



Emociones, frustración y conflicto: la detección emocional como bisagra del acuerdo en mediación

Beatriz Martínez Pérez

Beatriz Martínez Pérez  

<https://dx.doi.org/10.5209/meso.101312>

Recibido: 27/02/2025 • Evaluado: 14/04/2025 • Aceptado: 23/03/26

ES Resumen: Las emociones en los procesos de mediación como método alternativo de resolución y/o transformación de conflictos son de vital importancia a lo largo de todo el proceso. La detección, identificación y denominación de la emoción encapsulada y latente en las partes implicadas en el conflicto e incluso en el mediador o mediadora en tal caso será la clave para desintegrar la frustración derivada de las necesidades no satisfechas las cuales han evolucionado en un conflicto de interés a priori. La detección de la emoción en el origen del conflicto y durante su formación posibilitará avanzar en el proceso hacia la emergencia real de la creación del Acuerdo transformativo.

Las emociones, son un elemento que los profesionales de la mediación deben saber detectar y manejar con maestría y cuidado pues se trabaja con las estructuras subjetivas de las partes y subpartes del conflicto.

La detección de las emociones positivas o negativas condiciona de manera favorable el conflicto en el que se encuentran las partes implicadas. Dicha detección hará un clic pues incluirá en el proceso la percepción de la subjetividad real del otro repercutiendo directamente en la mejora de la comunicación, tanto entre las partes implicadas como con el mediador o mediadora, lo cual favorece la disminución de la frustración derivada de la necesidad no satisfecha, modificando los tres elementos básicos en la formación del conflicto: cogniciones, actitudes y comportamientos. El ABC del conflicto. Por tanto, emoción y conflicto son dos conceptos íntimamente relacionados entre sí.

Palabras clave: Conflicto, Mediación, Detección, Emoción, Posibilidad, Acuerdo transformativo.

ENG Emotions, frustration, and conflict: emotional detection as a hinge for reaching agreement in mediation

Abstract: Emotions in mediation processes as an alternative method of conflict resolution and/or transformation are of vital importance throughout the entire process. The detection, identification and naming of the encapsulated and latent emotion in the parties involved in the conflict and even in the mediator in such case will be the key to disintegrating the frustration derived from the unsatisfied needs which have evolved in a conflict of a priori interest. The detection of emotion at the origin of the conflict and during its formation will make it possible to advance the process towards the real emergence of the creation of the transformative Agreement.

Emotions are an element that mediation professionals must know how to detect and manage with mastery and care since they work with the subjective structures of the parties and subparts of the conflict.

The detection of positive or negative emotions favorably conditions the conflict in which the parties involved find themselves. This detection will make a click because it will include in the process the perception of the real subjectivity of the other, directly impacting the improvement of communication, both between the parties involved and with the mediator, which favors the reduction of frustration derived from the unsatisfied need, modifying the three basic elements in the formation of conflict: cognitions, attitudes and behaviors. The ABC of conflict. Therefore, emotion and conflict are two concepts closely related to each other.

Keywords: Conflict, Mediation, Detection, Emotion, Possibility, Transformative Agreement.

Sumario: 1. Introducción. 2. Metodología. 3. El Conflicto. 3.1. Tipología del Conflicto: Conflicto Estructural y Conflicto de Actor. 3.2. La Frustración en el Conflicto. 3.3. Los Elementos del Conflicto. 4. Las Emociones. 5. La detección de las emociones durante el proceso de mediación. 5.1. Transformación y Compromiso del Acuerdo. 6. Resultados del análisis documental. 7. Discusión. 8. Conclusiones. 9. Referencias bibliográficas

Cómo citar: Martínez Pérez, B. (2026). Emociones, frustración y conflicto: la detección emocional como bisagra del acuerdo en mediación. *Mediaciones Sociales* 25, e-101312.

1. Introducción

El presente trabajo tiene como finalidad analizar la importancia de la detección de las emociones, o de la emoción predominante, en las partes durante el proceso de mediación, considerando que dicha detección constituye un elemento clave para posibilitar la construcción de un acuerdo transformador. Una vez identificada y reconocida la emoción que subyace al conflicto, se abre la posibilidad de elaborar un acuerdo cuyos contenidos favorezcan el inicio de un proceso de transformación del conflicto originario.

La mediación es entendida como un proceso de resolución y transformación de conflictos. En este sentido, Haynes (1995, p. 11) la define como “el proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a los participantes en una situación conflictiva a su resolución, que se expresa en un acuerdo consistente en una solución mutuamente aceptable y estructurada de manera que permita, de ser necesario, la continuidad de las personas involucradas en el conflicto”.

Como método alternativo de resolución de conflictos, la mediación se ve influida por múltiples factores desde el inicio del proceso hasta el momento de alcanzar el acuerdo. Entre ellos, las emociones de las partes ocupan un lugar central, ya que pueden influir de manera positiva o negativa tanto en el desarrollo del proceso como en la viabilidad y durabilidad del acuerdo alcanzado.

Todo conflicto activa emociones y sentimientos como ira, tristeza, miedo, sorpresa, alegría o culpa. La carga emocional forma parte del origen, la formación y el desarrollo del conflicto y, por tanto, está presente de manera latente durante todo el proceso de mediación. De ahí la importancia de que el mediador desarrolle habilidades específicas orientadas a la detección de la emoción que obstaculiza a cada parte en la aproximación al acuerdo.

Las emociones pueden definirse como instrumentos que actúan eficazmente ante situaciones inesperadas y que se expresan de forma espontánea. De los Ríos señala que cada persona las experimenta de manera particular, en función de sus vivencias previas, aprendizajes y del contexto. Algunas respuestas emocionales son innatas, mientras que otras se adquieren a lo largo de la vida.

Desde una perspectiva ampliamente aceptada, se distinguen seis emociones básicas: miedo, sorpresa, aversión, ira, alegría y tristeza (Arboleda, 2017). Su identificación resulta especialmente relevante en mediación, no tanto con el objetivo inmediato de resolver el conflicto, sino para facilitar la toma de conciencia de la emoción que actúa como obstáculo y que puede convertirse en una bisagra hacia su transformación.

