

# Inteligencia emocional y su incidencia en el proceso de mediación

Teresa Purón Picatoste

## Algunos conceptos de inteligencia emocional

Daniel Goleman define la Inteligencia Emocional como «la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que mantenemos con los demás y con nosotros mismos»<sup>1</sup>.

A lo largo de mi experiencia profesional he escuchado muchas veces en mi consulta frases como éstas: «No puedo seguir con esta persona, son tantas cosas...», «¿cosas concretas?... No sé, sólo estoy saturada, no por unas cuantas cosas concretas, sino por todo», y así podríamos ir desgranando una y otra frase, todas ellas desveladoras de conflictos pero que dejan ver un profundo desconocimiento de los sentimientos propios, y me temo que de los sentimientos de su pareja. Frases que nos hacen concluir que esa pareja no tiene solución porque no sabe cuál es el problema, sencillamente no saben qué solución tienen que buscar; por tanto, aunque la encontraran, nunca la reconocerían.

Si entendemos la inteligencia como la capacidad de resolver problemas, la inteligencia emocional será la capacidad de solucionar los problemas emocionales y para ello el primer paso es reconocer los propios sentimientos, es decir, a veces sin querer, enmascaramos los propios sentimientos con frases como: «Estoy muy preocupada», sin hacernos conscientes que seguramente debajo de esa preocupación se esconde un terrible miedo a la pérdida de algo o alguien; «estoy enfadado» y detrás del enfado, asoma, casi imperceptiblemente, la soledad; «No me gusta perder el tiempo hablando

1 Goleman, D. (1998), *La Práctica de la Inteligencia Emocional*, Kairós, p. 430.

con gente de cosas sin importancia, prefiero hacer cosas más útiles», cuando en el fondo existe el miedo a las relaciones personales...

Todas estas manifestaciones nos dificultan, y a veces impiden, la conciencia de las propias emociones, siendo incapaces de saber qué nos pasa verdaderamente o, en su caso, cuál es la causa real por la que nos sentimos de esa manera.

El segundo paso importante se refiere al reconocimiento de los sentimientos de los demás. Freud decía: «Aquel que tenga ojos para ver y oídos para escuchar, podrá convencerse de que ningún mortal puede guardar un secreto, si sus labios mantienen silencio, la traición brota de todos sus poros». Esta frase recoge sintetizada toda la profundidad de la escucha y, por tanto, de la capacidad empática: ver y escuchar, leer entre líneas, escuchar toda la elocuencia de los silencios siempre veraces, la comunicación silenciosa es profunda y además nunca miente, mirar a la otra persona, de forma abierta, sin prejuicios, de esa forma recibimos todos los gestos y movimientos, todo el contenido del lenguaje no verbal, y por encima de nuestro pensamiento, de nuestras creencias, entendemos lo que la otra persona siente.

El tercer aspecto interesante de la inteligencia emocional es la capacidad de manejar las relaciones con nosotros mismos y con los demás. Manejar no en el sentido de manipular o de que nos manejen. En la relación con nosotros mismos o manejamos nosotros las emociones o las emociones nos manejan cuando las emociones nos manejan, no podemos pensar con claridad, no podemos abrirnos al otro, no podemos escuchar, no podemos llegar a acuerdos.

Una vez que dejamos claros estos tres aspectos básicos de la Inteligencia Emocional vamos a relacionarlo con el proceso de mediación.

### **La inteligencia emocional y la mediación**

La mediación es el proceso por medio del cual una pareja en conflicto consigue una separación de común acuerdo, la propia pareja resuelve su separación de tal manera que emocionalmente los dos se sienten ganadores porque ambos ceden en algunos aspectos y ambos ganan en otros. ¿Por qué se dice que la mediación desarrolla la inteligencia emocional? Porque es un proceso en el cual se trabaja exhaustivamente la comunicación: se respetan los turnos de palabra, se practica la escucha activa, se cuida que haya una buena comunicación, clara, directa, sencilla, hablando desde uno mismo, no desde el otro. No sólo eso, en la mediación se previenen posibles conflictos futuros como, por ejemplo, qué pasará cuando un miembro de la pareja tenga una nueva pareja, qué pasará si de pronto uno de ellos se va a vivir lejos, qué pasará cuando el miem-

bro de la pareja en paro comience a trabajar, qué harán y, lo que es más importante, cómo se sentirán.

Por todo ello vemos que el proceso de mediación es profundamente educativo y que aumenta la inteligencia emocional. Desmenucemos este concepto. Analizaremos algunos aspectos de la mediación.

