

Elkargunea Agerkaria

Red para la Promoción de la Convivencia en los Gobiernos Locales
Tokiko Gobernuetan Bizikidetzeta Sustatzeko Udal Sarea

ARTÍCULO / ARTIKULU

Gestión del enfado en
mediación // Haserrearen
kudeaketa, bitartekaritzan

FORMACIÓN / FORMAKUNTZA

Practicando Mediación 2021
Mediación Familiar 11ªed

LITERATURA / AIPAMENA

“Emoción y conflicto. Aprenda
a manejar las emociones”

GIZAGUNE 3.0

Gestión del enfado en mediación // Haserrearen kudeaketa, bitartekaritzan

¿Qué nos enfada? ¿por qué me enfado cuando me enfado?, ¿cuándo aparece?, ¿qué me enfada? Estas son algunas de las preguntas que nos hemos planteado en este primer **Jueves de Diálogo**.

Cuando hay engaño (aunque esto es algo subjetivo); cuando no se cumplen las expectativas; cuando algo que ya hemos hablado, se vuelve a repetir (aquí hablamos de compromiso); cuando no estamos preparados para gestionar algo... estas son algunas de las respuestas de las personas que participaron en el primer Jueves de Diálogo.

Nos centramos en el enfado y más concretamente en el enfado de la persona mediadora, en **lo que**

ocurre cuando es la mediadora o el mediador el que siente enfado.

A menudo, las personas mediadoras ponemos expectativas en el proceso, lo vivimos como “algo nuestro”, sintiéndonos en ocasiones responsables únicos. Olvidamos que somos únicamente responsables del proceso y las partes son las responsables del conflicto que traen.

El conflicto lleva consigo muchas emociones, entre ellas el enfado.

El problema lo solemos poner en la emoción, pero realmente la cuestión es qué hacemos con la emoción.

Las emociones tienen una función. Por eso, **¿para que tachar las**

emociones de negativas o positivas? Conozcamos la función que tienen, que es la de avisarnos de que algo no va bien, de que algo importante está ocurriendo y hay que poner un límite. No se trata de esconder la emoción, sino de detectarla a niveles bajitos.

Aprendamos a aceptar las emociones, a escucharlas, a entenderlas, etc. Si no identificamos adecuadamente lo que nos dice la emoción, corremos el riesgo de expresarla con la persona menos indicada o incluso en el peor momento.

Por tanto, es importante **distinguir entre reaccionar y responder**, ya que la tendencia es reaccionar. Es en la respuesta es donde está el

verdadero control de la emoción. A veces es preferible dejar enfriar, porque aun no estoy preparada o preparado para gestionar.

¿Qué pasa con el enfado en mediación? ¡Si está todo el rato!

El conflicto se puede medir en diferentes niveles. En los niveles altos aparece la **imagen de enemigo**. Es cuando deshumanizamos a la otra persona, es decir, haga lo que haga, va a ser vivido como un ataque.

También ocurre, lo que se llama el **sesgo de atribución: atribuyo sus errores a su personalidad**. Por ejemplo, si me cae mal y no me saluda, pienso: es una mal educada; y si me cae bien y no me saluda pienso: tiene un mal día.

“Haserrearen atzean behar bat dago”

Las personas se enfadan y lo expresan de manera distinta: hay quien grita, hay quien se queda en silencio. Por eso hablamos de regular las emociones, de bajar el volumen. Aprendamos a escuchar la emoción y decirle: **“¡Ey! ¡Gracias por este mensaje, por esta alarma que me dice que frene, que me distancie!”**.

Detrás del enfado hay una necesidad. Y cuando aprendemos a **escuchar el enfado en tono adecuado**, aprendemos a exponer y a explicar lo que nos enfada en tono adecuado.

Cuando ignoramos o silenciamos el enfado, lo que hará, metafóricamente, es “seguir gritando”. “El cartero llama dos veces” y las emociones también: cuanto más tardemos en abrir más fuerte va a golpear.

¿Qué pasa cuándo la que se enfada es la persona mediadora?

Todo enfado es legítimo, pero si nos enfadamos porque no se ponen de acuerdo ¿qué me dice ese enfado? ¿cómo ponemos el límite? ¿cuáles son los anzuelos en los que podemos picar?

En ocasiones ponemos expectativas sobre ese conflicto, pero ese conflicto es de las partes, no nuestro. Conviene revisar esas expectativas o ese enfado que está conectando con algo propio, que da una señal, que nos dice que hay que poner límite a algo.

¿Qué hago con esas señales? Utilizar la herramienta de la comunicación, en concreto de la **metacomunicación**: la comunicación que habla acerca de la propia comunicación. Así, entenderemos mejor cómo nos comunicamos, cómo cada uno busca el error en el otro, cómo señalamos las carencias del otro. Esto resulta ser muchas veces lo que dificulta llegar a las soluciones.

