

Trabajo de fin de Máster

Facultad de Psicología

Gestión de las emociones en el conflicto de pareja: Revisión bibliográfica

Management of emotions in couple conflict: Bibliographic review

Autor: Zeneba Souman García

Tutor: Manuel José Rosales Álamo

Máster de Mediación Familiar y Sociocomunitaria

RESUMEN

La necesidad de aprender a gestionar las emociones inherentes a los conflictos de pareja es un tema que ha ido cobrando importancia con el tiempo. A través del campo de la Psicología positiva, se ha aceptado la trascendencia de normalizar los conflictos en el núcleo de la familia y para ello hay que aprender a gestionar las emociones intrínsecas a los mismos, como forma única de resolver los conflictos constructivamente. Razón por la que el objetivo de este trabajo ha sido llevar a cabo una revisión bibliográfica de la información existente sobre el tema que nos concierne. A pesar de que la literatura acerca del tema es escasa, pues es reciente la aparición de la Psicología positiva, y la mediación como método alternativos de resolución de conflictos. La búsqueda se ha efectuado en las diversas bases de datos (EBSCO, ACADEMY SEARCH COMPLETE, PSYCOARTICLES), de las que obtuvimos 20 artículos entre los que finalmente seleccionamos los 11 que mejor se ajustaban a los criterios de inclusión.

A grandes rasgos, la revisión bibliográfica realizada distingue dos aspectos: la tendencia a utilizar emociones negativas como estrategias inadecuadas de resolución de conflictos que generan reacciones hostiles que suelen desencadenar en rupturas o un alto nivel de conflictividad latente en la pareja. Y por otro lado, la necesidad de incorporar en las parejas competencias y habilidades para que adquieran estrategias positivas de resolución de conflicto, como puede serlo la asertividad. Por último, se hace una reflexión sobre la necesaria presencia de la Inteligencia emocional para gestionar las emociones en los conflictos de pareja, así como de otras herramientas como la Parentalidad positiva o la educación en emociones para garantizar una resolución de conflictos satisfactoria para ambas partes.

Palabras clave: Emoción, Cognición, Conflicto en la pareja, Mediación,

ABSTRAC

The need to learn how to manage the emotions inherent in conflict is an issue that has been gaining importance over time. The importance of normalizing the conflicts at the heart of the family is accepted through the field of *positive psychology*, and so must learn to manage the emotions inherent to them, as a unique way to resolve conflicts constructively. Reason why the objective of this work was to carry out a literature review of existing information on the subject that concerns us. While the literature about the subject is scarce, it is recent emergence of positive psychology, and mediation as a method of conflict resolution alternative. The search has been made in various databases (EBSCO, ACADEMY SEARCH COMPLETE, and PSYCOARTICLES), from which we got 20 items, including finally selected 11 that best fit the inclusion criteria.

Broadly speaking, the review bibliographic distinguish two aspects: the tendency to use emotions negative as inadequate strategies for resolution of conflicts generated hostile reactions that often lead to ruptures or a high level of conflict in the couple. And on the other hand, the need to incorporate in couples competencies and skills so they can acquire positive conflict resolution strategies, as it may be it assertiveness. Finally, a reflection on the necessary presence of emotional intelligence is made to manage emotions in conflict couple, as well as other tools such as positive parenting and education in emotions to ensure a successful conflict resolution for both parties.

Key words: cognition, emotion, conflict in the couple, mediation

“Debemos recordar que todos los mensajes analógicos invocan significados a nivel relacional, y que, por lo tanto, constituyen propuestas acerca de las reglas futuras de la relación... mediante mi conducta puedo mencionar o proponer amor, odio, pelea, etcétera, pero es el otro el que atribuye futuros valores de verdad positivos o negativos a mi propuesta. Evidentemente, esta es la fuente de innumerables conflictos relacionales. (Watzlawick & Beavin Bavelas).”

INDICE:

| | |
|----------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 6 |
| 1.1.Justificación..... | 11 |
| 1.2Objetivo..... | 12 |
| 2. METODOLOGÍA..... | 13 |
| 3. RESULTADOS..... | 16 |
| 4. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN..... | 25 |
| 5. BIBLIOGRAFÍA..... | 28 |
| 6. ANEXOS..... | 31 |

1. INTRODUCCIÓN

En palabras de David Álvarez Carretero la emoción se define como: “Emoción, esa palabra tan común, tan cercana, tan clara y, al mismo tiempo, tan difusa y tan lejana, tan difícil de definir. Podríamos decir que es esa energía interna que nos mueve, nos alerta, que enfoca nuestra atención, dirige el pensamiento y orienta nuestra conducta pero, sobre todo, es el lenguaje que nos une, no sólo como humanos, sino como animales.”¹

En lo relativo a las diversas teorías sobre la emoción, éstas difieren según el autor del que partamos. Según Goleman (1998), todas las emociones son impulsos en los que se halla implícita una tendencia a la acción. Sin embargo, otros autores dirimen entre dar prioridad a los procesos fisiológicos, o al componente cognitivo. Mientras que autores como Lazarus (1998) conciben a las emociones como reacciones ante el estado de nuestros objetivos adaptativos y en los que participa la valoración cognitiva; otros autores defienden que la sociedad y cultura son dos elementos o componentes esenciales en la comprensión de las emociones.

Podemos entonces afirmar, desde la perspectiva de la psicología positiva, que podemos definir a las emociones “como estados mentales o procesos elicitados por un evento de determinada intensidad, que puede ser medida a través de las respuestas comportamentales, fisiológicas y autoinformadas, aunque no siempre es clara la correlación entre estas diferentes medidas, y con una duración menor a los estados de humor [...], siendo posible su interpretación, supresión o moldeamiento. (Oatley y Jenkins) (1998)”²

Sin embargo, la importancia de las emociones no reside únicamente en su carácter impulsivo, sino en la significación y carga que poseen las emociones en el conflicto y que afecta de manera ineludible en su resolución constructiva o destructiva. Por lo que, proporcionar a las parejas y a las familias herramientas que les permitan combatir el manejo de las emociones y educarlas en un uso adecuado de las mismas es sinónimo de alcanzar una solución constructiva y satisfactoria para ambas partes.

1 Párrafo extraído de la Revista Cultural Mito. *¿Para qué son útiles las emociones? Una breve revisión desde la perspectiva psicológica.* 19 de Julio de 2014

2 Párrafo extraído del Manual Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación. Lourdes Munduate Jaca y Francisco José Medina Díaz. Página 93.

Como consecuencia de lo que he expuesto con anterioridad, mi estudio pretende la toma de conciencia por parte de la sociedad de que la capacidad de gestionar y resolver un conflicto solo puede llevarse a cabo a través del diseño y empleo de estrategias que minimicen las controversias del conflicto y maximicen a su vez los aspectos positivos del mismo. Asimismo, con mi trabajo espero hacer entender la trascendencia de que las relaciones interpersonales (en este caso la pareja) aprendan a gestionar y afrontar las emociones como herramienta para alcanzar resultados positivos.

De este modo, son aspectos contextuales que modulan los resultados constructivos del conflicto:

- ❖ La interdependencia
- ❖ Nivel de tensión
- ❖ Tipo de conflicto

La *interdependencia*, aborda los efectos que trae consigo una determinada acción en otro sujeto, esto es la reciprocidad de las acciones que derivan de una relación entre dos personas. Podemos, entonces categorizarla en interdependencia positiva o negativa. La interdependencia positiva avoca a la concordancia de metas perseguidas por los sujetos y el desacuerdo respecto de las actividades necesarias para conseguirla. Por su parte, la interdependencia negativa, hace referencia a la incompatibilidad entre dos sujetos tanto en los fines perseguidos como en las actividades realizadas. Su consecuencia directa desemboca en que la victoria de uno es sinónimo de derrota para el otro, puesto que el método utilizado es la búsqueda del interés propio sin tomar en consideración el interés del otro.