Los conflictos que no se abordan en sus fases iniciales tienden a evolucionar hacia formas de comunicación deficitarias, generando estados de frustración caracterizados por cogniciones, actitudes y comportamientos disfuncionales —el denominado ABC del conflicto— que se consolidan con el tiempo en posiciones rígidas y valores aparentes, desplazando los intereses conectados con las necesidades genuinas que dieron origen al conflicto.

Desde esta perspectiva, emoción y conflicto se presentan como conceptos estrechamente interrelacionados. Esta relación se complejiza cuando las partes acuden a mediación con el conflicto ya judicializado, circunstancia en la que la detección de las emociones obstaculizantes se vuelve más difícil, debido a la desmotivación y a la orientación instrumental hacia soluciones externas e ineficaces (García-Herrera, 2017).

En coherencia con este planteamiento, el presente trabajo se propone como objetivo general analizar la importancia de la detección de las emociones en los procesos de mediación como factor clave para la transformación del conflicto y la construcción de acuerdos transformadores. De este objetivo general se derivan los siguientes objetivos específicos: a) identificar las principales categorías analíticas que vinculan emoción, frustración y conflicto en la literatura especializada; b) examinar el papel de la detección emocional en el desarrollo del proceso de mediación; c) contrastar el tratamiento de la dimensión emocional en distintos enfoques teóricos de la mediación y del conflicto; y d) valorar en qué medida la detección emocional favorece la apertura hacia acuerdos transformadores. A partir de ello, el estudio se articula metodológicamente como un análisis documental sistemático de carácter cualitativo.

2. Metodología

El presente trabajo se enmarca en un enfoque cualitativo orientado a la comprensión y al análisis teórico de la relación entre emociones, frustración, conflicto y mediación. De manera más precisa, se configura como un análisis documental sistemático de carácter interpretativo, exploratorio y descriptivo, cuyo propósito es examinar cómo la literatura especializada ha abordado la detección emocional como elemento relevante en la transformación del conflicto y en la construcción del acuerdo mediado.

El objetivo general del estudio es analizar la importancia de la detección de las emociones en mediación como bisagra para la transformación del conflicto. De este se derivan cuatro objetivos específicos: 1) identificar las categorías conceptuales más relevantes que articulan emoción, frustración y conflicto; 2) examinar el papel de la detección emocional en el desarrollo del proceso mediador; 3) comparar el tratamiento de la dimensión emocional en distintos enfoques teóricos de la mediación; y 4) valorar la relación entre la detección emocional y la posibilidad de alcanzar acuerdos transformadores.

Para dotar al trabajo de mayor rigor metodológico, la revisión documental se organizó siguiendo una lógica sistemática inspirada en el enfoque PRISMA, adaptada a la naturaleza teórica del estudio. Dicha adaptación no responde a una revisión sistemática cuantitativa en sentido estricto, sino a un criterio de orden, transparencia y trazabilidad en la selección y análisis de las fuentes.

La búsqueda y selección documental se apoyó en fuentes primarias y secundarias sobre mediación, teoría del conflicto, emociones, frustración y modelos de intervención mediadora. Se priorizaron textos académicos, artículos científicos, monografías y trabajos de referencia por su relevancia temática,

reconocimiento en el campo y coherencia con el objeto de estudio. Los criterios de inclusión fueron: a) textos centrados en mediación, negociación, conflicto o emociones; b) trabajos con aportación conceptual útil para el análisis del papel de la detección emocional; y c) obras significativas dentro de modelos teóricos consolidados. Como criterios de exclusión se descartaron documentos tangenciales al objeto de estudio, textos sin relevancia directa para la mediación o trabajos redundantes desde el punto de vista conceptual.

El análisis se desarrolló en tres fases. En una primera fase se realizó la revisión y recopilación documental de obras y artículos sobre mediación, conflicto, emociones y frustración. En una segunda fase se procedió a la organización de la información a partir de categorías de análisis derivadas del objetivo del estudio. Estas categorías fueron: a) concepción del conflicto; b) función de la frustración en la dinámica conflictiva; c) papel de las emociones en la mediación; d) detección emocional como intervención mediadora; e) modelos teóricos de referencia; y f) relación entre detección emocional y acuerdo transformador. En una tercera fase se llevó a cabo la integración interpretativa del material revisado, elaborando un discurso analítico que permitiese conectar las categorías anteriores con la hipótesis central del trabajo.

Aunque la teoría del conflicto de la escuela Galtuniana constituye uno de los ejes estructurantes del análisis, el estudio incorpora también aportaciones de otros enfoques relevantes para evitar una lectura unilateral del fenómeno, especialmente aquellas procedentes de la negociación colaborativa, la mediación transformativa y el modelo circular-narrativo.

Finalmente, como toda investigación teórica y documental, el estudio presenta limitaciones inherentes a la naturaleza de sus fuentes, a la ausencia de contraste empírico directo y a la diversidad de interpretaciones posibles según los marcos conceptuales utilizados. No obstante, la metodología adoptada permite construir un marco analítico sólido, útil para ordenar el debate teórico y orientar futuras investigaciones empíricas sobre la detección emocional en mediación.

3. El Conflicto

El conflicto ha sido abordado desde diversas perspectivas en mediación y resolución de controversias. Junto a la aportación estructural de Johan Galtung, otros enfoques han subrayado dimensiones complementarias, como los intereses en la negociación colaborativa (Fisher y Ury, 2011), el reconocimiento en la mediación transformativa (Bush & Folger, 2005) y la reconstrucción relacional en el modelo circular-narrativo (Cobb, 1994). En este trabajo, la perspectiva Galtuniana se adopta como eje principal, complementada con estos modelos para ampliar la comprensión del papel de las emociones en la transformación del conflicto.