### **La definición del problema**

En la familia se da una situación conflictiva que, evidentemente, no afecta por igual a todos los miembros de la familia. El conflicto siempre es personal, el conflicto siempre son las emociones y las emociones están íntimamente relacionadas con todo el proceso mental: depende de la interpretación de los hechos, de la lectura con referencia a la propia persona que se haga de los mismos. A su vez, la interpretación de los hechos depende mucho de la propia capacidad de resolución de problemas emocionales. Cuando se da una situación habitual y problemática, y un miembro de la familia piensa: «siempre se meten conmigo», «soy el último mono», «nunca cuentan conmigo para nada» y cosas por el estilo, indica que esa persona tiene pocas habilidades para resolver su situación. La inteligencia emocional nos habla de cómo reconocer y manejar las propias emociones. Las emociones se reconocen interiorizando en uno mismo, observándose, escuchándose, conectando consigo mismo. En las frases del ejemplo se vive el conflicto desde los otros, son los demás los que no cuentan con él, son los demás los que tienen un comportamiento injusto, que no se merece; en definitiva, son los demás los que tienen que cambiar. Desde esta perspectiva, nada podría hacer el sujeto para cambiar su situación interna, ya que todo depende del cambio de las personas del entorno.

La definición del problema consiste en reconocer las emociones que a mí me crean conflicto, mis propias emociones, el problema es mi sentimiento de soledad, mi sentimiento de infravaloración, mi sentimiento de inseguridad, mi miedo a la pérdida; es por todo esto que no todos los hechos afectan por igual a todos los miembros de la familia.

Generalmente, para llegar a la definición correcta del problema, primero se pasa por un período de tiempo en que cada participante relata cuidadosamente los hechos. Esta parte es útil para aportar una información que a lo largo de todo el proceso ya no se va a pedir. Tiene una función catártica, porque es donde ambas partes, agraviadas, sueltan todas esas situaciones dolorosas retenidas durante tanto tiempo, cuentan su dolor a alguien imparcial que les escucha atentamente. Una vez que ambos han hablado, se han quedado de lo mal que les ha tratado la otra parte, de lo injusta que ha sido la vida con ellos, se llega a la definición del verdadero problema: mi problema es...

## La escucha activa

Es imposible llevar bien un proceso de mediación sin la útil herramienta de la escucha activa. Por otro lado, la persona que cuenta con un alto nivel de inteligencia emocional posee la cualidad de saber escuchar, la escucha nos hace crecer y nos aumenta el conocimiento; por tanto, nos hace más fuertes anímicamente hablando.

Christopher Moore nos dice lo siguiente:

«La escucha activa cumple varias funciones al responder a los sentimientos de la gente:

1. Asegura que el hablante fue tenido en cuenta.
2. Permite que el hablante y el oyente verifiquen que se ha percibido el significado exacto del mensaje.
3. Demuestra la aceptabilidad de la expresión de las emociones.
4. Permite que el hablante explore y aclare sus propios sentimientos acerca de un tema y la razón de su propia reacción.
5. Es posible que también cumpla la función fisiológica de alentar el suavizamiento de la tensión a través de la expresión de los sentimientos»<sup>2</sup>.

## Opciones de solución

En una primera fase, la solución siempre está en el cambio del otro. Desde el punto de vista de la inteligencia emocional, la persona inteligente reconoce, asume su propio conflicto, busca en sus propios recursos la forma de solucionarlo él mismo.

En esta fase el mediador ayuda a que sea cada uno de los miembros de la familia en conflicto los que decidan qué pueden aportar para la solución del problema, en qué están dispuestos a ceder, etc., es decir, en esta etapa se trabaja la inteligencia emocional al ayudar a cada uno a centrarse en sí mismo y exponer la manera propia de solucionar el conflicto personal con los recursos propios.

Al aceptar su responsabilidad en el proceso y dado que cada uno libremente, expresa qué puede aportar para la solución, se adquiere un compromiso infinitamente más fuerte que si se le da desde afuera, es decir, no sería ni remotamente tan efectivo si dicha responsabilidad se la diera, en este caso, el mediador. Decíamos que se adquiere un fuerte compromiso de participación en la solución, lo que hace que ambos trabajen juntos en la misma dirección, es

<sup>2</sup> Moore, C. (1995), *El Proceso de Mediación*, Ed. Granica, pp. 211-212

decir, la solución, dándose una sinergia que empuja el proceso como una fuerza arrolladora hacia el acuerdo final.

### **Resolución del conflicto: el enfado, el perdón, la empatía**

La resolución del conflicto en mediación consiste en que las partes en conflicto llegan a un acuerdo beneficioso para ambas partes. Esto sólo se puede conseguir si cada una no sólo piensa en sí misma sino que también piensa en el otro.

Uno de los rasgos más importantes de la persona inteligente emocionalmente hablando es el de la empatía. La empatía o capacidad de ponerse en el lugar del otro. La única manera de comprender realmente lo que piensa, siente y vive la otra persona es teniendo esta cualidad.

Cuando se llega al proceso de mediación, durante mucho tiempo ha habido dolor en la familia, el ambiente está viciado, existen multitud de malas interpretaciones, actitudes que hacen daño, palabras que nunca se debieron decir, hechos que nunca se debieron dar. Para poder llegar a este último paso del acuerdo, es importante perdonar y perdonarse, de lo contrario el secreto fin de las partes en discordia no será el acuerdo, sino sacar todo lo posible del otro, que pague por todo lo que ha hecho, que la vida de alguna manera me compense un poco por todo lo que he aportado sin recibir nada. Pero el perdón es difícil, sobre todo cuando se trata de hechos que han ido alimentando los malos sentimientos poco a poco y durante años. ¿Cómo resolver este problema? Muy sencillo, practicando la empatía.

