

eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

Gradu amaierako lana:

Adimen emozionala bitartekaritzaren esparruan. Prozesuan sortu  
daitezkeen emozioei gerturaketa.

KRIMINOLOGIAKO GRADUA

Zuzenbideko Fakultatea

2019-2020 ikasturtea

ENEKO SAGREDO ETXENIKEK EGINIKO LANA

MARIA PILAR URRESTI ORTIZEK ZUZENDUTAKOA

**LABURPENA:** Azken urteotan espetxe zigorraren eraginkortasuna zalantzan jarri da hainbat esparrutan, eta honek beste justizia metodologia batzuen beharra bultzatu du. Justizia berriztagarria da Europatik eratorritako korrante nagusia eta honekin batera bitartekaritzaren prozesua, zeinak zigorrean baino gehiago, inplikaturako alderdien sentimenduetan eta sortutako kaltea konpontzeko nahian arreta jartzen duen. Sentimenduak tartean jartzen dituen eredu bat den heinean, Adimen emozionalari ematen dion garrantzia ezagutu nahi da, gizakia emozionala bait da eta egitate deliktibo batean bizi ditzaken sentimenduak maneiatzen ikasi beharra du, jarrera egoki bat izan eta egitateen itxiera osasuntsu bat egin ahal izateko. Bitartekaritza zerbitzuko bi langile elkarrizketatu dira, gai garrantzitsuenei buruz dituzten iritziak jasotzeko eta gogoeta egiteko. Indarra hartzen ari den bide bat da, baina erakundeen aldetik baliabide gehiago eskaini beharko lirateke, hezkuntza emozionala txikitatik lantzeaz gain, pertsonen arteko arazoak hitzaren bidez konpontzeko gaitasuna berreskuratu ahal izateko.

**HITZ GAKOAK:** adimen emozionala, bitartekaritza, gatazka, justizia berriztagarria.

**RESUMEN:** En los últimos años ha quedado probada la falta de eficacia de la medida privativa de libertad, y esto ha fomentado la necesidad de nuevas metodologías de justicia. El sistema de Justicia Restaurativa es el que más fuerza ha adquirido en Europa, y con ella, el proceso de mediación, el cual, más que en el castigo, centra sus esfuerzos en los sentimientos y deseo de arreglar el daño provocado. Siendo una metodología que pone en juego las emociones, se quiere conocer la importancia que da a la inteligencia emocional, puesto que el humano es un ser emocional que ante un acto delictivo debe aprender a manejar los sentimientos para poder tener una actitud adecuada y hacer un cierre saludable de los hechos. Se entrevistan dos personas trabajadoras en diferentes servicios de mediación para recoger sus opiniones sobre los temas más importantes y hacer una reflexión. Es un camino que está cogiendo mucha fuerza, pero hace falta mayor inversión de recursos, además de trabajar la educación emocional desde la infancia para poder recuperar la capacidad de solución de problemas mediante la palabra.

**PALABRAS CLAVE:** inteligencia emocional, mediación, conflicto, justicia restaurativa.

**SUMMARY:** In recent years, the lack of effectiveness of the measure deprived of liberty has been proven, and this has fostered the need for new methods of justice. The system of Restorative Justice is the one that has acquired the most force in Europe, and with it, the mediation process, which, more than in punishment, focuses its efforts on the feeling and desire to fix the damage caused. Being a methodology that puts emotions at stake, we want to know the importance it gives to emotional intelligence, because the human being is an emotional being who must learn to handle feelings in order to have a proper attitude and to make a healthy closure of the facts. Two working people in different mediation services are interviewed to gather their opinions on the most important issues and make a reflection. It is a path that is gaining strength, but it is necessary to invest more resources, in addition to working emotional education from childhood to be able to recover the ability to solve problems through words.

**KEYWORDS:** emotional intelligence, mediation, conflict, restorative justice.

## AURKIBIDEA

<b>I. SARRERA .....</b>	<b>6</b>
<b>II. HELBURUAK.....</b>	<b>10</b>
<b>III. JUSTIFIKAZIOA.....</b>	<b>11</b>
1. Adimen emozionalaren eredu ezberdinetatik ibilbidea.....	11
a. Kontzeptuaren jatorria.....	11
b. Grinen egoitza.....	13
c. Memoria emozionala.....	14
d. Emozioen kudeaketa .....	15
2. Adimen emozionala ezagutzen .....	17
a. Zer da emozioa?.....	17
b. Emozioa eta gatazken printzipioak .....	20
c. Emozioaren elementu kognitiboa.....	21
d. Emozioaren elementu fisiologikoa.....	22
e. Emozioaren adierazpen elementua.....	25
3. Gatazkak.....	26
a. Definizioak.....	27
b. Gatazkaren egoera eta ezaugarriak.....	28
c. Gatazkaren ezaugarriak.....	29
d. Gatazka motak.....	30
4. Gatazken dinamika.....	33
a. Kontzeptua .....	33
b. Gatazken ebazpenean zehar izan daitezkeen jarrerak .....	33
c. Gatazkaren zikloa.....	34
d. Gatazkaren dinamika.....	37
e. Mapa, gatazkaren estruktura eta analisisa.....	40

5. Bitartekaritza .....	44
a. Zer da bitartekaritza eta nola saihestu ditzake epaiketak .....	45
b. Bitartekaritzaren oinarriak .....	46
c. Zergatik ematen ditu bitartekaritzak emaitzak .....	47
d. Bitartekaritzaren faseak.....	49
6. Emozioak bitartekaritzan .....	60
<b>IV. METODOA .....</b>	<b>62</b>
<b>V. EMAITZA .....</b>	<b>69</b>
<b>VI. ONDORIOAK .....</b>	<b>73</b>
<b>VII. HAUSNARKETA .....</b>	<b>75</b>
<b>VIII. TXOSTEN EXEKUTIBOA .....</b>	<b>77</b>
<b>IX. ERREFERENTZIA BIBLIOGRAFIKOAK .....</b>	<b>80</b>
<b>ERANSKINAK.....</b>	<b>84</b>

## I. SARRERA

Espanian, ekintza judizial bat egon daitekeen kasuetan, bitartekari partikularrak tartean daudela, bitartekaritza sistema batera jotzeko aukera dago. Arlo honetan Adimen emozionalak badu zeresan asko, izan ere, prozesuaren arrakasta maila emozioei ematen zaien garrantziarekiko proportzionala izango da.

