnicas y herramientas, etc., diferenciar claramente la mediación de otras disciplinas como la terapia o la asesoría legal. Tal vez se creía que si nos convertíamos en expertos podríamos prescindir de las emociones (de las propias y las ajenas).

Se suponía que no era correcto incorporarlas al proceso porque entorpecerían su normal desarrollo, al tiempo que viciarían el proceso contaminándolo y afectando su imparcialidad. Respecto a las emociones que traían e incorporaban las partes al proceso, la tendencia era tratar de anularlas para no perder de vista otros elementos más importantes como ser los intereses, el conflicto, etcétera.

Los mediadores nos dábamos cuenta que las emociones seguían estando igual en la mesa de mediación y que algo debíamos hacer con ellas. Pero... ¿debíamos transgredir las reglas dadas o podíamos innovar?

La “negación” o la “exclusión” de las emociones de parte de los protagonistas y del mediador tenían luego efectos negativos en las personas y en el resultado de la mediación.

En realidad no se había comprendido aún, que al ser los mediadores como el resto de los humanos en general, seres emocionales no podemos despojarnos de ellas, debemos aprender a manejarlas y controlarlas. Es imposible que un mediador por más preparado que esté en el manejo de este proceso puede siquiera pensar que tiene capacidad para despojarse de sus emociones al momento de mediar.

Lo que un buen profesional sabe es transformar sus emociones, las maneja para poder capitalizarlas en bien del proceso de mediación.

¿Qué queremos decir con esto? Por ejemplo en una audiencia de división de condominio, si el mediador ha debido atravesar un trámite similar por una cuestión

* [Bibliografía recomendada.](#)

personal o familiar cercana, cualquiera haya sido su resultado, en el momento en que comience a mediar, no podrá evitar recordar su experiencia. Un buen profesional que se encuentre debidamente preparado sabrá cómo manejar la situación, su experiencia previa y las emociones que le acarreen no viciarán ni contaminarán su actuación como mediador, su buen manejo hará que no vea con enojo o encono a ninguna de las partes ni que se identifique dándole preferencia a alguna de ellas. Un buen mediador sacará provecho de su experiencia previa o en su defecto podrá tomar distancia sin involucrarse personalmente.

Precisamente una de las habilidades del mediador es la *empatía* que es el reconocimiento de las emociones propias y de las de los demás.

2. ¿Cómo detectarlas?

Algunas emociones podrán tener relación directa con la índole e intensidad del conflicto (p.ej., víctima de un accidente de tránsito con graves lesiones o ante el fallecimiento) pero otras emociones aparecen como “excesivas”, “teatralizadas” o “intencionalmente manipuladoras” hacia los otros protagonistas o al mediador.

El mediador deberá detectarlas, comprenderlas y como veremos luego, algunas emociones pueden ser legitimadas. Al decir de algunos autores, las emociones no deben ser evitadas en la mesa de mediación, pero tampoco deben ser exacerbadas, minimizadas ni maximizadas, a fin de evitar una escalada de conflicto o el retiro de un protagonista de la mesa por no haber sido atendidas o entendidas sus emociones.

Reiteramos una vez más que comprender o entender no significa estar de acuerdo con algo o alguien.

“En términos generales, cualquiera que sea su índole o intensidad, el mediador observa, atiende y respeta profundamente la presencia de las emociones, *no las evita, pero tampoco las potencia*, privilegiando siempre las que pueden representar una expresión más auténtica del conflicto que los argumentos posicionales que las partes han preparado para exponer o a los que recurren desesperadamente para confrontar”¹.

Así, Parkinson afirma que: “Permitir y dar respuesta a la expresión de emociones” entendido como conceder algún momento para que las partes “ventilen” sus emociones con el propósito de aliviar la tensión y poder avanzar en el proceso... El mediador no analiza en profundidad esas emociones y no ofrece ayuda terapéutica.

El mediador reconoce los sentimientos y ayuda a los participantes a relacionarlos entre sí. La mediación no es una terapia aunque puede tener efectos terapéuti-

¹ Caram, María E. - Eilbaum, Diana T. - Risolía, Matilde, *Mediación. Diseño de una práctica*, Bs. As., Astrea, 2013, p. 304 y 305.

cos. El objetivo es facilitar la comunicación, en lugar de trabajar con las personas sobre sus problemas emocionales².

En conclusión, en la actualidad mayoritariamente entendemos que las emociones deben ser “observadas” y “atendidas” en el proceso de mediación. Y podemos decir que las detectamos usando *las herramientas: la escucha activa y la observación* de la comunicación gestual, corporal y verbal. Preferentemente en audiencias privadas.

3. ¿Existen emociones buenas o malas? ¿Son lo mismo las emociones que los sentimientos?

Los mediadores nunca juzgamos, o por lo menos, no deberíamos juzgar acerca de si las emociones son buenas o malas. Las emociones, emociones son y escapan a nuestro ámbito de acción profesional, somos mediadoras abogadas y no terapeutas.