En lo que respecta al nivel de *tensión*, Walton (1969) sostiene que los niveles bajos de tensión producen inactividad y la evitación como estilo de afrontamiento de un conflicto, por lo que el interés de actuar es nulo, mientras que el nivel elevado de tensión lleva aparejado la ausencia de capacidad de procesar información. Por lo que ambos polos traen consigo resultados negativos a la hora de gestionar y por ende de resolver un conflicto.

Por último, analizamos *el tipo de conflicto*, en sus dos vertientes: el conflicto dirigido a la tarea y el conflicto dirigido a las relaciones personales. El conflicto de tareas se manifiesta en que su objeto es la disimilitud que tienen las partes del litigio en cuanto a

ideas, opiniones o posicionamientos. Mientras que el conflicto relacional se da cuando existe incompatibilidad de caracteres entre los sujetos a causa de diferentes valores o creencias.

La razón de ser de lo expuesto a priori, obedece a la consecución de una mejor gestión de conflictos, puesto que el análisis realizado permite conocer los distintos tipos de conflicto existentes. En resumen, debemos tener en cuenta que para gestionar el conflicto eficientemente, es preciso buscar la interdependencia positiva de las metas. Asimismo, los niveles de tensión deben ser bajos al principio y medios en su desarrollo y por último recordamos la importancia de disminuir la aparición de cualquier conflicto relacional.

Partimos de la premisa de que para la gestión del conflicto puede aludirse a diversas intervenciones. Dichas intervenciones las podemos categorizar en intervenciones de carácter estructural o de carácter conductual, cuya función no es otra que reducir, potenciar o resolver una controversia generada por diferentes intereses entre las partes.

Haciendo un breve análisis de los dos procesos para gestionar el conflicto, tenemos que la gestión estructural del mismo hace especial referencia a la percepción que tienen las partes intervinientes de los diferentes estadios de un conflicto.

Por su parte la gestión conductual, abarca el modo de afrontamiento de las personas que participan del conflicto, donde influyen, las *emociones* de las partes y con ello se pretende estudiar la predisposición de las partes para la gestión y resolución del conflicto.

A la hora de analizar los estilos y actuaciones de los sujetos de un conflicto, se deben tener en cuenta dos aspectos, por un lado el grado de importancia que otorga el investigador a la intención del negociador y la por otro lado la conducta que realmente mantienen para gestionar un conflicto.

Existen dos modos de gestionar el conflicto: la cooperación y la competición. Con cooperación se refiere a la percepción de interdependencia positiva de las metas que se proponen las partes intervinientes, (sujetos). Mientras que la competencia obedece a la interdependencia negativa, es por tanto un proceso destructivo frente a la cooperación concebida como proceso constructivo.

En este punto, debemos hacer alusión a los tres estilos de gestión de conflictos: no confrontación, orientación hacia la solución de problemas y control. El primero, alude a la evitación del conflicto o la cesión de los intereses del otro sujeto. El segundo, manifiesta la búsqueda de un acuerdo que satisfaga a ambas partes, o la cesión bilateral con el objetivo de alcanzar un compromiso. El último, busca la satisfacción de intereses individuales sin tener en consideración las necesidades del otro.

Con todo lo expuesto anteriormente, parto de la base de que la emoción es un elemento inherente al conflicto y como tal debe aprenderse a gestionar, debido a que puede determinar el nivel de tensión, la relación de interdependencia entre las partes en conflicto e incluso el resultado del mismo.

De hecho, el fenómeno emocional ha pasado por un proceso en el que se ha convertido en un elemento fundamental en el ámbito del conflicto, siendo paradójico que si bien el fenómeno emocional es inherente al conflicto, se haya estudiado como un aspecto ajeno al mismo.

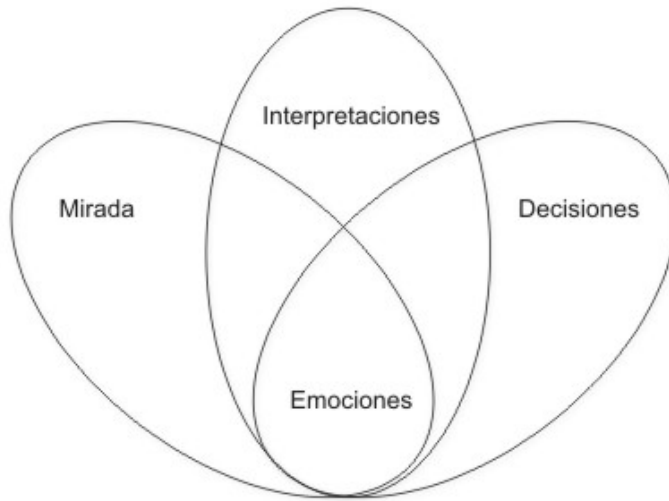
De hecho de que las personas conforman su realidad en base a la imagen subjetiva que construyen de sus propias percepciones. Distinguiendo dos dimensiones: una emocional y la otra simbólica.

Dicha interpretación subjetiva de la realidad se fundamenta en las explicaciones que permanecen alejadas de toda respuesta racional, imparcial y objetiva. Al contrario, solo es posible explicar estas circunstancias cuando tiene lugar la correlación entre aquellas emociones que influyen en la identificación de los elementos (lo que vemos), la conexión de esos elementos (lo que interpretamos) y en la significación global de estas relaciones (lo que proyectamos).

Por último, solo queda mencionar que las emociones inciden en *la mirada* de la realidad (en lo que identificamos a nuestro alrededor); en *las interpretaciones* de los acontecimientos (el sentido o significado que otorgamos a lo que nos sucede) y en *las decisiones* (nuestras proyecciones sobre el contexto). Dimensiones que carecen de una trayectoria o relación lineal, sino que generan múltiples efectos correlacionados entre sí.

Figura 1.1 Matriz del paisaje interior. Competitividad Emocional³

³ Matriz extraída del Ejercicio Paisaje Interior: *Recuperar las emociones para transformar las respuestas*. Marcelo Manucci



1.1 JUSTIFICACIÓN

Mi revisión bibliográfica se ampara en la necesidad latente en la realidad social de aprender y adquirir herramientas que posibiliten el manejo y gestión de las emociones inherentes a los conflictos de pareja.

El tema escogido, ha sido objeto de análisis y estudio por autores como Fisher y Shapiro, abordan la necesidad de dar importancia a las emociones y su interacción para obtener una adecuada negociación.⁴

Tras una búsqueda exhaustiva en numerosas bases de datos, reafirmé la escasa literatura científica que subsiste sobre la temática elegida, pues la mayoría de los artículos encontrados eran de carácter reflexivo; como una razón más para estudiar el porqué de este fenómeno tan poco analizado. Reflejándose así, el desconocimiento que se tiene de la carga que tienen la emociones en el conflicto.

Si bien, estamos en una cultura que está aprendiendo a asumir que el conflicto es un elemento inherente a cualquier relación y por ende a las relaciones convivenciales que se dan en el seno de la familia y en la pareja. También debe tomarse conciencia de que en el conflicto que se genera entre dos personas, el manejo de las emociones es determinante para una resolución satisfactoria del mismo, así como para su equilibrio personal y mejora en la calidad de vida.

Por ello, es importante analizar las emociones que interfieren en las relaciones de pareja y que generan conflictos en la misma. Pues existe una correlación entre el uso de emociones negativas que propician las situaciones hostiles y violentas, con el uso de emociones positivas como estrategia de resolución positiva de conflictos. Partiendo de la necesidad real de que el empleo de cualquier tipo de emoción es necesario, debemos superar la categorización de emociones en positivas o negativas. Dado que la subjetividad de la percepción de las emociones está plenamente sugestionada por la persona.