Aurkezten den lan honetan, bitartekaritza arloan lan egiten duten profesionalek emozioen kudeaketarekin erlazionatutako baliabideak erabiltzen al dituzten aztertuko da. Horretarako, Adimen emozionala beraien helburuak lortzeko tresna den hariaren ildotik, honi ematen dioten garrantzia, honen inguruan duten ezagutza nahiz heziketa maila, erabiltzen dituzten tresnak eta horien erabilera ezagutuko da.

Kontzeptu berri baten inguruan egindako lan bat denez, helburura iritsi ahal izateko hainbat puntu azalduko dira alde zurretik.

Lehendabizi, Adimen emozionalaren inguruko berrikusketa bibliografiko bat egingo da eredu teoriko bat ezarri ahal izateko. Era berean, irakurleak honen inguruko oinarritzko ezagutzak izan ditzan, gaia landu duten teorialari nagusien inguruan eta historian zehar ikerketa-garai ezberdinen inguruan hitz egingo da.

Aldi beran, Adimen emozionalaren jatorria ere jorratuko da historian zehar izan duen garapena ikertuz, bai eta hau neurtzeko erabilitako hainbat tresnen berrikuspena ere.

Azkenik, gaiaren inguruan egindako elkarrizketa bat aurkeztuko zaio irakurleari, bitartekaritzaren inguruan testigantza errealak izan ditzan eta norberak gaia ebaluatu ahal izateko bere ondorioak ateratzeko aukera eskainiz.

Gizarteak gatazkak behar bezala norabidetzeko modu ezberdinak erabili izan ditu historian zehar irizpide ezberdinak jarraitzen. Antzinako herri askotan aurki ditzakegu bitartekari lanetan aritu izan diren pertsonak; hala nola Erromako “*jueces de avenencia*” deiturikoak edo Espainian XIII. mendean “*Tribunal de aguas de Valencia*” deituriko epaimahaia, garaiko nekazariak uraren erabilerarengatik zituzten gatazkei irtenbidea lortzeko sortu zena (Heatenberg & Galdón, 2015).

Gaur egun psikologiaren esparruan “gatazka” hitza askotan erabili izan da norbanakoaren errealitate intra-psikikoa definitzeko momentuan. Familiarteko gatazkak, herritarren arteko desadostasunak eta orokorrean gizabanakoaren talde sozial guztietan ematen diren

gatazka kasuen areagotzeak gaur egungo gizarte errealitatearen ezaugarri bat da, eta askotan bitartekaritzari, gatazkak konpontzeko tresna modura erabiliak, erreferentzia asko aurkitzen ditugu. Honen adibide dira irakasleak bi ikasleen arteko gatazka bat konpontzeko helburuarekin esku hartzen dutenean, edo gurasoak anai-arrebek beraien artean eztabaidatzen hasten direnean.

Gatazka hauen esparru ez-formalean aurkitu ditzakegu, hurrengo ezaugarriekin:

- Familia kide, lagun, lan-talde eta antzekoak diren taldeen barnean ematen dira, hau da, beraien arteko elkar ezagutze handia duten taldeen artean.
- Ez daude gatazka hauek norabidetzeko ezarritako arau konkretu batzuk.
- Ez daude prozesuan laguntzeko beste hirugarren pertsona batzuk inplikaturik.

Normalean gatazka hauek norabidetzeko ereduari “negoiazioa” deitzen zaio (Heatenberg & Galdón, 2015), baina gatazka-norabidetzearen mutur formalean aurkitzen ditugun teknikak beste ezaugarri batzuk dituzte, hala nola:

- Geroz eta antolaketa konplexuagoa duten instituzioetan ematen da, zeinetan epaile, ministeritza fiskala eta beste hainbat pertsonak protagonismo guztia hartzen duten.
- Prozesu zehatz bat jarraitzen da, zeinak zuzenbidearen adar nagusienetako bat izaten bihurtu da, zuzenbide prozesala.
- Oso ondo zehaztua duten funtzioa betetzen duten hirugarren pertsona batzuk daude, askotan alderdiek eskatuta. Gainera, hauek hartutako erabakia guztiz loteslea da bi alderdientzat.

Bideraketa modu honi arrunki epaiketa deritzogu.

Badago ere, ekintza judizial bat martxan jarri dezakeen egitate baten aurrean legez erregistratuta dauden bitartekari partikular batengana jotzeko aukera (Ley 5/2012, 2012) Europar parlamentutik eman diren direktibarekin batera, (Directiva 2008/52/CE, 2008) Espainiako estatuak estaldura ematen dio gatazken ebazpen mekanismo alternatibo honi, nahiz eta ohitura eskasa izan geure artean, benetan eraginkorra frogatu dena.

Bitartekaritzaren esparru hau hurrengo ezaugarriek definitzen dute (Heatenberg & Galdón, 2015):

- Gatazka norabidetzeko prozesuak informalak<sup>1</sup> baino formalagoak dira baina era berean prozesu formalak<sup>2</sup> baino informalaok dira.
- Prozesu definitu bat dago, baina ez dute ez kode ezta legeek zehazten, baizik eta prozesuan parte hartzen duten alderdi ezberdinen artean erabakitako zerbait da. Gehiengoetan bitartekaria da zein prozesu jarraituko den erabakitzen duena eta beste alderdiek onartu egiten dute.
- Prozesuaren hasiera bolondresa da. Inork ezin du beste aldea behartu prozesuan parte hartzea, baizik eta bien arteko erabaki amankomun bat izan behar du.
- Ez da zertan prozesuaren amaierara iritsi behar eta nolabaiteko adostasun batera iritsi behar. Alderdiek nahi dutenean utzi dezakete albo batera prozesua eta bi muturretako batera jo, hau da, hirugarren pertsona baten laguntzarik gabeko negoziazio bat aurrera eraman (prozesu informala) edo epaiketa batean bihurtu (prozesu formala).
- Logikoa denez, epaiketa baino merkeagoa da baino negoziazio informal bat baino garestiagoa, bitartekariak bere lanagatik soldata bat kobratzen duelako.
- Kasu honetan hirugarrengo honek ez du alderdiei bere nahiak betearazteko inolako ahalmenik, hau da, alderdiek ez diote zertan bitartekariak duen iritzia men egin behar. Hau da prozesu formalarekiko desberdintasun handienetako bat, zeinetan epailearen erabakia errespetatzeko konpromezua hartzen den.