Aunque socialmente el conflicto suele asociarse a experiencias negativas, desde la mediación también puede entenderse como una oportunidad de cambio y crecimiento, tanto individual como relacional, al favorecer el diálogo, la escucha activa y la conciliación de diferencias y necesidades entre las partes (Arboleda, 2017).

La teoría del conflicto de la escuela Galtuniana lo define como una contradicción de objetivos entre actores y distingue entre conflictos basados en intereses y en valores. Esta diferencia resulta clave para identificar la frustración derivada del objetivo no alcanzado, en cuyo núcleo suele situarse una emoción encapsulada. Desde este enfoque cabe distinguir entre conflicto estructural y conflicto personal, así como analizar las cogniciones, actitudes y comportamientos que conforman el ABC del conflicto, elemento central de este trabajo por su utilidad para detectar la emoción que obstaculiza el avance hacia un acuerdo transformador.

El conflicto presenta un ciclo propio: emerge, se intensifica, alcanza un punto máximo y posteriormente declina, aunque puede reaparecer. Su complejidad aumenta por la multiplicidad de actores, intereses y subpartes, así como por su evolución temporal, lo que dificulta su abordaje en mediación, ya que la emoción originaria suele quedar oculta bajo posiciones sucesivas.

Por ello, se propone como paso previo a la transformación del conflicto la elaboración de una cartografía que represente actores, objetivos, intereses, necesidades, frustraciones y el ABC del conflicto. Esta herramienta facilita su lectura y permite al mediador detectar la emoción encapsulada que bloquea la percepción de la subjetividad del otro, abriendo así la posibilidad de un acuerdo transformador.

3.1. Tipología del Conflicto: Conflicto Estructural y Conflicto de Actor

La teoría del conflicto Galtuniana distingue dos tipos fundamentales de conflicto: el conflicto estructural o indirecto y el conflicto de actores, personal o directo. Aunque esta distinción pueda resultar abstracta en un primer momento, resulta esencial conocer las estructuras menos visibles *a priori* con el fin de comprender el conflicto en profundidad.

La diferencia básica entre ambos tipos de conflicto radica en el tipo de interacción: vertical en el conflicto estructural y horizontal en el conflicto de actores. Esta interacción puede ser equitativa o desigual, y es relevante analizar en qué medida la parte explotada participa en dicha desigualdad y cómo lo hace, así como el papel que desempeña la parte explotadora.

La interacción vertical se define a partir de tres criterios complementarios y mutuamente reforzados:

1. Explotación: división vertical del trabajo en la que los efectos totales del valor resultan mucho más beneficiosos para una parte que para la otra, generando una clara desproporción.
2. Penetración: influencia en la formación de la conciencia del otro, generalmente de la parte que se encuentra en desventaja.
3. Fragmentación: mantenimiento de relaciones disociativas con el objetivo de distanciar a la parte en desventaja de la realidad, evitando o eliminando relaciones asociativas.

Por el contrario, la interacción horizontal se define por la negación de estos tres criterios, dando lugar a:

1. Equidad: división horizontal de la mano de obra, en la que los efectos totales del valor son casi igualmente beneficiosos para ambas partes, sin explotación.
2. Igualdad de conciencia: mutua interpenetración a través del diálogo, sin penetración unilateral.
3. Consolidación organizativa en igualdad: nivel equivalente de asociación entre las partes.

El conflicto en una relación vertical se define en términos de intereses, bajo el principio de que “en todo el mundo existe un interés en no ser explotado”. Este supuesto constituye la base del análisis de los conflictos verticales, partiendo de la premisa de que nadie tiene interés en ser explotado. En este marco, no se hace referencia a los objetivos declarados de las partes, sino exclusivamente a los intereses, definidos de manera objetiva y vinculados al análisis de la relación de interacción.

Desde esta lógica, si la relación es explotadora, existe alguien explotado que se deja explotar y alguien explotador. El axioma sostiene que el interés fundamental de todo individuo es no ser explotado, incluso cuando pueda demandar sometimiento. Esta premisa resulta clave para comprender aquello que permanece oculto bajo capas más profundas de la estructura subjetiva.

Explotado = interés en no ser explotado.

Surge entonces la pregunta de si existe un interés en explotar. En ocasiones puede existir un interés subjetivo en explotar y un interés objetivo en ser explotado. No obstante, como señalaba Gandhi, el explotador puede creer inicialmente que explotar responde a su interés, cuando en realidad no lo es, ya que, a largo plazo, su situación privilegiada tiende a deteriorarse y se convierte en esclavo de sus propios esfuerzos por mantener la explotación. El explotador puede persistir en esta dinámica por interés, por falsa conciencia o por ausencia de conciencia.

De este modo, el interés puede o no expresarse como un valor. Cuando el objetivo declarado no coincide con el interés objetivo —no ser explotado—, se configura la falsa conciencia, situándonos en el terreno de la conciencia, la toma de conciencia o su ausencia dentro de la estructura subjetiva.

Explotador = interés en no explotar.

El conflicto ha sido definido por numerosos autores como la incompatibilidad de objetivos, distinguiéndose dos subtipos principales: los intereses y los valores. De esta diferenciación surgen dos tipos de conflicto: el conflicto de intereses (conflicto estructural o indirecto) y el conflicto de valores (conflicto personal de actor o directo).

Esta distinción no es exhaustiva ni excluyente, ya que en la mayoría de las situaciones los conflictos estructurales y personales se entrelazan. El análisis del conflicto busca identificar cómo los conflictos de intereses pueden transformarse en conflictos de valores manifiestos y, a la inversa, cómo los conflictos estructurales latentes evolucionan hacia conflictos personales manifiestos. Resulta, por tanto, fundamental comprender los tipos de conflicto y su dinámica de transformación.

3.2. La Frustración en el Conflicto

Las personas no solo establecen metas u objetivos en su vida, sino también los medios para alcanzarlos (Meta – consumo)¹. Este proceso implica tiempo y recursos, que no son iguales para todos ni en cantidad ni en intensidad. Cuando el acceso al estado-meta se ve bloqueado, se produce la frustración.