Por otro lado, la realidad social ha aceptado la errónea necesidad de controlar las emociones como una habilidad necesaria para el buen desarrollo de las relaciones sociales. Entendiendo por control de emociones a la capacidad de ocultar lo que ésta te hace experimentar, es decir aprender a controlar su manifestación externa. Sin embargo, la emoción es el mecanismo esencial que poseen todos los seres vivos para situarse en

4 Roger Fisher y Daniel Shapiro: autores del libro emociones en la Negociación.

su lucha por preservar una negociación. Sumado al hecho de que en el último tiempo las emociones no han tenido importancia, ya que se le ha otorgado a la parte más racional del ser humano en los procesos de negociación ante un conflicto.

1.2 OBJETIVO

El objetivo esencial de mi Trabajo, como ya he tenido ocasión de mencionar anteriormente es la elaboración de una revisión bibliográfica sobre la gestión de las emociones en los conflictos de pareja.

2. METODOLOGIA

Para llevar a cabo el mencionado estudio de la gestión de las emociones en los conflictos de pareja, debí hacer una búsqueda exploratoria de la temática, por lo que revisé y analicé diversas bases de datos y fuentes científicas que a medida que iba avanzando, descartaba hasta decantarme por las últimas, más fieles a lo que necesitaba.

En un principio accedí a Google académico, como buscador que me abrió una amplia gama de información y artículos en su mayoría de carácter reflexivo.

Posteriormente, haciendo uso de las bases de datos proporcionadas por la Facultad, accedí al portal de bases de datos y revisé bases como PSICOINFO, PSICOARTICLE, ACADEMI.EDU, entre otras.

Finalmente, para una adecuada elaboración de este estudio de revisión bibliográfica sobre la gestión de la emoción en los conflictos de pareja, empleé tres bases de datos científicas para la consecución de importantes concepciones y descubrimientos.

Las bases de datos consultadas fueron: EBSCO, ACADEMY SEARC COMPLETE, PSYCOINFO.

A razón de las bases de datos anteriormente expuestas, considero necesario, establecer los criterios de selección utilizados en las mismas, tanto incluyentes como excluyentes.

- **Criterios de inclusión:**

- Análisis de la gestión de las emociones en parejas.
- Análisis de artículos de Investigación científica.
- Idioma en español e inglés.
- Estudios comprendidos entre 2008-2017.
- Estudios con texto completo disponible.

- **Criterios de exclusión :**

- Análisis de artículos de carácter reflexivo o de otra naturaleza no científica.
- Estudios por debajo del año 2008.
- Idiomas que no fueran español e inglés.
- Estudios los cuales no se encuentran en texto completo disponible.

A continuación, presentaré una tabla en la que quedará reflejada el procedimiento de búsqueda en las bases de datos nombradas, explicándolo posteriormente de forma detallada. Además de las bases de datos incluimos: fecha de búsqueda, descriptores introducidos en la misma y los resultados extraídos de ella.

Tabla 1.1 Síntesis de la búsqueda de bases de datos

| BASE DE DATOS | FECHA | DESCRIPTOR | FILTROS | RESULTADOS |
|-------------------------|-------------|-------------------------------------|------------------------|------------|
| GOOGLE ACADÉMICO | 12 de Junio | Emoción en la Pareja | 1º Búsqueda Sin filtro | 43.000 |
| ACADEMY SEARCH COMPLETE | 12 de Junio | Gestión de Conflictos Mediación | 1ª Búsqueda Sin filtro | 51 |
| EBSCO | 13 de Junio | Emoción | 1º Búsqueda Sin filtro | 543 |
| | | Emoción y Conflicto de pareja | 2ª Búsqueda Sin filtro | 12 |
| Chubut. Edu.ar | 5 de Julio | Emoción en los conflictos de pareja | 1ª Búsqueda Sin filtro | 1 |
| Redalyc.org | 5 de Julio | | | 1 |
| PSYCOARTICLES | 6 de Julio | Emotion Cognition | 1ª Búsqueda Sin filtro | 262 |
| | | Emotion couple | 1ª Búsqueda Sin filtro | 24 |
| | | Emotion conflict couple | 1ª Búsqueda Sin filtro | 2 |

La primera búsqueda realizada, tuvo lugar en el buscador **Google Académico**, donde obtuvimos un amplio resultado debido a que se trata de un buscador genérico, además utilizamos un descriptor bastante común: Emoción en la Pareja.

Posteriormente hicimos uso de una base de datos llamada **ACADEMY SEARCH COMPLETE**, en la que empleamos dos descriptores *gestión de conflicto* *Mediación*. Donde encontramos artículos que nos eran de utilidad para analizar la gestión de las emociones en el campo de la mediación.

En siguiente lugar, utilicé la base de datos **EBSCO**, en la que pude hallar la mayoría de los artículos seleccionados en el trabajo de fin de master para su estudio. A pesar de que con los descriptores *Emoción (543)* en una primera búsqueda y *Emoción y conflicto en la pareja (12)*, encontré artículos de relevancia en la materia a estudiar, me encontré con una realidad: la literatura sobre el manejo y gestión de las emociones en los conflictos de pareja es escasa.

Una vez que reduje la búsqueda de 543 a 12 con el descriptor *emoción en el conflicto de la pareja*, procedí a leer los resúmenes de cada artículo para poder verificar que efectivamente abordaban la temática de interés para mi trabajo y así poder filtrar y desechar el resto conforme a los criterios de inclusión anteriormente expuestos.

Asimismo, haciendo uso de los mismos descriptores anteriores hallamos dos artículos trascendentes para nuestro trabajo en dos bases de datos concretas: **Chubut. Edu.ar** y **Redalyc.org**

Por último, pero no por ello menos importante, realizamos una búsqueda en inglés en la base de datos **PSYCOARTICLES**, donde empleé cuatro descriptores en los que seguí el procedimiento ya señalado hasta filtrar y eliminar aquellos que no me fueran de utilidad para abordar el objeto de mi trabajo. Los descriptores, del más genérico a más específico, utilizados fueron *emotion*, *cognition*, *emotion couple*, *emotion conflict couple*.

Resumiendo, reafirmamos que la temática seleccionada carece de literatura científica para poder analizar y estudiarla. Hecho que perjudicó mi búsqueda, ya que me encontré con un mayor número de artículos reflexivos en vez de investigación.

3. RESULTADOS

En este apartado, haré referencia a los resultados obtenidos del estudio exhaustivo de los artículos señalados en mi trabajo. Desglosando así cada artículo con su respectivo análisis:

Artículo 1:

“La mediación familiar en los conflictos de pareja”

Partiendo de que la familia es el pilar de la sociedad por antonomasia, los cambios que se desarrollan en el seno de la misma, así como los conflictos que puedan generarse, son inherentes a esta relación convivencial. Por lo tanto debe normalizarse el hecho de que puedan existir controversias que resulten estresantes y desencadenen situaciones de conflicto en el ámbito familiar, influyendo en la armonía de la dinámica familiar.

Dentro de los innumerables cambios que pueden tener lugar en el núcleo familiar, el de mayor trascendencia es el conflicto en la pareja que también afecta a los demás subsistemas (paterno-filial y fraternal), particularmente son las separaciones y divorcios las situaciones que más conflictos generan. Y es aquí, cuando interviene la emoción, emociones que tienen todos los miembros de la unidad familiar y cuyo manejo es difícil en un vínculo tan íntimo como éste.

Precisamente, debido a los aspectos emocionales y afectivos intrínsecos en este tipo de conflictos, la única manera de adoptar una resolución de conflictos adecuada, es incorporar herramientas que sirvan a las familias en general y a la pareja en particular para aprender a gestionar de forma positiva los conflictos familiares.

En conclusión, la mediación familiar se erige como el método alternativo de resolución de conflictos desde una perspectiva positiva, que trabaja desde la prevención y la adquisición de estrategias constructivas de resolución de conflictos.