Azken urteotan garrantzia handia lortzen hasi da bitartekaritza, justizia errestitatiboaren inguruan sortutako sistema bat da, hain zuzen, biktimari eragindako kaltea konpontzeko justizia-eredu alternatiboa bat.

Prozesuan, gatazkan nahasita ez dagoen beste pertsona batek esku hartu eta biktimaren eta salatutako pertsonaren arteko bitartekaritza egiten du, salatutako pertsonak biktimari berak sortu duen egoera gainditzen lagun diezaion.

---

<sup>1</sup> Gogoratu gatazka norabidetzeko prozesu informalak etxean, eskolan, lagun artean eta antzeko egoeretan sortzen diren gatazkak konpontzeko ematen diren prozesuak direla.

<sup>2</sup> Gatazkak konpontzeko prozesurik formalenak epaiketak dira



Nazio Batuen Erakundearen arabera, Justizia berriztagarriak arazoak konpontzeko metodologia bat da, eta funtsezko printzipio hauxe du oinarri: delituzko jokabideak, legea urratu ez ezik, biktimei eta komunitateari kalte egiten die (Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito, 2006).

Izan ere, batzuetan, biktimak galera bikoitza izan ohi du. Alde batetik legea hautsi duenari dagokionez, eta, bestetik ezin duelako guztiz parte hartu prozesu penalean.

Alde horretatik, Justizia berriztagarriak balioa ematen dio biktimari; dagokion protagonismoa itzultzen dio, eta zigor-sistemaren arloko funtzioak areagotzen ditu, modalitate guztietako kaltea konponduta (ondarezkoa, sinbolikoa edo emozionala). 2016ko ekainean Donostian justizia eredu berritzaileen inguruko Europako I. batzarra ospatu zen, non Eusko Jaurlaritzak konpromezua hartu zuen zigor eredu tradizionala baino eredu modernoago, eraginkorrago eta gizatiarragoa izango den justizia eredua ezartzeko horrela, beste abantaila batzuen artean, auzitegietako karga arindu ahal izateko (Euskadiko Justizia Administrazioa, 2020).

Azaldu bezala, Justizia berriztagarriak delituzko jokabide batek eragindako kaltea konpontzea du helburu nagusia, inplikaturik ikusi diren bi alderdiek irtenbide bat lortu ahal izateko, delituaren larritasuna dena delakoa ere.

Kontuan hartu beharko da beti ere Justizia berriztagarriak ez duela inola ere ez Justizia Sistema Zigortzailea ordezkaturik; helburua beti Justizia gizatiarragoa lortzea da eta zigor sistemaren funtzionamenduan elkarriketa barneratzea: Horrela biktimak pairatutako ondorio larriak nola konpondu daitezkeen ulertu, zigorrak arindu eta egokitze aldera.

Lanak sentimenduak, eta honekin eskutik doan Adimen emozionala, gizakiaren bizitzan eta egunerokotasunean duen garrantzia hedatzea du xede nagusi. 1995ean Daniel Golemanen *“Inteligencia emocional”* liburuari esker gaiak izugarritzko bultzada jaso zuen eta gizartearen esparru askotara zabaldu zen, baina ez guztietara. Historian zehar oso trinkoak izan diren adarretan (medikuntza, zuzenbidea...) oraindik ere lan asko dago

emozioekin eta hauen kudeaketarekin egiteko, hortaz, gizarte emozionalago bat eraikitzeko bide luze eta gogor honetako ekarpen txiki bat izateko asmoa du lan honek.

## II. HELBURUAK

Adimen emozionalari esker bitartekariak maneiatzen dituen gatazka egoeren arrakasta areagotu dezake, prozesua norabidetzeko formakuntza zehatza duen profesional bat baita. Ez dio gatazkari erantzuna ematen, ez ditu konponbideak proposatzen, baizik eta gatazka modu konstruktibo batean landu ahal izateko giro neutral eta apropos bat sortu eta mantentzeaz arduratzen da. Bertan bi alderdiek haien pertzepzio elkar banaketa egiten dute eta bitartekariak tirabirataz harago ikusten eta hau gainditzeko estrategien diseinuen bidean laguntzen du.

Hortaz garrantzitsua da helburu pedagogikoa duten bitartekaritza esperientziak barneratzea profesional hauen formakuntzan, Adimen Emozionalean trebetasun garrantzitsuenak eskuratu ahal izateko eta horrela prozesuan parte hartzen duten alderdi guztiek erabateko errestaurazio bat bizi ahal izateko. Dena den uste dugu profesional hauen aldetik formakuntza eskaera (eta zenbait kasuetan beharra ere) handi bat dagoela.

Gaiaren inguruko gizarte kontzientziatu bat lortzearen helburuan aportazio txiki bat izateko asmoa du lan honek, kriminologoaren lanak ikusgaitasuna lortzearen bidean, hortaz:

1. Bitartekaritzaren esparruko profesionalek Adimen Emozionalean, beraien helburuak lortzeko tresna modura, ematen dioten garrantzia maila ezagutu nahi da sistemaren arrakasta handitze aldera zenbait proposamen egiteko.
2. Bitartekariak Adimen emozionalaren inguruan duten formakuntza ezagutu, gutxi izan ezkeron honen alde jokatu luketen aldaketak proposatu ahal izateko.
3. Bide judizial arrunta saihestu eta auzitegien lana txikitzeko gatazken konponbidean bitartekaritzak duen balioa azpimarratzea.