En este contexto, se identifican las fuentes de frustración como aquellos factores que, si fueran removidos, permitirían alcanzar el objetivo, tales como los medios, las oportunidades o las capacidades disponibles. La frustración incorpora tanto dimensiones objetivas como subjetivas, siendo a la vez un elemento real e imaginario.

Entre las fuentes de frustración se encuentra la escasez de recursos, que constituye un ejemplo claro cuando una persona no puede acceder a un bien o servicio. Asimismo, existen metas bloqueadas debido a la imposibilidad empírica de movilizar recursos suficientes para alcanzarlas.

Para evaluar si un objetivo es real o alcanzable, se consideran el actor, su objetivo y los recursos disponibles, lo que permite prever el grado de frustración y los elementos adicionales necesarios para alcanzar el estado final.

De este modo, la frustración se presenta como un factor central del conflicto, ya que permite identificar su estado y las emociones encapsuladas o disfrazadas que lo atraviesan.

En el análisis del conflicto durante el proceso de mediación, el estudio de la frustración en el alcance de objetivos permite distinguir entre dos situaciones: por un lado, la existencia de objetivos incompatibles, en los que los estados-meta se excluyen mutuamente; por otro, la escasez de recursos, que imposibilita alcanzar el objetivo incluso en ausencia de incompatibilidad. En este sentido, los conflictos pueden entenderse como un caso particular de frustración.

La escuela Galtuniana parte de la premisa de que la vida social se caracteriza por necesidades no plenamente satisfechas. En la figura del cuenco del conflicto (Martínez, 2017), se representa el tránsito entre la necesidad sentida y la necesidad no satisfecha, donde se depositan valores, intereses, frustraciones y emociones.

¹ Véase, Beatriz Martínez Pérez, “Los cinco ejes en el pensamiento de Johan Galtung” (2024).

Figura 1. El cuenco del conflicto



Fuente. (Martínez Pérez, 2024).

La evitación de aquello que cae en el cuenco puede generar una aparente estabilidad que limita la motivación para el cambio y el crecimiento individual y colectivo. La dificultad radica en la ausencia de conciencia sobre los intereses, frustraciones y emociones derivados de necesidades no satisfechas.

La frustración es un elemento humano esencial que deriva de la incertidumbre y la inseguridad asociadas a la imposibilidad de satisfacer necesidades. Cuando alcanza niveles excesivos, puede tener efectos altamente destructivos y favorecer la agresión. No obstante, la detección de los intereses frustrados que generan la emoción permite desintegrar y visibilizar dichas percepciones subjetivas, facilitando un punto de inflexión hacia el acuerdo transformador. En cambio, el paso de intereses a valores incompatibles endurece considerablemente esta posibilidad.

Por ello, la frustración debe ser detectada, analizada y acompañada de toma de conciencia, aunque no todas las frustraciones puedan incorporarse de forma sistemática al esquema clásico del conflicto.

3.3. Los Elementos del Conflicto

El conflicto puede entenderse como un sistema social compuesto por partes con objetivos incompatibles que luchan por alcanzar su estado-meta. Cuando las acciones de unas interfieren en el camino de las otras, el sistema se transforma en un sistema de conflicto.

La identificación de los elementos del conflicto resulta una herramienta esencial para su análisis. Desde la perspectiva de la escuela Galtuniana, se distinguen los siguientes elementos:

1. Los actores, (m) que pueden ser de cualquier tipo. para bien o para mal, de manera que formen un sistema de actores.
2. Las metas, (n) de los actores, también de cualquier tipo, que los actores tratan de lograr, formando un sistema de metas (sistema de objetivos – getas).

El sistema de objetivos combinados con el sistema de actores forma el sistema de acción. Los movimientos de este sistema se pueden rastrear en la meta-espacio de muchas dimensiones, (R), Donde cada actor puede estar situado en cada meta-dimensión, es decir un solo actor puede aparecer en varias dimensiones y estar en movimiento (R), por lo que un siguiente elemento del conflicto sería:

3. La región de aceptabilidad. (LA), Que se define como el conjunto de las posiciones en el espacio objetivo dimensional aceptable para todos los actores. Este es el punto de la felicidad donde todos los actores (m) disfrutan del meta-estado.
4. La región de incompatibilidad (YO), Que se define como el conjunto de puntos que no se puede realizar, los puntos en la meta-dimensiones, son incompatible con uno o más. El conflicto, que se define: cuando todas las combinaciones aceptables de meta-consumo se excluyen entre sí, son incompatibles entre sí.
5. El conflicto, como propiedad del sistema de acción y que se obtiene cuando no hay coincidencia entre la región de aceptabilidad y la región de incompatibilidad, es decir la región de aceptabilidad es un subconjunto de la incompatibilidad o expresado más claramente todas las combinaciones aceptables de meta-consumo se excluyen entre sí, son incompatibles entre sí.
6. La actitud en el Conflicto; identificación de los estados mentales de los actores.
7. La conducta en el Conflicto; identificamos a través del comportamiento los estados somáticos de los actores del sistema de acción.

Aquí actitud y comportamiento sirven para poder describir en qué estado se encuentran los actores del sistema. Y cuales son “Las emociones encapsuladas”.

El sistema conflicto por tanto es visto desde dos perspectivas: una abstracta donde se analiza el meta-estado (objetivo – logro) por su compatibilidad o incompatibilidad, y otra donde se analizan los actores en términos de actitud y comportamiento. El ABC del Conflicto. Se trata de mirar el conflicto como un ser humano con su parte racional – objetiva, con su parte emocional – subjetiva. Quedaría una tercera parte espiritual.