Artículo 2:

More than One Way to Get There: Pathways of Change in Coparenting Conflict after a Preventive Intervention

El objetivo perseguido por este artículo fue el estudio de las vías de cambio en los niveles de conflicto experimentado por las parejas, empleando una intervención basada

en la evidencia, dirigida a prevenir a los participantes que integraban el grupo de recursos limitados e ingresos bajos y la clase trabajadora. El estudio que se realizó, utilizando un grupo de control y otro experimental, detectó que el modelo empleado se ajusta mejor en el caso de conflicto de parejas. Se reveló que la intervención fue más acertada para parejas con un alto nivel de conflictividad. Este descubrimiento obedece a una creciente literatura examinando las variaciones en la forma de relación en el tiempo y el proceso de cambio, especialmente para parejas que permanecen en peligro.

Artículo 3: Educar las emociones. Una alternativa contra el maltrato psicológico en la pareja

Este artículo, hace alusión a la ausencia de análisis e investigaciones en lo relativo al maltrato emocional en la pareja. La literatura en esta materia, ha sido amplia al estudiar el maltrato físico en la relación de pareja, no obviando el conflicto emocional.

Autores como Cáceres o Marshall, detectan que las diferencias entre elevadas tasas de conflictividad de la pareja frente a las de parejas armoniosas o con baja conflictividad, obedecen a elementos fundamentales de la Inteligencia emocional que posea la pareja o la persona. Dichas disimilitudes, guardan relación con el modo o forma del mensaje que emiten al otro, lo cual determina el grado de excitación fisiológica hasta el que accede una persona a medida que se desarrolla la discusión.

Muestra de lo expuesto a priori, las investigaciones llevadas a cabo por Goleman, muestran como bajos índices de Inteligencia Emocional implican menores indicadores de éxito en sus relaciones que aquellos que contaban con índices elevados.

El objetivo de este artículo, está fundamentado en la promoción de acciones preventivas de conflictos que erradiquen la violencia psicológica a través de la educación emocional del sujeto como una enseñanza estructurada dirigida al desarrollo de la inteligencia emocional.

Artículo 4: Ajuste Marital y Emociones Específicas Sentidas y Percibidas por los Cónyuges Durante una Conversación

Tras el análisis de diversos estudios previos, este artículo analiza la correlación entre el ajuste marital y la evaluación de una persona de su propio afecto o el de su cónyuge

durante una conversación marital donde se percibe una atribución de más importancia a las emociones que subyacen al conflicto que al contenido en sí.

Este estudio en concreto, con una muestra de 60 personas, se evalúa en cada minuto de su conversación marital la intensidad de su experiencia y la de su pareja, utilizando siete emociones específicas: enojo, tristeza, temor, interés, alegría, cariño y tranquilidad. Un subconjunto de estas variables explicó un 64% de la varianza en el ajuste marital femenino y otro un 70% de la varianza en el ajuste marital masculino.

A modo de conclusión, el artículo consideró revelador el hecho de que durante la investigación los sujetos manifestaran tranquilidad con frecuencia. Hecho que se debía a que la tranquilidad se asociaba al intento de no mostrar cómo se sentían verdaderamente. En resumen, creemos que la mejor forma de interpretar estos resultados es que los sujetos se sentían y percibían involucrados en la discusión (de ahí la baja indiferencia) pero que, no obstante, manifestaban control sobre sus actos (de ahí la alta tranquilidad).

Artículo 5:

“Inteligencia emocional, celos, tendencia al abuso y estrategias de resolución de conflicto en la pareja”

Este artículo aborda la ausencia de inteligencia emocional como estrategia negativa de resolución de conflictos cuando intervienen los celos y el abuso de estrategias violentas para resolver conflictos. Por otro lado se ha estudiado si dichas variables a analizar son predictores de un mal manejo de emociones para gestionar el conflicto. Para lo que se utilizó una muestra en la que participaron hombres y mujeres pertenecientes a la población general compuesta por 294 personas.

Tal y como el estudio pretendía, los resultados mostraron que efectivamente la relación entre la inteligencia emocional (ausencia), los celos y el empleo de estrategias violentas, son variables significativas y relevantes en cuanto al tipo de estrategias llevadas a cabo por la pareja como método de resolución de conflictos.

Autores como Mayer y Salovey, consideran que la violencia en la pareja es muchas veces, el resultado de un estado emocional de alta tensión, donde predominan actitudes y reacciones hostiles, cuya relación con la inteligencia emocional es fundamental.

Entendiendo por la misma: “a la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y la de los demás”.⁵

Concluyendo, que el uso de estas estrategias destructivas de resolución de conflictos en las parejas es un predictor óptimo de la violencia en la pareja y de su necesaria prevención. Siendo necesario el fomento de un uso de emociones y estrategias de resolución de conflictos constructivo y no destructivo.

Artículo 6:

Relación Entre las Estrategias de Manejo del Conflicto y la Percepción de la Violencia Situacional en la Pareja

Bajo la rúbrica de este artículo, observamos el modo en que las estrategias de manejo del conflicto influyen en la violencia situacional en la dinámica de la pareja. Se aplica la Escala de Estrategias de Manejo de Conflicto y la Escala de Violencia en la Pareja a muestra de 342 participantes cuyos resultados fueron los siguientes:

.Las mujeres manifiestan recibir más violencia física y en el plano económico, así como un nivel superior de intimidación y humillación. Se concibe así, la violencia física en la mujer como *violencia coercitiva de control*, con consecuencias más graves que la *violencia situacional en la pareja*; puesto que las víctimas de la primera presentan un mayor número de síntomas de estrés postraumático. Riesgos que pueden existir indistintamente de si la pareja permanece casada o forman una unión libre (Brownridge, 2010).

Por último, cabe señalar que un importante factor unido a la violencia situacional en la pareja son los conflictos que se dan en la dinámica familiar. En palabras de Cascón:

“Generalmente, se aprende a valorar los conflictos como negativos, pero son desacuerdos entre las personas que muchas veces pueden ser constructivos”.

Las parejas empleaban estrategias tales como la comunicación y negociación, evitación, acomodación, coerción, reflexión, negociación o control, entre otras, cuando

5 Cita extraída del artículo “*Inteligencia emocional, celos, tendencia al abuso y estrategias de resolución de conflicto en la pareja*”. Página 3.

tenía lugar un conflicto. Llegándose a la conclusión de que cuanto mayor sea la cohesión y satisfacción marital, menor es la existencia de conflictos destructivos.

Artículo 7:

“Parentalidad positiva. Las bases de la construcción de la persona”

Este artículo parte del origen y concepto del término “Parentalidad positiva” de auge en el ámbito de la psicología. Podemos observar como este término se conceptualiza en tres niveles: cerebral, emocional y social. Pretende el desarrollo de la persona en su lenguaje, relaciones interpersonales, y su *yo* con el fin de convertirse en personas maduras que adquieran competencias para mejorar en su relación parento-filial y de pareja.

Tras hacer alusión a otros estudios sobre el papel positivo que desarrollan las relaciones familiares a la hora de prevenir problemas emocionales y su conducta ante los mismos, se llega a la conclusión de la importancia de estudiar las habilidades y capacidades afectivo-emocionales de las personas y las familias, así como el uso de emociones positivas para resolver conflictos.

En definitiva, el objetivo de este compendio denominado *Psicología Positiva*, no es otro que el estudio de los procedimientos que se llevan a cabo en el desarrollo de las emociones positivas del ser humano, para sí poder contribuir en la resolución positiva de conflictos entre las familias y las parejas.

Artículo 8:

“El mediador y el manejo de las emociones”

En este artículo, observamos la relevancia de que el Mediador, como tercero imparcial del proceso de mediación debe tener siempre presente la importancia de una adecuada gestión de las emociones de las partes y propias.

Partiendo de la base de que las emociones, como ya hemos dicho con anterioridad, conforman una respuesta adaptativa en el ser humano, que le hace reaccionar ante las interacciones con los demás. Debemos saber que están directamente relacionadas con la significación que cada persona le da a una situación o circunstancia experimentada (pensamiento, sensación, creencia, afectación...)