Helburu hauek lortu ahal izateko funtsezkoa izango da:

4. Beraien lana aurrera eraman ahal izateko zein tresna aplikatzen dituzten, zein kasutan, eta Adimen emozionalarekin duten erlazioa ezagutzea.

5. Adimen emozionalaren inguruan formakuntza izan ezkeru zein baliabide erabili dituzten jakitea.

Helburuak betetzean bitartekaritzaren esparruan Adimen emozionalaren egoera ezagutu eta zerbitzuaren kalitatea hobetzeko asmoarekin egin daitezkeen hainbat aldaketa eta jarduera proposatzeko aukera egongo litzateke. Baita ere Adimen emozionalaren garrantziaz kontzientzia gutxiago duten pertsonen grina esnatzeko aukera on bat izan daiteke, biktimarengan zentratutako sistema judizial emozionalago baten eraikuntzan jarraitu ahal izateko.

### III. JUSTIFIKAZIOA.

#### 1. Adimen emozionalaren eredu ezberdinetatik ibilbidea

Adimen emozionala John Mayerrek definitu zuen lehenengo aldiz 1990. urtean norbanakoaren eta gainontzeko pertsonen emozioak hauteman, ulertu, bereganatu eta erregulatzeko gaitasuna bezala, modu honetan heziketa intelektual eta emozional bat garatuz.

Golemanen liburuaren arabera (1995), Adimen emozionala hainbat ikuspuntutatik sailkatzen duena, bakoitzak auto-motibatzeke duen gaitasuna erabateko egonkortasun emozionala lortu izanaren adierazgarri on bat izango litzateke. Honela definitzen du autoreak Adimen emozionala: gure sentimenduak eta besteenak antzemateko gaitasuna, gure burua motibatzeke eta erlazioak modu egoki batean maneiatzeko gaitasuna.

##### a. Kontzeptuaren jatorria

Adimenaren definizio herrikoiek alderdi kognitiboak egiten die erreferentzia besterik ez, hala nola memoriari edo arazo kognitiboak konpontzeko trebetasunari. Hala eta guztiz ere, Edwar L.Thorndikek 1920an beste pertsona batzuk ulertu eta motibatzeke gaitasuna definitzeko “*inteligencia social*” adierazpena erabili zuen. 1940an ordea David Wechslerrek giza portaeran faktore ez-adimendunek duten eragina deskribatu zuen eta beti defendatu zuen adimen testak ez zirela guztiz osatuak egongo (Goleman, 2010).

Tamalez bi autore hauen lanak itzaletan egon ziren 1993an Howard Gardnerrek, *Inteligencias múltiples* izenpetutako liburua publikatu zuen arte. Lan honekin barneratzea lortu zuen adimenaren adierazgarriak, inteligentzia-kozientea bezala, ez dutela guztiz

azaltzen pertsona bakoitzaren adimen gaitasuna zer den, ez dutelako kontuan hartzen ez adimen interpertsonala<sup>3</sup>, ez intrapertsonala<sup>4</sup> (Goleman, 2010).

Bidezkoa dirudi aurrera jarraitu baino lehen *Adimen Anitzen* teoriaren inguruko azalpen labur bat egitea.

Autoreak adimenaren inguruko ikuspuntu uniformeaz aparte ikuspuntu pluralistago bat aurkezten digu; ezagutzaren alderdi ezberdin asko bereizi eta pertsonen adimen botere ezberdinak dituztela kontuan hartzen duena (Gardner, 1993). Honek zazpi adimen mota aurkitzen ditu, zazpiak garrantzia maila berdinarekin:

- Hizkuntza adimena.
- Adimen logiko-matematikoa.
- Adimen espaziala.
- Adimen musikala.
- Gorputz eta mugimendu adimena.
- Adimen interpertsonala.
- Adimen intra-pertsonala.

Hurrengo urteetan adimenen gainean ezarritako arreta indartzen joan zen, baina 1995an Daniel Golemanek *Inteligencia emocional* izenpeturiko liburua argitaratu izanari esker lortzen da kontzeptu honen inguruko gizarte kontzientzia. Oso ohikoak egin ziren eguneroko eta aldizkarietan artikuluak argitaratzea, heziketa programak, liburuaren hedapenerako laburpenak, jostailuak... (Salovey & Mayer, 1990).

Baina emozioek adimenaren gainean duten indarra ulertu ahal izateko ezinbestekoa izango da giza garunaren eboluzioa nolakoa izan den ulertzea.

Garunaren alderik primitiboena enbor entzefalikoa da, oinarriko bizi funtzioak erregulatzen dituena (arnasa, metabolismoa, gorputzaren koordinazioa...) eta nerbio sistema duen edozein espezierekin partekatzen dugun zerbait da. Hemendik nukleo

---

<sup>3</sup> Gardnerren arabera, bestean motibazio, nahi eta asmoak ulertzeko gaitasuna

<sup>4</sup> Norberak bere burua ulertzeko gaitasuna. Sentimenduak, beldurrak eta motibazioak aintzat hartzea.

emozionalak sortu ziren, eta milioika urteren ondoren neokortexa agertu zen lehendabizikoz (Salovey & Mayer, 1990).

Hortaz, garun emozionala garun arrazionala baino antzinagokoa eta honen eratorpena izateak, emozio eta pentsamenduen artean dauden loturen benetako garrantzia azaleratzen du (Goleman, 1995).

Neokortexak bizitza emozionalaren konplikazioa ahalbidetzen du. Mehetu egiten ditu emozio ezberdinen arteko mugak, eta askotan hauen identifikazioa edo ezagutza zaildu ere; baina ez ditu guztiz kontrolatzen gure emozioak, izan ere gai honekin zerikusia duten egin behar guztiak sistema linbikoan ordezkartzen ditu. Honek emozioen nukleoari garunaren funtzionamendu orokorrean eragiteko ahalmena ematen dio. Honek ere pentsamenduen nukleoa ere barne biltzen du.