“batzuetan akordioa lortzen ez bada ere, prozesuak beste alderdi batzuetan lagunduko du”

Nuestra responsabilidad es el proceso con sus fases, no la solución. Tendemos a ser “finalistas” o “resultadistas”, parece que la mediación solo es efectiva si se llega a un acuerdo. Debemos pensar que, **aunque a veces no se alcance el acuerdo, el proceso habrá ayudado en otros aspectos**.

Otra herramienta muy valiosa y típica en estos procesos es pregun-

tar. Preguntar desde la honestidad ¿qué estamos buscando? ¿para qué estamos aquí? ¿a dónde queremos ir? ¿cuál es el interés? Se va construyendo un proceso con fases y se va modelando según lo que ocurre y cómo son las partes. Las preguntas abren nuevas posibilidades:

Validar la emoción. Las personas tienen derecho y necesidad de mostrar el enfado, eso es validar. Eso es legitimar, eso es escuchar. Eso es gestionar el enfado.

La mediación es otra posibilidad para ayudarnos entre las profesionales. Es ideal, para compartir, pero normalmente trabajamos solas.

Parar a pensar, descansar. La prevención: conocer mis anzuelos, conocer aquellas situaciones en las que me dejo llevar por la emoción.

¿Cuándo sentimos enfado a quién se lo contamos? A nuestro amigo o amiga, pareja, madre, padre... Con estas personas hacemos una alianza que, a corto plazo, es reconfortante porque legitiman mi enfado. Pero, a largo plazo, aumentan el nivel de enfado porque no hay posibilidad de escuchar la otra parte de la historia.

En los estilos de comunicación, qué límites tengo que poner ¿los que a mi me parecen correctos o los que a las partes les parece correcto? Hay que negociar porque existen diferentes de comunicación. Hay que valorar si con el enfado hay que hacer una parada, la cuál se denomina *kaukus*: una parada que nos permite tener una reunión con cada parte, darle la posibilidad de escuchar o de ayudar a reformular la manera en la que transmite.

Es más importante aprender a gestionar nuestras emociones que enseñar al resto a gestionar las suyas. •

Practicando Mediación

31 JUNIO - 3 JULIO | *AFORO LIMITADO

MÉDIACIÓN FAMILIAR

11ª EDICIÓN



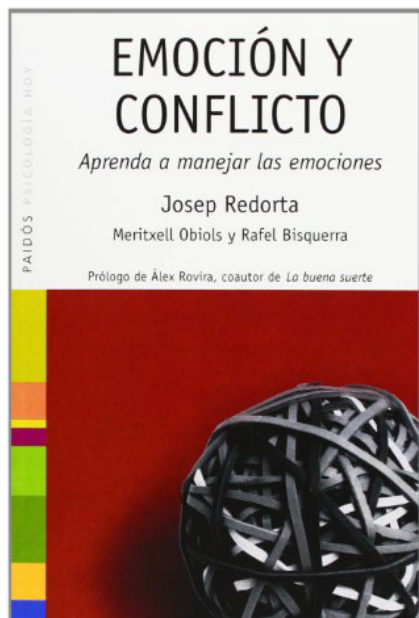
200h (63 presenciales)

20 de Septiembre - Aforo limitado
Curso homologado por Gobierno Vasco

LITERATURA // AIPAMENA

Emoción y conflicto:

Aprenda a manejar las emociones



IDAZLEAK:

Josep Redorta, Meritxell Obiols y Rafel Bisquerra

URTEA: 2006

ORRIALDE KOPURUA: 224

ISBN: 9788449318740

EDITORIALA: Paidós Ibérica

SINOPSIS

Emoción y conflicto aborda, con rigor y un estilo claro, el complejo mundo emocional, facilitándonos la comprensión de los procesos y las claves útiles en muchas situaciones en que conviene saber cómo actuar. Esta obra será de gran ayuda en el desarrollo de nuestra propia inteligencia emocional, necesaria en los muchos ámbitos profesionales donde las relaciones

interpersonales tienen un rol importante, e imprescindible para afrontar situaciones emocionales en las que nos implican los demás. Es un libro de lectura ágil, de consulta y de cabeceira. «Pocas veces tiene el lector el raro privilegio de encontrarse frente a una obra impecable en la forma y en el fondo.

GIZAGUNE 3.0

Las emociones en mediación

Las emociones y sentimientos están presentes en mediación. A lo largo del proceso, acuden a la mesa de trabajo las emociones de la...

Dilemas, desafíos y claves para la gestión emocional del enfado

El enfado –al igual que la tristeza, la ansiedad o el miedo– es una emoción displacentera, incómoda y no deseada, pero...

Jueves de diálogo: Gestión del enfado en el proceso de mediación

Clave acceso: JD4Menfado

Sabemos que las personas en conflicto vienen a mediación con las emociones a flor de piel...

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA

Giza Eskubide, Bizikidetzeta eta Lankidetzaren Idazkaritza Nagusia
Biktimen eta Giza Eskubideen Zuzendaritza

PRESIDENCIA

Secretaría General de Derechos Humanos, Convivencia y Cooperación
Dirección de Víctimas y Derechos Humanos

¡Suscríbete a Boletín
Elkargunea Agerkaria!