Asimismo, el artículo define a la emoción “*como producto del significado subjetivo y la interpretación que le damos a las situaciones, por lo tanto, cada uno experimenta sus emociones de acuerdo a cómo interpreta los hechos y de acuerdo a los pensamientos presentes. De ahí que, ante un mismo hecho, las personas pueden sentir emociones diferentes.*”⁶

El artículo analizado, manifiesta que en cualquier conflicto, familiar, laboral, o de pareja, la emoción nos informa de las necesidades que tiene la ora persona y nos redirigen a adoptar una conducta determinada. El dilema surge a la hora de identificar la emoción y la respuesta en función de la interpretación que se realice. Por lo tanto, el proceso adecuado es identificar, reconocer y aceptar la emoción como primera respuesta adaptativa

Por último, el artículo hace referencia a los tipos de emociones existente. Haciendo una clasificación en la que manifiestan su acuerdo la mayoría de autores que estudian las emociones y su influencia en el conflicto. Conforme a lo cual identifican cuatro emociones básicas o primarias (Ira, alegría, miedo y tristeza), cuatro secundarias (amor, sorpresa, vergüenza, aversión) y otras de tipo mixto (como pueden ser los celos).

Artículo 9

The Dynamics of Emotion, Love and Power in an Emotion-Focused Approach to Couple Therapy

El presente artículo, desarrolla un enfoque de resolución de conflictos en la pareja basado en la emoción. Se identifican tres situaciones susceptibles de generar conflictos en la pareja: la necesidad de apego, la necesidad que la identidad sea validada por el otro y la atracción por el otro. Asimismo, distinguen entre emociones primarias que están directamente relacionadas a la satisfacción de nuestras motivaciones centrales, y las emociones secundarias, que están influenciadas por otros factores en nuestro carácter/modo de ser. Se presenta un modelo de cinco etapas de trabajo con parejas cuyo foco es la emoción. En dichas etapas se pretende ayudar a las parejas a tomar conciencia de sus diferentes emociones y expresarlas constructivamente.

⁶ Cita extraída del artículo *Gestión de las emociones por parte del Mediador*”. Página 18.

Podemos concluir, haciendo hincapié en que para resolver conflictos de pareja no sólo es importante desarrollar la capacidad de enfatizar en una relación de pareja, sino también es preciso ser capaces de manejar las emociones propias y tolerar la frustración que genera el hecho de no lograr siempre el interés propio u obtener las expectativas deseadas.

Artículo 10:

“Powerful and Powerless Emotions in Partner Conflicts: Gender Differences”

El objeto de este artículo es mostrar, por un lado la importancia de diferenciar la gestión de emociones según el género desde el que se analice y por otro lado estudia la categorización de emociones en poderosas o no poderosas según su relevancia. Partiendo, como hemos podido leer anteriormente de que el conflicto es un inherente a cualquier tipo de relación interpersonal, cuando se trata de las relaciones de pareja sus efectos pueden ser destructivos. En esta tesitura, las emociones cobran una gran trascendencia a la hora de estudiar dichos conflictos interpersonales.

El estudio, muestra que las mujeres expresan “*emociones no poderosas*” como pueden ser la tristeza, la culpa o el miedo, mientras que los hombres, manifiestan mayoritariamente “*emociones poderosas*” como la ira o el desprecio. Por lo que el estudio se propone llevar a cabo una investigación del tipo de emociones interpersonales que hombres y mujeres experimentan ante situaciones conflictivas de pareja disimiles. Paralelamente, se pretendía hacer un análisis del efecto de las emociones en relación a la frecuencia de los conflictos.

La muestra utilizada asciende a 142 estudiantes universitarios a los que se presentan cinco situaciones hipotéticas, evaluando la intensidad de las emociones que sentían ante cada situación así como la frecuencia de los mismos. Como resultados, obtenemos diferencias de género en las emociones en cada situación conflictiva, de manera que las mujeres experimentaban cualquier emoción con mayor intensidad y los hombres manifestaban una mayor frecuencia en las denominadas emociones *poderosas* en los conflictos en la pareja.

Artículo 11:

“Las emociones en mediación”

El presente artículo, es de relevancia porque incorpora la necesidad de una gestión inteligente para una resolución positiva y constructiva del conflicto. Se hace una reflexión sobre el lenguaje emocional con el que todas las personas se expresan, y la inteligencia emocional como el recurso implícito a la figura del mediador, que debe conocer las emociones propias y ajenas

Gestión inteligente: de la Reacción a la respuesta:

En este apartado, el artículo analizado alude la trascendencia de aprender a gestionar la reacción automática para transformarla en una respuesta meditada. Se manifiesta la conveniencia de gestionar las emociones para incorporar el aprendizaje de habilidades racionales. Haciendo uso de la capacidad de adoptar respuestas adecuadas, que poseemos como seres con racionalidad, en lugar de emplear reacciones instintivas. Uno ejemplo de ello sería, responder al sentimiento o percepción de daño con asertividad y no con agresividad.

Por último, reseñar la importancia de hacer uso de la inteligencia emocional, consistente en la capacidad de poner distancia entre el estímulo y el modo de respuesta. Dicha inteligencia, tenemos la posibilidad de regular y reconducir nuestra reacción para transformarla en respuesta. Hallando estrategias que propician una gestión eficaz de nuestras acciones y reacciones. Constituyendo así la clave para una comunicación eficaz.

En síntesis, los resultados extraídos de mi revisión bibliográfica sobre la materia elegida muestran los siguientes aspectos:

- La ausencia de estudios sobre la influencia de las emociones en el conflicto, a pesar de que la realidad social se empieza a mostrar receptiva al hecho de que el conflicto es un elemento inherente a las relaciones de cualquier índole, incluida la pareja.
- La trascendencia de concebir a la emoción como una respuesta adaptativa a cualquier reacción o situación que pueda darse en la pareja.

- La inteligencia emocional es determinante en los conflictos de pareja, de manera que un bajo índice de este indicador constituye menor éxito en la relación de pareja. razón por la que un nivel bajo de inteligencia emocional implicaba el uso de estrategias violentas y hostiles frente a un nivel alto que muestra el empleo de estrategias constructivas.
- La creencia generalizada de un uso de emociones negativas como estrategia que dificultaba la resolución positiva y satisfactoria del conflicto.
- La necesidad de los padres de incorporar ella Parentalidad positiva a nivel cerebral, emocional y social como posibilidad de usar.
- Por último, la importancia de incorporar una gestión inteligente de las emociones para resolver constructivamente el conflicto como esencia de la Mediación como método alternativo de conflictos.

| | DESEADOS | OBTENIDOS |
|------------|--|---|
| RESULTADOS | Aceptación de la emoción como una respuesta adaptativa a cualquier situación | Ausencia de estudios similares en materia de gestión de emociones en conflictos de pareja |
| | Incorporación por parte de los padres de la <i>Parentalidad positiva</i> en la educación | La inteligencia emocional como condicionante de los conflictos de pareja |
| | Gestión inteligente de las emociones para la resolución positiva de conflictos | Uso equitativo de emociones negativas y positivas como estrategia de resolución. |

4. CONCLUSIONES Y DISUCIÓN

Como resultado del trabajo de análisis y revisión bibliográfica sobre la gestión de emociones en los conflictos de pareja, como temática seleccionada para ser objeto de estudio de mí estudio, las conclusiones a las que llegamos son las siguientes:

- En primer lugar, es una realidad fehaciente, con la que me he encontrado desde el principio, la limitación que ha supuesto la escasez de literatura científica sobre el tema.
- Existe una creencia generalizada sobre el hecho de que las emociones que ahondan en un conflicto deben ser siempre negativas, hecho que se critica en este estudio, remarcando la posibilidad y necesidad de adquirir y emplear emociones positivas que fomenten la resolución positiva y constructiva del mismo.
- A raíz de lo expuesto en el párrafo anterior, se establece la correlación existente entre el uso de emociones negativas con las estrategias utilizadas para la resolución de conflictos. Condicionando éstas que se propicie un clima de violencia situacional que desfavorezca una resolución constructiva del conflicto.
- La cohesión entre la inteligencia emocional y el afrontamiento de situaciones conflictivas es una de las capacidades o habilidades más poderosas para alcanzar una resolución satisfactoria de conflictos para todas partes. Todo, ello solo se consigue si las reacciones instintivas se transforman en respuestas racionales convenientes y meditadas
- La Psicología positiva, juega un papel imprescindible en el que mediante la “*Parentalidad positiva*” se pretende el alcance de una resolución de conflictos positivos, tanto como parejas, como en su papel de padres.
- Surge, a razón de todo lo expuesto en el apartado de conclusiones, la oportunidad de *educar las emociones*, es decir, fomentar acciones preventivas de conflictos que erradiquen la violencia psicológica a través de la educación emocional de las personas encaminada al desarrollo de su inteligencia emocional.
- Por último, se propone como alternativa constructiva de resolución de conflictos la Mediación familiar como herramienta útil para adquirir estrategias que le permitan llevar a cabo dicha resolución positiva.

A grandes rasgos, puedo señalar que las limitaciones con las que me encontré en la búsqueda de artículos de interés en mi temática, sirvieron para que tomara conciencia de la necesidad de efectuar más revisiones científicas sobre esta materia, esto es, la gestión de la emoción como objeto central de mi trabajo. Considero que el uso de otros descriptores sería pertinente para obtener numerosas búsquedas desde otra perspectiva, como pueden ser los *sesgos cognitivos*, *cognición*, *emociones conflictivas*, entre otros.

De modo que este estudio abre campos para nuevas líneas de investigación, ya que con este trabajo, nos ha mostrado los resultados esperados. Por una parte, hemos podido comprobar la escasa literatura científica al respecto, y por otra el hecho de que la realidad social exija que se tenga más presente la necesidad de analizar todos los elementos que intervienen en un conflicto, bien sean de índole racional o emocional.

Por otro lado, observé que el uso de emociones positivas como resolución de conflictos en la pareja es prácticamente escaso, sin embargo si se da en otros subsistemas como el paterno-filial donde se hace un mayor uso de la negociación que de estrategias hostiles o negativas como la dominación. Por lo que resultaría de interés emplear otros descriptores que ahondaran en el porqué de la ausencia de emociones positivas como estrategia resolutoria de conflictos. Aunque me aventuraría a señalar que la razón podría ser, no solo la tensión evidente que genera la convivencia, sino la creencia popular de la sociedad de que las relaciones se deterioran como parte de un proceso natural y por ende las emociones que se crearan serán negativas, propias del desgaste emocional que supone la relación con el tiempo. Por lo que la *Psicología positiva* pretende erradicar este pensamiento arraigado en la sociedad actual y transformarlo en la incorporación de habilidades personales que permitan una resolución pacífica de los conflictos.

Por ello, hice hincapié en reflejar aquellos artículos que analizaran este aspecto, como se lleva a cabo en la *Parentalidad positiva* cuya esencia es aprender a manejar y gestionar las emociones e incorporar habilidades o herramientas que propicien una resolución de conflictos constructiva y positiva, tanto en la pareja como en la relación paterno-filial. Pues un buen ajuste en la relación de pareja influye directamente en su *parentalidad* y lo mismo ocurre a la inversa, una relación de pareja conflictiva incide negativamente en la relación con los hijos.

Finalmente, a nivel personal, debo expresar que el interés de mi trabajo, por estudiar el manejo de las emociones en la sociedad, se debe a mi absoluta creencia de la trascendencia de las emociones en todos los aspectos de la vida. Desde que nacemos, incorporamos a nuestra vida cotidiana emociones básicas que a medida que vamos creciendo se vuelven más complejas debido al lenguaje aprehendido. De esta manera, somos conscientes de que cada ser humano experimenta y exterioriza las emociones de forma diferente y peculiar en función de sus experiencias. Cada individuo experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de su carácter, experiencias vividas y de lo que aprende frente a una situación concreta. Si bien es cierto que determinadas reacciones fisiológicas de las que desencadenan las emociones son innatas, otras podemos y de hecho adquirimos de motu proprio.

Asimismo, las emociones constituyen otra forma de comunicación social que nos permite sentirnos integrados o alejados de un determinado grupo social. Todo ello se reduce en la necesidad imperiosa de seguir experimentando emociones para mejorar nuestras aptitudes y con ello nuestra inteligencia emocional para así alcanzar la felicidad anhelada. Esto es así, por la interrelación que existe entre nuestra mente y corazón a la hora de tomar decisiones. La emoción se convierte en el instrumento entre la necesidad y el comportamiento, de manera que cada decisión tomada implique un proceso reflexivo que se escape al entendimiento racional. Confluyen, la razón y la emoción una armonía perfecta que permiten que el ser humano incorpore herramientas constructivas, como lo son la empatía, asertividad o escucha activa para obtener una negociación satisfactoria que fortalezca la relación interpersonal en la pareja y en cualquier otro tipo de relación.

5. BIBLIOGRAFÍA

(1)Álvarez Carretero, D. ¿Para qué son útiles las emociones? Una breve revisión desde la perspectiva psicológica. *Mito Revista 43 Cultural*. 2014. Recuperado de:

<http://revistamito.com/para-que-son-utiles-las-emociones-una-breve-revision-desde-la-perspectiva-psicologica/>

(2)Blázquez Alonso, Macarena; Moreno Manso, Juan Manuel; García-Baamonde Sánchez, M^a Elena; (2009). Educar las emociones: Inteligencia emocional como alternativa para la prevención del maltrato psicológico en la pareja. *Anales de Psicología, Diciembre, 250-260*.

(3)Epstein Kenneth, Pruett Marsha Kline, Cowan Philip, Cowan Carolyn, Pradhan Lisa, Mah Elisabeth, Pruett Kyle. (2015). More than One Way to Get There: Pathways of Change in Coparenting Conflict after a Preventive Intervention. *Family Processes*.

(4)García Real, A. (2014). Asociación Vasca de Mediación, Bitar-bask. Sitio web: <http://bitarbask.blogspot.com.es/2014/09/la-inteligencia-emocional-en-el-proceso.html>

(5)García Tomé, M. (2017). La mediación familiar en los conflictos de pareja. *GAMEFA, Servicio de Mediación Familiar* Sitio web: <https://slidedoc.es/la-mediacion-familiar-en-los-conflictos-de-pareja-pdf>

(6)Goleman (1998). Jaca Lourdes, M, José Medina Díaz, F. *Gestión del conflicto, Negociación y Mediación*. ED: Psicología Pirámide. 2011.

(7)Jaca Lourdes, M, José Medina Díaz, F. *Gestión del conflicto, Negociación y Mediación*. ED: Psicología Pirámide. 2011. Págs.: 45 y ss.

(8)Lazarus (1998). Jaca Lourdes, M, José Medina Díaz, F. *Gestión del conflicto, Negociación y Mediación*. ED: Psicología Pirámide. 2011.

(9)Manucci, M. Los límites del paisaje. *Competitividad emocional*. 2016. Recuperado de: <http://www.competitividademocional.org/paisajeinterior.html>

(10)Munduate, L. y Medina, F. J. (2005). *Gestión del conflicto, Negociación y Mediación*. Madrid: Pirámide.