#### b. Grinen egoitza

Amigdala eta hipokanpoa funtsezkoak izan ziren gizakiaren jatorrizko garunean. Eboluzioaren prozesuan zehar kortexaren sorrerarako oinarri izan zen lehendabizi, ondoren neokortexari bidea ireki ahal izateko. Amigdalak almendra forma du, garunenborra du euskarri eta beraien artean loturik dauden egiturak ditu. Garunaren alde bakoitzean bat aurkitu dezakegu eta gizakiona da, ezagutzen diren espezie guztien artean, handiena. Memoria eta ezagutza prozesuekin erlazio estua du eta bere espezialitatea gai emozionalak dira (Salovey & Mayer, 1990).

Irakurleak hobeto ulertu dezan. Amigdala eta garuna banatu ezker ezinezkoa izango litzateke hainbat gertaerek izan dezaketen inplikazio emozionala antzematea. Hau *itsutasun emozionala* bezala ezagutzen da. Memoria eta afektuaren galeraz gain, amigdalak malko jariaketa ahalbidetu eta memoria biltegi lanak egiten ditu. Hau dela eta, amigdalarik gabe bizi diren pertsonak memoria guztiz galtzeko zorian egoten dira, amigdalak bizitzan pisu emozional gehien izan dituzten oroitzapenak gordetzen dituelako, adibidez, traumak edo momenturik zoriontsuenak (Salovey & Mayer, 1990).

### c. Memoria emozionala

Le Douxek (1996) egin zuen aurkikuntzaz hitz egiten digu baita ere Golemanek bere lanean. Honek ikusmenak edo entzumenak jasotako estimuluek sortzen dituzten uhinak lehendabizi talamotik pasatzen direla deskubritu zuen, eta hortik aurrera sinapsi<sup>5</sup> bakar batekin, amigdalara. Talamotik neokortexera pasatzen da ondoren informazioa, eta honek neokortexak informazioa ponderatu baino lehen, amigdalaren erantzuna ahalbidetzen du. LeDouxen hitzetan, anatomikoki, sistema emozionalak neokortexarengandik independienteki jardun daiteke. Badaude kontzientziaren inolako partaidetzarik gabe gertatzen diren hainbat erreakzio eta oroitzapen.

Nola ematen da hau?

Hipokanpoak egitate puruak gordetzeaz arduratzen da eta amigdalak du egitate hauen alderdi emozionala erregistratzearen lana. Hau da, hipokanpoa beharrezkoa da aurrean duzun pertsona zure lehengusina dela jakiteko, baina amigdalari esker gogoratzen duzu ez duzula erlazio on bat berarekin” (Goleman, 1995).

Honek esan nahi du garunak bi erregistro sistema dituela, bat egitate arruntentzako eta bestea karga emozional handiko oroimenentzat. Garunak oroitzapen emozionalak indar berezi batekin erregistratzeko sistema arrunt bat erabiltzen du, edozein arriskuren aurrean gorputza prestatzen duten alarma neurokimiko sistema berdinek dutelako momentu hori indar handiz grabatzeko eginbeharra. Beraz, arrisku, estres, edo ta poztasun egoera baten aurrean, garuna eta guruin suprarrenalak konektatzen dituen nerbioak adrenalina eta noradrenalina hormonon sorrera estimulatu du, urgentzia baten aurrean gorputza prestatuz.

Arreta egoera honengatik sortzen diren garun uhinak amigdalak jasotzen ditu eta era berean honek, garuneko beste hainbat gune aktibatzen ditu. Amigdalaren aktibazio honek areagotze emozional bat egotea suposatzen du eta ondorioz, egoera horien grabaketa modu finkoago batean egiten da.

Nolabait laburbiltzeagatik; gizakiok dugun sistema emozionalari esker gure memoria ahalmena handitu egiten da esanahi emozional handiko bizipenak benetan barneraturik

---

<sup>5</sup> Neurona baten axoiaren eta beste neurona baten dendriten edo gorputz zelularren artean komunikazio eta bulkaden transmisiorako zona. Bertan bulkada nerbioen transmisioa bitartekari kimikoen bidez (adrenalina edo noradrenalina) bideratzen da.

geratzen zaizkigulako. Honi esker gogoratzen dugu, adibidez, gure lehen muxua eman genuen momentua, edo non ginen Nueva Yorken irailak 11an eman zen eraso terrorista gertatu zenean.

#### d. Emozioen kudeaketa

Amigdalak erantzun emozional, gogotsu eta inpultsiboa prestatzen duen bitartean beste gune batek egokiagoa den erantzun bat prestatzen du, gune prefrontala da erantzun oldarkor hauek amigdalatik deskonektatzeaz arduratzen den garun-erreguladorea. Norbaitek beldurra duenean edo haserre egonda egoerari modu egokiago batean aurre egiteko sentimendu hori kontrolatzen duenean aktibatzen da. Modu honetan amigdalak eta sistema linbikoko beste eremuek ematen duten erantzunen arteko erregulatzailerak lanak egiten ditu, analisiaren ondoren erantzunik proportzionalena eman ahal izateko. Egunez egun gune prefrontalak gidatzen ditu gure ekintzak; jasotako informazioa eta geure erantzunak lobulu prefrontalek koordinatze dute, eta prozesu horretan zehar erantzun emozional baten beharra emango balitz lobulu prefrontala arduratzen da erantzun hori emateaz, amigdala eta garun emozionalaren beste zirkuitu batzuekin elkarlanean.

Hau izaten da erantzun baten elaborazio prozesu arrunta, prozesu bat zeinak, urgentzia emozionalen salbuespenarekin, sentimenduen bereizketa kontuan hartzen duena. Beraz, guregan sentimendu bat izugarri altxatzen denean lobulu prefrontalek akzio ezberdinek izan ditzaketen abantaila eta arriskuen arteko ponderaketa egiten dute eta egokiena aukeratzen dute. Noiz erasotu, noiz ihes egin, noiz erruduntasun sententzia sortu... (Goleman, 1995).