Cuando se cambia el paradigma del ser racional y se pasa al ser racional-emocional, el reconocimiento de las emociones viene de la mano del reconocimiento de la persona.

Todos sabemos que cuando tenemos conflictos es imposible manejarse de manera exclusivamente racional. Las discusiones en la mesa de mediación nunca son racionales, bajo ellas subyacen las verdaderas emociones. También ellas, al decir de Maturana, movilizan a la acción.

“Es decir, al declararnos seres racionales vivimos una cultura que desvaloriza las emociones, y no vemos el entrelazamiento cotidiano entre razón y emoción que constituye nuestro vivir humano, y no nos damos cuenta de que todo sistema racional tiene un fundamento emocional. Las emociones no son lo que corrientemente llamamos sentimientos”³.

Según el Diccionario de la Real Academia Española: *emoción* (del lat. *emotio, ōnis*) es la alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática; y *sentimiento*: 1) es la acción y efecto de sentir o sentirse, y 2) estado afectivo del ánimo producido por causas que lo impresionan vivamente.

Las emociones primarias son: “el miedo, la ira, y el afecto o el amor y otra cuarta fuerza denominada globalmente deber” y que así fueron conceptuadas como los “cuatro gigantes del alma”⁴. Podríamos decir que la diferencia entre ambos es sutil y como mediadores sólo podemos percibir las emociones por su exteriorización pero no podemos analizar ni profundizar en los sentimientos.

² Parkinson, Lisa, *Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*, Barcelona, Gedisa, 2005, p. 262 y 263.

³ Maturana Romesín, Humberto, *Emociones y lenguaje en educación y política*, Santiago de Chile, J. C. Sáez Editor, 2008, p. 15.

⁴ Mira y López, Emilio, *Cuatro gigantes del alma*, Bs. As., Lidium, 1994.

Por ejemplo una manifestación emocional de enojo podría en algunos casos corresponderse a sentimientos de miedo, tristeza, decepción o inseguridad, etcétera.

4. Algunas herramientas del mediador

¿Qué herramientas tenemos los mediadores para manejar las emociones que observamos y detectamos y que las partes traen a la mesa?

Una de las herramientas con que cuenta el mediador es el *parafraseo*, mediante él podrá reconocer la emoción para lograr la escucha del otro protagonista. En algunos casos también podrá *legitimar* algunas emociones, por ejemplo haciendo mención al llanto ante una situación de duelo, o al enojo manifestado ante algún incumplimiento, pero no podría legitimar otras como la ira, el odio o el deseo de venganza.

Para que las personas continúen en la mesa de mediación, deben estar cómodas, es decir legitimadas y también reconocer la legitimidad del otro con quien comparte un conflicto.

El mediador cuenta con diversas herramientas para que los protagonistas por ejemplo se coloquen en el lugar del otro y se pueda generar un clima de colaboración que permita que la mediación avance. Además del *parafraseo* que acabamos de mencionar podemos recurrir a las *preguntas reflexivas e hipotéticas* que tendrían por objeto que cada participante pueda reconocer los sentimientos del otro. Además se puede hacer uso de *las metáforas* que son recursos eficaces que pueden perfeccionarse con el uso y según el efecto que el mediador desee obtener con ellas, particularmente con el manejo de las emociones y la empatía entre los protagonistas.

Indudablemente las *audiencias privadas o caucus* le dan la posibilidad al mediador de atender esas emociones, dentro del contexto de la mediación. La experiencia nos dice que no es recomendable recurrir a estos encuentros privados de manera inmediata porque podría quitarles eficacia, el mediador debe lograr el manejo de las emociones en presencia de todas las partes y sólo recurrir a los encuentros privados cuando no haya otra solución.

El equipo reflexivo en algunos casos o la co-mediación le permiten al mediador conversar con su colega que ha estado o no en el mismo tiempo y lugar que él, sobre el reconocimiento de sus propias emociones. No se analizarán todas las emociones sino aquellas que le surgen como consecuencia de una mediación en particular (resonancia y espejo).

En consecuencia, los mediadores debemos estar atentos a las emociones en la mesa de mediación: tanto a las de los protagonistas como a las nuestras. Es inimaginable que un mediador ante una respuesta irónica, despectiva, o de rechazo responda de la misma manera, aunque haya tenido un mal día y experimente una fuerte emoción. El mediador sabrá separar las emociones positivas de las negativas y trabajará especialmente sobre las primeras para lograr avanzar en el proceso con la colaboración de todos los involucrados en él. A las segundas las reconocerá pero no las potenciará, permitirá el desahogo pero continuará avanzando.

En definitiva, apuntamos a la *inteligencia emocional* como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos⁵.

© Editorial Astrea, 2015. Todos los derechos reservados.



⁵ Goleman, Daniel, *Inteligencia emocional*, Barcelona, Kairós, 1996.