8. La Negación del Conflicto: es un proceso que incluye la desaparición del conflicto. ¿Cómo? Se trata de una sucesión de estados del sistema conflicto que llevan al estado final de este, puede ser por la coincidencia entre la aceptabilidad y la compatibilidad de objetivos situándonos ante un proceso donde el estado final se puede denominar la terminación del conflicto, pero no la solución, pues en esta sucesión el

estado final o negación del conflicto no tiene que ser justo, bueno o duradero; la negación simplemente es en el sentido de que el conflicto no es aceptable y no se le va a permitir vivir. Por lo que la negación de un conflicto puede suponer matar o eliminar a un actor, la supresión de un objetivo o implicar la fusión de dos actores en un todo integrado o la disolución de la incompatibilidad a través de la movilización de recursos. etc. La negación del conflicto no es del interés en este trabajo ni se contempla durante el proceso de la Mediación como método para la resolución del conflicto.

Desde esta perspectiva, el conflicto se analiza tanto en su dimensión objetiva (compatibilidad de objetivos) como en su dimensión subjetiva (actitudes y comportamientos), conformando el ABC del conflicto.

Para otros autores y escuelas existen otros elementos internos que componen un conflicto; si tomamos como fuente la comparativa realizada por F.J Gorjón donde refleja los elementos del conflicto según tres estudiosos: el mismo, Josep Redorta y el estadounidense Roger Fisher y a esta tabla le añadimos una cuarta columna con los elementos identificados por el profesor Galtung podemos observar:

Tabla 1. Elementos del Conflicto según cuatro autores

ELEMENTOS DEL CONFLICTO			
AUTORES			
GALTUNG	FISHER	REDORTA	GORJÓN
Actores Objetivos Región de aceptabilidad. Región de incompatibilidad. Conflicto. Actitud Conducta Negación del conflicto.	Intereses. Opciones de satisfacción de intereses. Legitimidad. Relaciones entre las partes. Comunicación. Compromisos potenciales Alternativas de solución negociada.	Poder. Necesidades. Valores. Intereses. Percepción y comunicación.	Actores Discrepancia. Poder mapa. Comunicación. Cultura. Miedo. Intereses. Emociones y sentimientos

Fuente: F. Gorjón y K. Sáenz (modificada)

Como todos los elementos reflejados por Fisher, Redorta y Gorjón están comprendidos en los elementos identificados en la teoría Galtuniana, y como estos responden a un esquema que según Lederach en el análisis del conflicto se tiene en cuenta factores internos que tienen que ver con las partes implicadas, su actitud, comportamiento y objetivos y con factores externos que tiene que ver con estructuras de oportunidad en las relaciones de las partes implicadas, es decir, con la región de aceptabilidad y de incompatibilidad, con el conflicto propiamente y su dinámica (ciclo y fases) y finalmente con la progresión del conflicto pudiendo acabar en el elemento de la negación, resolución e incluso represión del conflicto.

Todos ellos recogen la parte interna como estructura subjetiva de los o actores implicados y directamente relacionada con las “emociones encapsuladas” derivadas de la frustración cuya detección posibilitará la adquisición de una percepción desconocida del otro, brindando otro escenario hacia el posible Acuerdo entre las partes.

En consecuencia, resulta fundamental realizar una revisión sintética de las emociones que permita al mediador identificarlas con mayor precisión durante el proceso de mediación.

4. Las Emociones

Las personas somos emoción; vivimos emocionadas. El término *emoción* proviene del latín *emovere*, que significa mover o agitar. Las emociones son experiencias afectivas intensas, bruscas y momentáneas que influyen directamente en el comportamiento (Gimeno Bayón, 1996). Presentan una fuerte repercusión somática, manifestándose a través de cambios fisiológicos como aumento de la tensión, taquicardia, sudoración, lágrimas, rubor, palidez, alteraciones gastrointestinales o dificultades en el habla. Las emociones constituyen, por tanto, una fuente de energía que impulsa a la persona a acercarse o alejarse de determinadas situaciones.

En la interrelación entre la persona y su entorno, las emociones actúan como indicadores del modo en que se experimenta la realidad, ya que “cada emoción tiene una causa determinada, generalmente ligada al comportamiento del otro” (Steiner y Perry, 2000, p. 101).

Los sentimientos, en cambio, se definen como estados afectivos más estructurados, complejos y estables, con menor intensidad e implicación fisiológica que las emociones (Gimeno Bayón, 1996). Constituyen la forma en que la persona se proyecta afectivamente sobre el mundo exterior, como resultado de una construcción progresiva basada en experiencias previas. A diferencia de las emociones, los sentimientos son más persistentes y menos abruptos.

En el presente trabajo se adopta el concepto de emoción debido a su función básica y determinante en los sujetos y partes implicadas en el conflicto como fuente de conocimiento. La emoción, tal como indica su etimología, implica un movimiento interno con una función expresiva constante en la experiencia cotidiana.

Se trata de un acontecimiento recurrente en la vida fáctica que debe ser considerado siempre desde una perspectiva positiva, ya que posibilita la atención sobre la vivencia subjetiva que orienta el devenir del conflicto.

Desde una perspectiva neurofisiológica, cuando se produce un estímulo estresante, la amígdala envía una señal de alarma al hipotálamo, que actúa como centro operativo del cerebro, activando automáticamente respuestas de lucha o huida. Este mecanismo resulta adaptativo en situaciones de peligro, pero puede convertirse en un obstáculo cuando la intervención de la parte racional permitiría una mejor gestión de la situación.

Aprender a detectar y regular las emociones constituye una de las herramientas fundamentales del mediador o mediadora. Ignorar las emociones en un proceso de mediación no solo resulta contraproducente, sino que limita significativamente el conocimiento y desarrollo del proceso. Detectarlas y nombrarlas favorece la sintonización emocional entre las partes implicadas incluido el profesional de la mediación y facilita el acceso a la información esencial del conflicto y de la necesidad frustrada. Este proceso consciente de identificación emocional tiene como finalidad aumentar la flexibilidad de la respuesta de las partes y abrir el camino hacia el acuerdo transformador.