Amigdala eta neokortexaren arteko loturak emozio eta pentsamenduen gestiorako sistemaren nukleoa dira; oinarrizkoa ulertzeko zergatik den beharrezkoa emozioa modu eraginkor batean pentsatu ahal izateko, erabaki argiak hartu ahal izateko edo ta argitasunez pentsatu ahal izateko. Lobulu prefrontala da, cortex prefrontalean kokatuta, "*lan memoria*"<sup>6</sup> kudeatzearen arduraduna, baina ikusi berri dugunez, badago bide nerbio bat lobulu prefrontalak eta sistema linbikoa konektatzen dituena. Horrek esan nahi du emozio intentsu zehatz batzuen kasuan, batez ere negatiboak badira (haserrea, antsietatea...), lobulu prefrontalak lan memoria mantentzeko duen gaitasuna zaildu

---

<sup>6</sup> Adituek kontzeptu hau erabiltzen dute edozein jarduerara aurrera eraman ahal izateko funtsezkoak diren datuak memorian mantentzeko arretaren gaitasunari erreferentzia egiteko (aldizkari batean begiratzen ari garela etxe batek izan behar dituen oinarrizko ezaugarriak identifikatzeko, adibidez).

dezaketen parasito neuronalak sor daitezkeela; horregatik esan izan da betidanik emozionalki asaldatuta gaudenean “ezin daitezkeela ondo pentsatu”.

Kontuan hartu behar da aita ere geure bizitzako erabaki razionaletan emozioek duten inplikazioa. Damasiok, Iowako Medikuntza Fakultateko neurologoa, amigdala eta lobulu prefrontalaren arteko loturak kaltetuta dituzten pertsonak aurkezten dituzten kalteen inguruko ikerketa bat egin zuen.

Ikerketa honen arabera gaixo hauen erabakitze gaitasuna oso kaltetuta dago nahiz eta koefiziente intelektualarengan edo beste nolabaiteko gaitasun intelektualen gaineko sintomarik ez aurkeztu; beraien gaitasun intelektualak bere horretan izan, lan esparruan hartzen dituzten erabakiak eta erabaki pertsonalak tamalgarriak izatera iritsi daitezke (Damasio, 1994).

Doktorearen arabera erabakiak hartzeko prozesua pertsona hauengan kaltetuta dago beraien ikasketa emozionaletara iristeko aukera galdu dutelako. Esan bezala, amigdala prefrontala oinarritzkoa da pentsamendua eta emozioaren arteko lotura egiteko, baina memoria emozionala amigdalatik banatu ezker, neokortexak egiten dituen balorazioek ez dituzte egoera arrunt batean eragin beharko lituzketen erreakzio emozionalak eragingo eta egoera guztiek kolore gris neutro bat hartuko dute. Edozein bizipen (gure animaliarik gustokoena edo gehien gorrotatzen dugun pertsona ikusi, adibidez) ez du inolako erakarpenik edo ukatzerik sortuko, gaixoen aurretik izan duten ikasketa emozionalera sarbidea galdu dutelako, hau kokatzen den gunearekin, amigdalarekin, konexio guztiak galdu dituztelako.

Aurkikuntza honi esker jakin zuen sentimenduak ezinbestekoak direla erabaki arrazionalak hartu ahal izateko, logika hotzak eskaintzen dizkigun aukera guztien artean onuragarrienen artean erabakitzen laguntzen digu. Beraz, munduak milaka aukera aurkezten dizkigun bitartean, ikaskuntza emozionalak aukera batzuk ezabatzen eta beste batzuk azpimarratzen laguntzen digu. Horrela beraz, Damasiok (1994) dio arrazoinamenduaren esparruan garun pentsalaria bezain inplikaturik dagoela garun emozionala.

Emozioak beraz garrantzitsuak dira arrazoinamenduaren praktika aurrera eraman ahal izateko. Golemanek (1995) prozesu hau sentipena eta pentsamenduaren arteko dantza batekin konparatzen du, zeinetan emozioak gidatzen dituen gure erabakiak uneoro,



adimen arrazionalen buruz buru lanean jarduten den bitartean. Modu berean, garun pentsalariak, emozioek gainezka egiten duten kasuetan salbu non garun emozionalak hartzen duen egoeraren kontrola, gure emozioetan paper garrantzitsu bat jokutzen du.

Nolabait laburbiltzeko, esan daiteke bi garun ditugula eta bi adimen mota; adimen arrazionala eta Adimen emozionala, eta gure bizitza bi hauengatik dago zehaztuta. Hortaz, ez da koefiziente intelektuala kontuan hartu behar dugun gauza bakarra izan ere hau ezingo du behar den bezala jardun Adimen emozionalaren esku hartzerik gabe eta sistema linbiko eta neokortexa eta amigdala eta lobulu prefrontalen arteko osaketarik gabe. Soilik momentu honetan ahalko genezake Adimen emozionala eta gaitasun intelektualaren inguruan hitz egin.

Irakurri dugu garunaren funtzionamenduaren inguruan eta badakigu emozioen sorrera biologikoaren inguruan zerbait. Orain Adimen emozionalaren inguruan irakurtzea eta hau ezagutzea dagokigu, biologikoki garrantzia handia badu ere, gizakia emozionala da eta egunerokotasunean sentimenduek sortzen dituzten emozioek egunerokotasunean pentsa dezakeguna baino indar gehiago izan dezakete.

## **2. Adimen emozionala ezagutzen**

### **a. Zer da emozioa?**

Heziketa emozionalaren inguruan hitz egin ahal izateko beharrezkoa da emozio bat zer den ulertzea eta honek izan ditzakeen ondorioak. Honela sortzen da emozio bat (Bisquerra,2019):

- 1) Informazio sentsoriala garunaren nukleo emozionaletara iristen da.
- 2) Horrekiko erantzun fisiologiko bat ematen da.
- 3) Neokortexak informazioa interpretatzen du.

Mekanismo honekin ados, orokorrean badago autore ezberdinen arteko iritzi amankomuna; emozioa organismoaren egoera konplexu bat da, zeina antolatutako erantzun baterako prestatzen gaituzten kitzikapen edo asaldurek ezaugarritzen duten, kanpo edo barne gertaera baten erantzun modura sortzen dira.