Si reflexionamos sobre el perdón, nos damos cuenta de que sólo tenemos que perdonar aquello que no comprendemos.

Realmente nos sentimos ofendidos porque interpretamos un hecho negativo para nosotros, sentimos que con esa actitud del otro algo hemos perdido: prestigio, amor, atención... y eso que sentimos perdido nos causa un profundo dolor, y a esa persona que nos ha causado dolor es la que sentimos que tenemos que perdonar. Pero si realmente nosotros tuviéramos una explicación de por qué se ha comportado así con nosotros, no tendríamos nada que perdonar.

Dolf Zillman, psicólogo de la universidad de Alabama, ha estudiado exhaustivamente la rabia y el enfado. Goleman, en su libro sobre inteligencia emocional, habla un poco sobre esto, y es importante reseñarlo porque es una reacción humana que prácticamente siempre se da en algún momento del proceso de mediación.

Goleman explica que el enfado se construye sobre otro enfado, es decir: «es una secuencia en donde cada uno de los pensamientos o percepciones irritantes se convierte en un minidetonante de la descarga catecolamínica de la amígdala y cada una de estas descar-

gas se ve fortalecida, a su vez, por el impulso hormonal precedente. De este modo la segunda descarga tiene lugar antes de que la primera se haya disipado, una tercera se suma a las dos precedentes y así sucesivamente»<sup>3</sup>.

Dice que cada nueva descarga se va sumando a las anteriores y va aumentando vertiginosamente la excitación fisiológica. Cuando ese nivel de excitación es muy alto, puede desembocar en un estallido de violencia y la persona es incapaz de perdonar ni de razonar, sólo se le ocurre la salida violenta y vengativa.

Zilleman nos dice que hay dos diferentes modos de intervención en este proceso.

El primero consiste en prestar mucha atención para entender cuáles son los pensamientos que desencadenan la primera descarga de enfado. Como se ha explicado, el enfado va creciendo mediante estímulos de enfado que se van acumulando, cuanto antes sea la intervención, más exitosa será, ya que si cuando se da el siguiente estímulo, la respuesta anterior ha concluido y el sujeto está completamente «limpio» de dicha emoción; no será una carga acumulada sino que empezará de nuevo, llegando a un nivel muy inferior de enfado.

La respuesta violenta puede incluso evitarse aunque se dé la oportunidad de desquite cuando existe la comprensión. Pongamos, por ejemplo, una persona que está continuamente metiéndose de forma provocativa con un grupo. Si antes de dar la posibilidad al grupo de responder a su agresor, se les explica que esa persona está especialmente agresiva porque acaba de sufrir una injusticia al no conseguir un puesto de trabajo a pesar de haber pasado la prueba, puesto que se ha dado a alguien cercano al director del centro; en el grupo, presumiblemente, se dará una respuesta comprensiva, más que responder como lo hubieran hecho en caso de no contar con dicha información.

El segundo modo sólo se puede dar en enfados moderados, en el resto es imposible, ya que cuando el nivel de enfado es muy elevado el proceso de razonamiento se deteriora de tal modo que se da lo que Zilleman denomina «incapacidad cognitiva», es decir, la persona es incapaz de pensar ni razonar adecuadamente. Este segundo método se refiere a introducir un elemento distractivo, es decir, la persona que está entrando en un proceso de enfado, se da permiso para abandonar por un momento su atención a los sentimientos de enfado y se centra en una situación agradable, divertida, interesante..., dejando que su enfado se enfríe y, por tanto, la respuesta será adecuada a su temperatura emocional.

Esta técnica es bastante utilizada. ¿Quién de nosotros no ha recurrido alguna vez a la conducción de un vehículo, a dar un paseo,

3 Goleman, D., o. c., pp. 110-111.

a escuchar música..., con el ánimo de que se enfríen nuestros sentimientos de enfado, para así poder ser capaces de ver las cosas más objetivamente? El mismo buen resultado que da con nosotros mismos da con los otros, si la aplicamos en el momento y de forma adecuada.

La empatía hace que, al ponernos en el lugar del otro, comprendamos, y no tengamos que perdonar.

En el proceso de mediación, se trata de que ambas partes sean capaces de ponerse en el lugar del otro, que entiendan cómo se han sentido durante todo el tiempo en que han vivido juntos a base de reyertas hasta que han decidido la separación. Cuando ambos entienden al otro, cuando comprenden su soledad, su temor, su sensación de impotencia, comprenden también ciertas respuestas en principio candidatas al perdón.

Cuando se consigue la empatía entre dos partes en conflicto, la tensión y la agresividad desaparecen y el acuerdo empieza a dejarse ver.