Para Cassirer², la importancia de la emoción radica en que en su manifestación queda patente la unidad cuerpo-álma. Desde otra perspectiva, Bisquerra sostiene que las emociones son respuestas neurofisiológicas del organismo y no una entelequia inmaterial, reforzando su relevancia en los procesos de intervención.

5. La detección de las emociones durante el proceso de mediación

Las emociones pueden clasificarse, de manera general, en positivas y negativas. Las emociones negativas pueden limitar la atención de las partes implicadas e incidir de forma significativa en sus comportamientos, mientras que las emociones positivas favorecen la identificación de intereses comunes y contribuyen a la mejora de la relación entre las partes en conflicto (Smilovitz, 2008).

En el contexto de la mediación, resulta especialmente relevante el modelo circular-narrativo de Sara Cobb, considerado un modelo facilitador del proceso. Basado en la psicología del yo, este enfoque atribuye al mediador o mediadora la función de reforzar y estimular las capacidades del yo de las partes, promoviendo el aprendizaje y la motivación necesarias para el cambio (Munuera, 2007).

Desde este modelo, el tercero imparcial acompaña a las partes en la detección y disminución de sus miedos emociones frecuentemente predominantes, favoreciendo la motivación hacia la mejora y reduciendo la tendencia a conductas defensivas ineficaces. Este proceso permite a las partes implicarse activamente en la tarea de resolver o transformar el conflicto. El modelo circular-narrativo pone el foco en las capacidades afectivas, cognitivas y conductuales el ABC del conflicto, facilitando el acceso a recursos internos que posibilitan la ruptura de las emociones encapsuladas.

Asimismo, este modelo enfatiza la construcción de un clima emocional positivo que favorezca actitudes cooperativas y facilite un camino más claro hacia el cambio, a partir del trabajo conjunto en la detección de las emociones que hasta ese momento obstaculizaban la transformación del conflicto.

5.1. Transformación y Compromiso del Acuerdo

Volviendo al conflicto y su análisis con la finalidad de resolver o transformar, con la detección de la emoción encapsulada y escondida tras la frustración la cual ha derivado en el ABC del conflicto, la barrera de incompatibilidad se ha levantado, el sistema se ha trascendido. Lo que anteriormente parecía imposible se vuelve posible, ampliándose la región de aceptabilidad y, en ocasiones, alcanzándose incluso el denominado punto de felicidad.

En estos casos, las partes permanecen siendo las mismas, pero los objetivos se transforman. La modificación de la percepción emocional del otro, y viceversa, reconfigura el sentido del conflicto y da lugar a un nuevo escenario reflejado en el acuerdo alcanzado durante el proceso de mediación. Este nuevo escenario requiere un elemento fundamental: el compromiso.

En la transformación del conflicto se genera una nueva realidad empírica que, si bien puede ser percibida únicamente por las partes implicadas, resulta profundamente significativa para ellas. En este sentido, las emociones actúan como señales que indican lo que está ocurriendo y orientan la respuesta hacia la posibilidad de cambio o transformación del conflicto.

Como señala Murciano, “quien no controla sus emociones es víctima de sus circunstancias”, subrayando la relevancia de su reconocimiento y gestión. Para el mediador o mediadora, la identificación de las emociones, su detección y el conocimiento de su origen facilitan el trabajo sobre las necesidades que deben ser abordadas en la formulación del acuerdo.

No obstante, no solo resulta esencial detectar las emociones de las partes, sino también reconocer las propias emociones del mediador o mediadora, ya que estas pueden servir como guía en la resonancia emocional que se establece en la relación mediador-mediado.

Finalmente, destaca el concepto de “ventilación emocional”, que se produce durante las sesiones de mediación y permite ofrecer una respuesta integral al conflicto, atendiendo tanto a su dimensión jurídica como emocional. Esta es una de las razones por las que algunos mediadores restan importancia exclusiva a

² Véase, Richard Wollheim. “Sobre las emociones: Conferencias Ernst Alfred Cassirer 1991”

la consecución de un acuerdo final, valorando los beneficios intangibles de bienestar, así como el poder sanador, pacificador y restaurador de relaciones deterioradas que aporta el proceso de mediación.

6. Resultados del análisis documental

A partir del análisis documental realizado, los principales resultados pueden organizarse en seis categorías. En primer lugar, la literatura revisada coincide en que las emociones no constituyen un elemento accesorio, sino una dimensión estructural del conflicto que condiciona su desarrollo y su posible transformación. En segundo lugar, la frustración aparece de forma reiterada como un núcleo explicativo que conecta necesidades no satisfechas, rigidez perceptiva y escalada conflictiva. En tercer lugar, la detección emocional se presenta como una competencia mediadora decisiva, en la medida en que permite identificar aquello que obstaculiza el reconocimiento mutuo y la construcción de alternativas. En cuarto lugar, los distintos modelos teóricos analizados abordan esta dimensión con diferente intensidad: mientras algunos enfoques priorizan los intereses y la racionalidad negociadora, otros otorgan mayor protagonismo a la dimensión relacional, narrativa y emocional. En quinto lugar, la literatura revisada permite sostener que la identificación y denominación de las emociones favorece una mejora de la comunicación entre las partes y una flexibilización de las posiciones rígidas. Finalmente, en sexto lugar, el conjunto de las fuentes examinadas sugiere que la detección emocional incrementa las posibilidades de construir acuerdos transformadores, en la medida en que facilita el tránsito desde posiciones defensivas hacia una comprensión más profunda de intereses, necesidades y percepciones recíprocas.

7. Discusión

Los resultados del análisis documental permiten sostener que la detección emocional ocupa una posición transversal en la teoría y práctica de la mediación. La organización del análisis por categorías ha mostrado que emoción, frustración, conflicto y acuerdo no constituyen dimensiones aisladas, sino elementos interdependientes cuya comprensión exige un enfoque integrador. Desde esta perspectiva, la discusión no solo confirma la relevancia del marco Galtungiano para explicar la relación entre frustración y conflicto, sino también la necesidad de complementarlo con modelos que atienden de forma más explícita a la comunicación, al reconocimiento y a la reconstrucción narrativa de la relación.