- (11)Novel Martí, G. (2010). El mediador y el manejo de las emociones. 2010. *Observatorio de Mediación*. Universidad de Barcelona Sitio web: http://www.icacor.es/fileadmin/user_upload/archivos/contenidos/EL_MEDIADOR.pdf
- (12)Oatley y Jekins(1998). Jaca Lourdes, M, José Medina Díaz, F. *Gestión del conflicto, Negociación y Mediación*. ED: Psicología Pirámide. 2011.
- (13)Percas Four-Pome, M. (Marzo 2010). Emociones en la Mediación. *Revista de Mediación. ADR, Análisis y Resolución de Conflictos, Número 5, 6*.
- (14)Perles Novas, F, San Martín García, J, Canto Ortiz, J, & Moreno Jiménez, P. (2011). Inteligencia emocional, celos, tendencia al abuso y estrategias de resolución de conflicto en la pareja. *Escritos de Psicología (Internet), 4(1), 34-43*. (2017) Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092011000100005&lng=es&tlng=es.
- (15)Rodrigo et al. (2015). *Manual Práctico de Parentalidad Positiva*. Madrid: Síntesis.
- (16)Rodrigo, M.J., Márquez, M.L., y Martín, J.C. (2010). Parentalidad Positiva y Políticas Locales de Apoyo a las familias. Orientaciones para favorecer el ejercicio de las responsabilidades parentales desde las corporaciones locales. Madrid: *Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)*.
- (17)Roger F, Shapiro D. emociones en la Negociación. Ed: Granica. 2008:
- (18)S. Greenberg, Leslie, PhD, and Rhonda N. Goldman, PhD. (2008). Emotion-Focused Couples Therapy: The Dynamics of Emotion, Love, and Power. *American Psychological Association, 405*.
- (19)Suárez, A., Byrne, S., & Rodrigo, M. (2016). Validación de la Escala de Parentalidad Positiva (EPP) para evaluar programas presenciales y online de apoyo parental || Validation of the Positive Parenting Scale (PPS) for evaluating face-to-face and online parenting support programs. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación, 3(2), 112-120* Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.17979/reipe.2016.3.2.1883>

(20) Valor-Segura, Inmaculada. Expósito, Francisca. Moya, Miguel.(2010). Powerful and Powerless Emotions in Partner Conflicts: Gender Differences. *Intervención Psicosocial. Universidad de Granada. Vol. 19, n.º 2, 2010 - Págs. 129-134*

(21) Wilson, Juan E., Mejía, Juan. Ajuste Marital y Emociones Específicas Sentidas y Percibidas por los Cónyuges Durante una Conversación. *Revista de Psicología [en línea] 2002, XI: [Fecha de consulta: 18 de julio de 2017] Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26411109>> ISSN 0716-8039.*

Anexo 2:

La Inteligencia Emocional en el Proceso de Mediación de Conflictos

Las emociones y los conflictos.

Todo conflicto y conducta agresiva llevan consigo un núcleo esencial que son las emociones.

Dos personas pueden tener diferentes intereses, necesidades insatisfechas; pero si no hay emociones en juego no hay conflicto.

Ramón Alzate Sáez de Heredia, en su libro Resolución del conflicto (2000), expresa que las emociones afectan al conflicto de diversas maneras:

- Cuando las emociones están fuera de control.
- Las emociones pueden intensificar los conflictos, una vez que estas comienzan a aumentar.
- Las mismas emociones nos motivan a querer o no resolver un conflicto.
- A la hora de resolver la mayoría de los conflictos debemos expresar y encauzar las emociones.

Las emociones y la mediación.

Pueden existir y de hecho existen discrepancias entre profesionales de la mediación; ya no tanto al respecto de si las emociones están presentes en la mediación, que entiendo que todos estaremos de acuerdo que de una u otra manera van a estarlo.

Entiendo que el debate de fondo gira más al respecto de la importancia que debemos darle a esta área de análisis e intervención dentro del proceso de mediación.

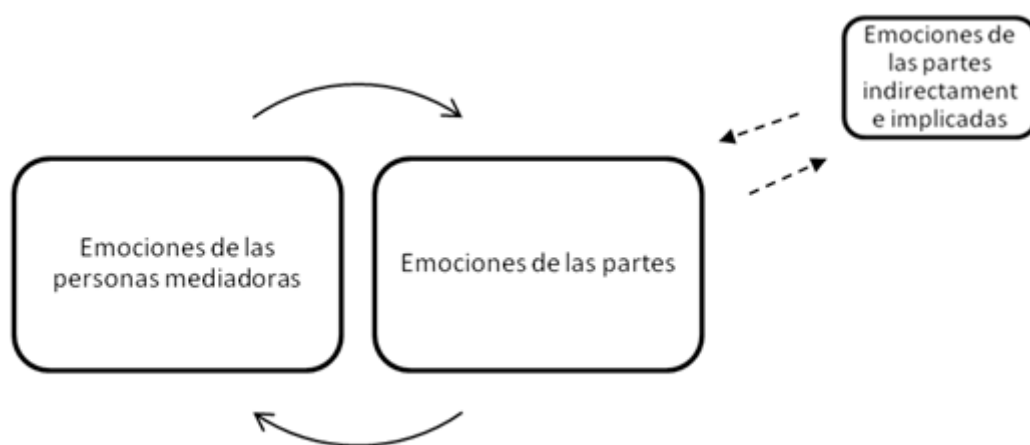
Algunas de las tesis detractoras de emocionalizar todo proceso de mediación; nos llevan a pensar en esos conflictos entre grandes empresas, cuyas mediaciones pueden incluso desarrollarse a través de representantes de las partes, en las cuales la importancia de los aspectos sustantivos del conflicto superaría ampliamente a esos aspectos relacionales y emocionales.

Incluso compartiendo estos planteamientos y reconociendo, como ya se ha expuesto que los conflictos pueden tener una mayor dimensión relacional o sustantiva, nos atrevemos a afirmar de manera rotunda que del mismo modo que las emociones están presentes en los conflictos también van a aparecer cuando nos disponemos a trabajar con ellos en mediación.

Por dar una visión global de la realidad emocional subyacente en la mediación, una buena perspectiva de acercamiento pudiera consistir en pensar en el aspecto emocional de la mediación en tres niveles:

1. *Las emociones de las personas mediadoras.*
2. *Las emociones de las partes*
3. *Las emociones de las partes indirectamente implicadas que aun sin estar presentes en la sala, pueden estar influyendo en ella.*

Acercamiento a la realidad emocional de la mediación



Esta perspectiva de acercamiento a la realidad emocional de la mediación es una buena oportunidad para replantear nuestra percepción de lo observado y aumentar nuestro nivel de consciencia al respecto de la realidad inter personal que transcurre en la mesa de trabajo. De este modo podremos dirigir nuestro aprendizaje hacia mayores niveles de competencia profesional.

La mediadora Sacramento Bárbara Maroto, en la revista mundo mediación, ya nos habla implícitamente de la importancia de dos competencias fundamentales de la Inteligencia

Emocional, como son las competencias de Autoconocimiento y Autorregulación. O dicho de otra manera de la importancia que tiene para la persona mediadora el ser capaz de reconocer y gestionar sus propias emociones en la mediación:

“(…)Al inicio de mi trabajo como mediadora desde luego que no me hacía estos planteamientos, ya que estaba más pendiente de seguir todos los pasos adecuadamente, escuchar atentamente para que no se me escapara ningún dato, de no equivocarme en las informaciones que pudiera dar y en seguir al pie de la letra las técnicas... En fin, de esto han pasado ya dos décadas y con el transcurso de los años no sólo he desarrollado todos los aspectos para ejercer como mediadora sino que también he enseñado a otros las técnicas y habilidades mediadoras. Al final me he dado cuenta que esto es relativamente sencillo, sin embargo el proceso interno del mediador ante los conflictos, lo que siente y cómo lo gestiona me parece una labor fundamental y que no se puede aprender ni enseñar como un mero manual de instrucciones al uso, ya que es algo vivencial y que el mediador ha de trabajar internamente (...)”.

"Nuestras emociones nos acompañan en el proceso de mediación, y estas no las podemos manejar, a no ser que sea desde nuestro interior".