Balorazio prozesua hainbat fase izan ditzake. Lazarusen arabera (1991) egitatearen inguruko balorazio bat egiten da lehendabizi positiboa edo negatiboa da gure helburuen

lorpenerako? Ondoren , bigarren ebaluazio batean honi aurre egiteko ditugun baliabide pertsonalak hartzen ditugu kontuan: honi aurre egiteko gaitasuna dut?

Emozioak ematen direnean garunaren lanaren zatirik handiena automatikoki ematen da, baina kontuan hartu beharko da emozio gehienak automatikoki sortzen direla. Erabilgarria izango da ere jaiotzetik ditugun emozioak eta borondatez izan ditugun ekintza emozionalak; saiheste erantzunak hauen arteko erdibidean aurkitzen dira. (LeDoux, 1999).

Emozioa geure bizitzako alderdi kritikoenetako bat da, bere jatorri eta naturaren inguruko informazio askorik ez dagoelako eta gure gizarte erlazioetan izan dezakeen eragina oso handia da. Ikertzaile askok adierazi dute emozioak hiru alderdi dituela; kognitiboa, fisiologikoa eta jarrerakoa. Milaka emozio existitzen dira eta hauen arteko nahasketak, bariazioak eta mutazioak, pertsona bakoitzetik bestera aldatu egiten direnak.

Nolabait, esan daiteke hauek definitzeko hitzak baino gehiago direla emozioak. Bizitzako oinarritzko osagai bat diren heinean emozioek gizakiaren egoera fisiko eta psikologikoa baldintzatu dezakete gure nerbio sisteman aldaketak egin ditzaketelako, batez ere arnasketa, bihotz erritmoa, tentsio muskularrean edo odol kimikan batez ere (Ceballos, 2012).

Guztiak dira, bere oinarrian, jarrera bat edo beste bat izatera eramaten gaituzten bultzadak dira, eboluzioak eman dizkigun erreakzio automatikorako programak. Etimologiari begirada batzen badiogu ikusiko dugu “emozio” hitza latineko *movere* aditzetik datorrela, zeinari e- aurrizkia gehitzen zaion; horrela *emovere* hitza geratuko litzateke orduan, zeinak “-rantz mugimendua” esan nahi duena. Hortaz emozio hitzak edozein emoziotan zerbaitetarako joera dagoela azaleratuta geratzen da.

Emozio bakoitzaren arrasto biologikoak argi uzten duen bezala, horietako bakoitzak gure erreperitorio emozionalean paper bakarra du. Horrela, ikertzaileek hurrengo sailkapen hau proposatzen dute:

- Haserrea: amorrua, sumina, gaitzondoa, etsaitasuna, gorrotoa...
- Tristura: gaitza, pena, atsekabea, ezkortasuna, melankolia, bakardadea, etsipena, depresioa...
- Beldurra: antsietatea, kezka, ikara, kezka, harridura, egonezina, larritasuna, sosegu eza, urduritasuna, angustia, ikara, fobia...
- Poza: zoriona, lasaitasuna, alaitasuna, gozamina, dibertsioa, duintasuna, plazer sentzuala, eskupekoa, gogobetetasun, poztasun, euforia, estasi, mania...
- Amor: maitasuna, onarpena, begikotasuna, konfiantza, adeitasuna, kidetasuna, mirespena, maitemintzea...
- Sorpresa: harridura, nahasmena, mirespena...
- Nazka: gorrotoa, higuina, mespretxu, antipatia, samintasuna, disgustu, atsekabea...
- Lotsa: errua, zalantza, egonezina, ausiki, ahaldura, iraina, apalkuntza...

Golemanek (1995) emozioei balio etikoen “energia aktibatzaile” bezala egiten die erreferentzia, konfiantza, osotasuna, enpatia, flexibilitatea edo sinesgarritasuna bezalakoak. Hortaz, emozioak bakoitzaren barne energia, informazio eta influentzia iturri bat dira; beste pertsonekin ditugun erlazio on edo txarren arabera osatzen dira, errekonozimendu eta enpatia prozesu bat ezartzen da zeinak beti irabazteko sistema batean bihurtuko den. Horrexegatik norberak, egoera ezberdinen aurrean senti ditzakeen emozioak ezagutu eta bereizteko ahalmena izan beharko du.

Gainera, emozioen manifestua ez dira soilik psikologikoak izango, baizik eta gorputzeko toki fisikoetan ere nabaritu daitezkeela. Haserrea adibidez zenbait kasutan eztarrian nabaritu dezakegu, baina baita ere sorbaldan, bertako muskuluak gogortzen zaizkigunean (Goleman, 1995). Hori bai, kontuan hartu beharko da manifestazio fisikoak ez direla ezaugarri konkretu batzuk izango dituzten bakarrak, hor daude baita ere pertsona baten ezaugarri emozionalak, bizitza osoan zehar egoera ezberdinen aurrean pertsona batek

dituen erreakzio emozionalen patroia, denbora osoan egonkorra dena eta pertsona batetik bestera guztiz aldakorra.

Hortaz badago ere emozioak positiboki eta negatiboki sailkatzea, baina noski, hau beti testuinguruaren arabera izango da. Demagun haserrea eta pazientzia falta saltzaile baten kasuan emozio negatiboak izango lirateke gizarteak suposatzen duelako pertsona lasai bat izan behar duela, bere bezeroen beharrak ulertu eta bete behar dituenak. Baina bere alderdi gizatiarrena erakutsiko balu orduan enpatiarik ez duen pertsona bat bezala geldituko litzateke eta bere salmentak okerrera egingo lukete. Kontrakoa gertatuko da bere emozioak identifikatu, kontrolatu eta bere alde jokatu dezaten kudeatzen baditu. Antzeko zerbait gertatzen da irakaslearen irudiarekin, lasaitasuna, prestutasuna eta errespetua dira honen ezaugarri nagusienetarikoa; norberaren emozioen kontrol egoki bati esker garatu daitekeen zerbait.

Zer esan nahi du honek? Emozioen sailkapena eta kalifikazioa testuinguruaren arabera eta pertsona/irudi bakoitzari aurreikusten zaizkion ezaugarrien.