El presente trabajo pone de manifiesto las dificultades que emergen en los procesos de mediación cuando las emociones encapsuladas en las partes implicadas en el conflicto no son detectadas, identificadas ni nombradas por el mediador o mediadora. Esta ausencia de lectura emocional no solo limita el desarrollo del proceso, sino que se constituye en un obstáculo estructural para la posibilidad real de alcanzar un acuerdo transformador.

A lo largo del análisis teórico desarrollado, se evidencia que las emociones no son un elemento accesorio del conflicto, sino que forman parte de su estructura interna desde su fase inicial. La emoción encapsulada, generalmente derivada de una frustración asociada a necesidades no satisfechas, se manifiesta de forma indirecta a través de cogniciones rígidas, actitudes defensivas y comportamientos disfuncionales, configurando el ABC del conflicto. Cuando estas dimensiones no son abordadas de manera consciente en mediación, el proceso tiende a estancarse en posiciones aparentemente racionales que encubren una carga emocional no elaborada.

En este sentido, la detección de la emoción predominante durante el proceso de mediación se confirma como un elemento clave que posibilita un cambio cualitativo en la dinámica del conflicto. La identificación y denominación de la emoción permiten a las partes acceder a una comprensión más profunda de su propia vivencia y de la del otro, favoreciendo una percepción distinta de la realidad conflictiva. Esta toma de conciencia no implica la eliminación del conflicto, sino su resignificación, habilitando un espacio relacional más flexible y menos reactivo.

Asimismo, el trabajo destaca el papel central del mediador o mediadora como facilitador del proceso de lectura emocional del conflicto. Lejos de una función meramente técnica, la intervención del mediador requiere habilidades específicas para crear un clima emocional seguro en el que las partes puedan explorar sus emociones sin sentirse amenazadas. La capacidad del mediador para detectar resonancias emocionales, incluidas las propias, se presenta como un recurso fundamental para acompañar a las partes en la exploración de sus miedos, frustraciones y expectativas.

La incorporación de modelos como el circular-narrativo refuerza esta perspectiva, al situar el énfasis en las capacidades afectivas, cognitivas y conductuales de las personas implicadas. Desde este enfoque, la mediación no se limita a la búsqueda de soluciones, sino que promueve procesos de aprendizaje y cambio que permiten a las partes asumir un rol activo en la transformación del conflicto. La detección de las emociones encapsuladas se convierte así en un punto de inflexión que facilita la ruptura de narrativas rígidas y la apertura a nuevas posibilidades de interacción.

Otro aspecto relevante que emerge de la discusión es la relación directa entre frustración, emoción y tipología del conflicto. El análisis galtungiano permite comprender cómo los conflictos de intereses, cuando no son abordados en su dimensión emocional, tienden a transformarse en conflictos de valores, mucho más difíciles de gestionar en mediación. La detección temprana de la frustración y de la emoción asociada se presenta, por tanto, como una estrategia preventiva que puede evitar la escalada del conflicto y la consolidación de posiciones irreconciliables.

Asimismo, se subraya la utilidad de la cartografía del conflicto como herramienta integradora que permite al mediador visualizar el sistema conflictivo en su conjunto. La inclusión de elementos como actores,

objetivos, necesidades, frustraciones y emociones encapsuladas facilita una intervención más ajustada a la realidad subjetiva de las partes, evitando lecturas simplificadas del conflicto y favoreciendo intervenciones orientadas a la transformación.

Definitivamente, la discusión pone en valor los efectos intangibles del proceso de mediación, más allá de la consecución de un acuerdo formal. La ventilación emocional, la toma de conciencia y el reconocimiento mutuo generan beneficios que impactan en el bienestar de las partes y en la calidad de sus relaciones futuras. Desde esta perspectiva, el éxito de la mediación no debe medirse exclusivamente por la firma de un acuerdo, sino por la capacidad del proceso para restaurar la comunicación, reducir la frustración y promover relaciones más conscientes y responsables.

La discusión refuerza la idea central de este trabajo: la detección de las emociones durante el proceso de mediación constituye un elemento bisagra que posibilita la transformación del conflicto. Ignorar esta dimensión supone limitar el alcance del proceso mediador, mientras que integrarla de manera consciente amplía significativamente las posibilidades de cambio, aprendizaje y acuerdo transformador.

8. Conclusiones

Las emociones desempeñan un papel central y transversal en los procesos de mediación y, en general, en cualquier método alternativo de resolución y transformación de conflictos. Lejos de constituir una dimensión accesorio o secundaria, la emoción se configura como un elemento estructural del conflicto, presente desde su origen y determinante en su evolución, intensificación o posible transformación. En este sentido, la emoción no puede ser entendida como una entelequia inmaterial, sino como una respuesta neurofisiológica y experiencial que se manifiesta en las cogniciones, actitudes y comportamientos de las partes implicadas.

La detección, identificación y denominación de las emociones encapsuladas y latentes en las partes y también en el propio mediador o mediadora se revela como una condición necesaria para avanzar de manera efectiva hacia la construcción de un acuerdo transformador. La emoción encapsulada, generalmente vinculada a una frustración derivada de necesidades no satisfechas, actúa como un obstáculo que rigidiza posiciones, distorsiona percepciones y empobrece la comunicación, impidiendo el reconocimiento de la subjetividad del otro.

El presente trabajo ha puesto de manifiesto que la mediación, entendida no solo como un procedimiento de resolución sino como un proceso de transformación del conflicto, requiere de una lectura profunda de su dimensión emocional como fuente de conocimiento. La incorporación consciente del análisis emocional permite reconfigurar el ABC del conflicto cogniciones, actitudes y comportamientos favoreciendo una flexibilización de las respuestas de las partes y una apertura hacia nuevas posibilidades relacionales y de acuerdo.