Las personas mediadoras llegamos con un nivel de activación o estrés determinado al proceso, que si es excesivo puede resultar en ritmos comunicativos muy rápidos, llegando incluso a cortar los mensajes de las partes y no permitir que se expresen cómodamente. Esto puede resultar en una imagen de falta de competencia. Así mismo niveles de activación excesivamente bajos pueden dar la sensación de falta de atención, desinterés, aburrimiento o cansancio.

De este modo podemos hablar de un estrés adaptativo, entendido como la energía o nivel de activación necesario para responder a una situación concreta con todas nuestras capacidades mentales. Pero también podemos hablar de un estrés negativo, que es lo que habitualmente entendemos cuando hablamos de estrés y que nos dificulta adaptarnos de manera eficaz a la tarea que llevamos a cabo. En estos casos, nuestro grado de activación es excesivo y merma nuestras capacidades cognitivas.

Campana de Gauss: Relación entre estrés y rendimiento

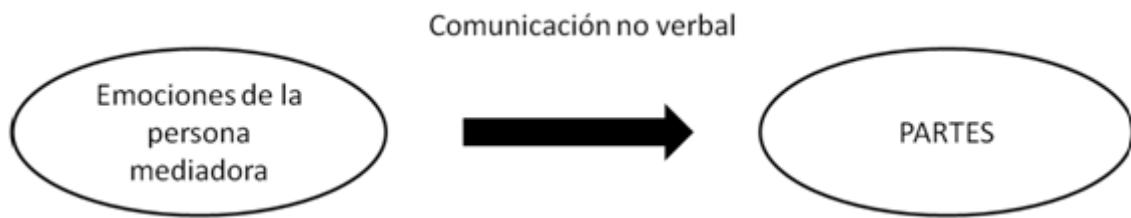


Un nivel de estrés muy bajo aburre al cerebro, mientras que un estrés excesivo genera ansiedad, cuyos efectos negativos los conocemos todos a los que los nervios nos han podido traicionar en un examen.

Por lo tanto, como personas mediadoras, es importante detenernos a observar y a regular nuestro propio estado emocional antes de iniciar una sesión con las partes. De este modo tenderemos a mantener ese ritmo comunicativo que como directores del proceso y expertos en comunicación se espera de nosotros.

Las personas mediadoras tampoco quedamos al margen de los acontecimientos ni del clima afectivo que aparece en la mediación. De este modo, nuestras propias reacciones emocionales de sorpresa, miedo, o frustración ante conductas de las partes y acontecimientos imprevistos, aunque tratemos de camuflarlas, van a salir al exterior por un breve lapso de tiempo a través de la comunicación no verbal y para verbal. Reacciones emocionales que de manera inconsciente y a través de la vía inferior van a ser recibidas por las partes en conflicto, en un proceso de contagio emocional.

Contagio emocional: 1



Así mismo, las personas mediadoras también podemos ser presa del contagio al respecto de las emociones que presentan las partes llevándonos a actuar de manera reactiva en esos instantes del proceso.

Contagio emocional: 2



Sabemos por la literatura sobre Inteligencia Emocional, así como por nuestra propia experiencia, de la existencia de “las neuronas espejo”. Éstas, de manera inconsciente y automática nos contagian del estado emocional de nuestros interlocutores. Las neuronas espejo ofrecen un mecanismo neuronal que explica la tendencia de una persona a adoptar las emociones de otra con la que interactúa. Especialmente cuando se trata de emociones de alta intensidad.

Existen estudios en los que a un grupo de personas se le muestra una fotografía de otra con expresión facial de angustia y a los pocos segundos de ver la expresión se registra la misma emoción de angustia en sus rostros. Han sido contagiados.

Otro estudio analiza el efecto del contagio emocional a través de crear dos equipos de trabajo en una empresa con actores infiltrados. Los actores integrados en uno de los equipos tienen la misión de adoptar un rol negativo y los incluidos en el otro la de adoptar uno positivo. El estudio observa una incidencia significativa de los actores en el clima resultante en los grupos.

De cualquier manera esto es algo que resulta fácil de comprender dado que lo experimentamos de manera cotidiana cuando interactuamos con personas que muestran emociones, tanto positivas como negativas, de alta intensidad.

Con esta idea en mente parece importante permanecer en contacto con nuestras emociones especialmente en momentos del proceso de mediación, que como los siguientes, pueden poner a prueba nuestra capacidad de regular nuestras emociones

- Las partes pueden dirigir su IRA hacia nosotros y sentimos la necesidad de defendernos.
- Tras varias sesiones de colaboración entre las partes, estas pueden nuevamente cerrarse en sus posiciones, y volver a comportamientos adversariales.
- Asesores y abogados de las partes ponen trabas al acuerdo, produciendo nuevamente una desconfianza de estas respecto de la cooperación.
- Tras varias sesiones de mediación conocemos que una de las partes no representa de manera legítima al grupo que en la primera sesión afirmaba representar.
- Etc.

En todos estos casos, resulta saludable para el proceso darse un tiempo, entre el estímulo (la situación o actitud ante la que nos predisponemos a responder impulsivamente) y nuestra respuesta. De este modo podemos transformar nuestra reacción automática en respuesta serena y planificada que resulte constructiva para el proceso. Se dice que las personas necesitamos alrededor de 90 segundos para recomponernos del estrés emocional, tiempo en el que es importante trabajar en la regulación de nuestras emociones, antes de tomar un cauce determinado de acción.

Resulta interesante recordar la metáfora que William Ury utiliza de “subir al balcón”. A través de esta metáfora Ury nos alerta sobre la necesidad de regular nuestros impulsos emocionales, no dejándonos arrastrar por ellos perdiendo la perspectiva de lo que realmente es importante en la mediación.

Ury nos relata en uno de sus videos, como en un momento de las negociaciones se vio tentado a entrar en una discusión con el presidente Hugo Chávez, y como tras subir metafóricamente al balcón desde el que tomó perspectiva respecto de lo que está ocurriendo en ese instante en la mesa de negociación, pudo racionalizar el hecho de que dejarse llevar por la emoción y entrar a discutir con el presidente no iba a ayudar a resolver el conflicto.

Todas las personas no somos emocionalmente iguales, algunos somos más o menos reactivos ante situaciones que sentimos como una amenaza o una frustración, a otros se nos hace más fácil o difícil hablar de nuestras emociones y de las de los demás, etc. Por lo tanto el profesional que quiera ayudar a los demás a resolver sus conflictos debería iniciar un proceso introspectivo, si es que no lo ha iniciado ya, al respecto de sus propios sentimientos y reacciones emocionales. El objetivo es que nuestras intervenciones en el conflicto sean tendentes a desescalar el conflicto, y no a escalarlo o aumentar su intensidad y complejidad.

Pero si los mediadores somos seres emocionales, no menos cierto es que las partes también los son. Es lógico pensar que en el origen del conflicto, las partes hayan tenido percepciones diferentes respecto del mismo y que en muchas ocasiones en vez de comunicarse optaron por gritarse, agredirse, o dejar de dirigirse la palabra.

Así cuando llegan a nosotros pueden ser portadoras de emociones que dificultan la comunicación cara a cara, motivo por el que se hace especialmente relevante la intervención de una persona mediadora.

En este sentido el proceso de mediación, ya tiene en cuenta la necesaria “ventilación de emociones de las partes”, entendiéndolo que, de existir emociones intensas, hasta que estas no sean expresadas, un enfoque más racional centrado en el logro de acuerdos no puede ser comenzado.

Ya nos contaba William Ury respecto de esa reunión con el presidente Hugo Chávez, como si tratamos de utilizar la lógica y el raciocinio con una persona que está siendo presa de fuertes emociones no llegaremos a ningún sitio; ya que antes tenemos que permitir esa ventilación emocional, esa expresión de emociones de alta intensidad.