Asimismo, se ha evidenciado la importancia del rol del mediador o mediadora como facilitador del proceso de toma de conciencia emocional. Las habilidades para detectar, nombrar y trabajar las emociones, así como para crear un clima emocional seguro y cooperativo, resultan esenciales para acompañar a las partes en el tránsito desde la frustración hacia la identificación de intereses y necesidades genuinas. En este sentido, modelos como el circular-narrativo aportan herramientas especialmente valiosas al centrarse en las capacidades afectivas, cognitivas y conductuales de las personas implicadas.

Otro de los aportes relevantes de este trabajo radica en la comprensión del conflicto como un sistema dinámico, en el que la frustración constituye un núcleo generador de emociones encapsuladas. La elaboración de una cartografía del conflicto, que incluya actores, objetivos, intereses, necesidades, frustraciones y emociones, se presenta como una herramienta clave para que el mediador pueda intervenir de forma consciente y estructurada, favoreciendo la transformación del conflicto desde su raíz subyacente.

La transformación del conflicto, tal como se ha desarrollado en este estudio, implica la creación de una nueva realidad empírica para las partes implicadas. Esta transformación no se limita a la modificación de los objetivos o a la consecución de un acuerdo formal, sino que supone un cambio en la percepción mutua, en la forma de relacionarse y en el significado atribuido al conflicto. En este proceso, el compromiso adquiere un valor central, ya que garantiza la sostenibilidad del acuerdo alcanzado.

Finalmente, se concluye que la mediación genera beneficios que trascienden la mera obtención de un acuerdo. La ventilación emocional, la toma de conciencia y el reconocimiento de la subjetividad del otro producen efectos restauradores, pacificadores y sanadores que contribuyen al bienestar individual y relacional de las partes. Por ello, aun cuando no se alcance un acuerdo final, el proceso de mediación conserva un valor intrínseco como espacio de transformación y aprendizaje.

Este trabajo subraya la necesidad de continuar profundizando, tanto desde la investigación teórica como desde la práctica profesional, en el estudio de la dimensión emocional del conflicto como fuente de conocimiento y su abordaje en mediación. La detección de la emoción se confirma, así como un elemento bisagra que posibilita la apertura real hacia el acuerdo transformador.

9. Referencias bibliográficas

- Arboleda, A.P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17, (33), pp. 81-96.
- Bisquerra, R. (2017). *Política y emoción: aplicaciones de las emociones a la política*. Madrid. Pirámide.
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2005). *The promise of mediation: The transformative approach to conflict* (Rev. ed.). Jossey-Bass.
- Cobb, S. (1994). A narrative perspective on mediation. *Negotiation Journal*, 10(1), 55-64.

- Conforti, F (2013). Las emociones en la mediación. *Derecho y Noticias Jurídicas*. Recuperado de: <http://www.diariojuridico.com>
- Díez, F. (2014). Acerca del espacio y la mediación. *Revista de Mediación*, 7, (2), pp.26-35
- Fisas, V. (2006). *Abordar el conflicto: la negociación y la mediación, Y en cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona. Icaria Antrazyt-UNESCO.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in* (3rd ed.). Penguin Books
- Galtung, J. (1985). *Sobre la paz*. Barcelona: Fontamara.
- García-Herrera, A. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación. *Revista de Mediación*, 10, (1), pp.1-7.
- García Villaluenga, L. (2024). *Habilidades y procedimientos en la mediación: de la teoría a la práctica de los MASC*. pp. 431 – 490. Aranzadi.
- Gimeno Bayón, A. (1996). *Comprendiendo cómo somos. dimensiones de la personalidad*. Bilbao. Desclée de Brouwer.
- Gorjón-Gómez, F. J., & Sáenz-López, K. A. (2009). Métodos alternos de solución de controversias: Enfoque educativo por competencias. Patria.
- Hernández Aristu, J. (2018). Siempre mejorando lo presente: coaching y supervisión al servicio de personas y organizaciones. pp. 11 – 49. Eunate.
- Hueso-García, V. (2000). Johan Galtung: La transformación de los conflictos por medios pacíficos. *Cuadernos de estrategia*, 111, pp. 125-159.
- Lederach, J.P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos: educar para la paz*. Madrid. Catarata.
- Martínez, B. (2023). *Los cinco ejes en el pensamiento de Johan Galtung: Cosmología, Conflicto, Violencia y Paz*. Madrid. Dykinson. DOI: <https://doi.org/10.14679/3433>
- Matteucci, X., & Gnoth, J. (2017). Elaborating on grounded theory in tourism research. *Annals of tourism research*, 65, pp. 49-59.
- Merleau Ponty, M. (1975). *Fenomenología de la percepción*. Barcelona. Ediciones Península.
- Montes, C., Rodríguez, D. y Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de psicología*, 30, (1), pp. 238-246
- Munuera, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia*, 7, (1-2), pp. 85-106.
- Murciano, G. (3 de octubre, 2017). Mediación: el que no controla sus emociones es víctima de sus circunstancias. Editorial Jurídica Sepín. Recuperado de: <https://blog.sepin.es/2017/10/mediacion-control-emociones/>
- Percas, M. (2010). Las emociones en mediación. *Revista de Mediación*, 3, (5), pp. 16- 21.
- Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos: la tipología de los conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona. Paidós.
- Redorta, J. (2011) *Hacia un mundo deseado: cambio social y conflicto*. Milenio.
- Smilovitz, J. (2008). Emotions in Mediation: Disputant Perception of the Mediator. *Clingendael Institute*. From: www.jstor.org/stable/resrep05363.
- Steiner, P. y Perry, P. (2000). *L'A.B.C. des émotions*. Paris. InterEditions.
- Vinyamata Camp, E. (2016). Conflictología: Curso de resolución de conflictos. Recuperado de: <https://www.overdrive.com/search?q=175F28BE-E12E-43C0-B09A-893F8B076134>.
- Wollheim, R. (2018). *Sobre las emociones: Conferencias Ernst Cassirer 1991*. Madrid. Antonio Machado.