#### b. Emozioa eta gatazken printzipioak

Gatazka baten teorian zein praktikan emozioak duen garrantzia asko gutxiesten da, edo kontuan hartzen den kasu horietan, gatazkaren muinean dagoela pentsatzen da. Hemen aurkezten dira hortaz Ramon Alzatek (1991) egin zuen printzipioen sailkapena:

- Gatazka emozionalki definituta dago: arazo edo zailtasun bat sortzen zaigun momentuan emozio bat ere sortzen zaigu, are gehiago, lehenengo hau nabaritzen dugu guregan emozio konkretu batzuk sortzen zaizkigulako.
- Emozioek gatazkaren oinarria dira: emozioen mailaren arabera gatazkaren intentsitatea erregulatzen joango da eta arazoaren aurrean hartzen dugun jarreran izango du eragina.
- Nortasuna eta emozioaren artean dagoen erlazioak eragina izango du borrokan: nortasuna eta emozioak eskutik doala badakigu, hortaz, emozioak norbanakoarentzako garrantzitsua den zerbait tartean dagoelako sortzen dira.
- Emozioak eraginak ditu gatazka erlazionalean: gure familia harremanak eraikitzerako momentuan emozioek zer esan nahi asko dute.

Jarraian gorago aipatuta dauden 3 kontzeptuetan jarriko dugu arreta.

### c. Emozioaren elementu kognitiboa

Egoera bat baloratzeko momentuan emozionalak bihurtzen gara, edo emozioen bat bizitzen dugu. Zerbait gertatzen da, guk ebaluatu egiten dugu eta hautemate horrek emozioan bulkada bat izaten du. Nahiz eta askotan ez garen konturatzen balorazioa egiten ari garela, ala gertatzen da beti. *Teoria ebaluatiboa* (Lazarus, 1999) erabilgarria da pertsonen sentimenduen zergatia ulertzeko eta zer egin daitekeen hauekin.

Emozioaren natura: Emozioa sentitzen ditugunean egoera bat ebaluatu eta zerbait sentiarazi egiten digulako da. Lazarus-ek bi ebaluazio bereizten ditu, lehen mailakoa eta bigarren mailakoa.

Lehendabizikoak gaian jartzen du bere arreta (egoera pertsonalki garrantzitsua da? Helburu pertsonaletan ondorioak izango ditu? Nire nortasunarekin nolabaiteko loturarik du?) Emozio negatibo guztiak helburu pertsonalen kontra egiten duten balorazioetatik sortzen dira eta hauek lortzeko bidea zailtzen dute.

Bigarren mailako ebaluazioak berriz sentitzen dugun emozioa zehazten laguntzen duten gai osagarrietan jartzen du arreta. (zein da egoera honen arduraduna? Gure emozioak kudeatzeko eta arazoa konpontzeko zenbateko ahalmena dugu? Egoera hobera edo okerrera egingo du?). Bi ebaluazio hauen konbinaketa egin ezkerreko ikusiko dugu gatazka baten aurrean hainbat emozio desberdin sentitu daitezkeela:

- Tristura: norberarentzat garrantzizkoa den norbait edo zerbaiten galera dagoenean baina galeraren arduradunik ez dagoenean eta hau konpontzeko aukerarik ez dagoenean.
- Haserrea: helburu pertsonal batekiko blokeatze bat ematen denean, bereziki blokeatze hori bidegabeko bezala pertzibitzen denean eta norbaiti ofentsa hori nahita egindakoaren errua egotzi ahal zaionean.
- Lotsa: norbanakoaren ustetan egin beharko litzatekeen moduan jarduteko momentuan hanka sartzen denean eta gure irudia kaltetuta ikusten denean. Norberak bere buruari egozten dio errua.
- Errua: edozein kode edo lege moral baten kontra jarduten denean sentitzen da normalean.

- Mesprexua: beste norbait mespretxatzen dugunean geure estatusa igotzeko sentitzen dugu. Askotan ideologiarekin eta baztertze politikekin egoten da askotan erlazionatuta.

Ebaluazio eta gatatzaren arteko harremana

Egoera zenbat eta garrantzitsuagoa izan norbanakoarentzat eta zenbat eta negatiboagoa izan emozioa, orduan eta suntsigarriagoa izango da gatazka. Pertsonak gertaera berdina modu ezberdinetan ebaluatu dezake eta ondorioz erreakzio emozional desberdinak sortuko dira, eta hauen arabera emango da borroka edo ez, hortaz, erruduntasuna tartean sartzen denean, suntsigarritasuna handitu egiten da.

Dena den, egoera maneiagarri bezala baloratzen den heinean arazoiari modu konstruktiboago batean aurre egiteko aukera gehiago daude, beraz funtsezkoa izango da gauzak hobera joan daitezkeelaren ideia barneratzea izan ere, inplikaturik dauden alderdien eskuhartzerik gabe arazoa konpontzea ezinezkoa izango da.

#### d. Emozioaren elementu fisiologikoa

Emozioaren alderdi sentimentala da. Nola sentitzen dugun emozio zehatz bat erlazio zuzena du gure harremanetan duen eraginarekin. Bitartekaritzan garrantzia asko ematen zaio sentipen emozionalari, gainontzekoen emozioekiko sentipena izateari eta emozio gogorak maneiatzeko behar adina trebetasuna izateari.

Hainbat pertsonak beraien emozioekiko duten ezagutza eta kontrola oso handia izan daiteke, baina beste batzuk ez dira hain trebeak. Sentimenduak dituzte baina gerta daiteke hauekiko arreta handia ez jartzea irakatsi izana, edo sentsibiltate gutxiago dutela, dena dela ere guztiok gara maila fisiologikoan jasaten ditugun aldaketak nabaritzeko gai, eta hauen gaineko ezagutza izatea garrantzitsua da gatazka egoera batean egon ezkerio emozioen maila kudeatu ahal izateko.

#### o Emozioaren kutsatzea

Zenbaitetan gure emozioak ez dira nahitaezkoak izatean, baizik eta gure inguruko pertsonen emozioengatik “infektatu” gaitezke. Triste badaude guretzako garrantzitsuak diren pertsonak gu ere triste egongo gara; alai badaude, gu ere...

Elaine Hatfieldek (1992) ikasitako fenomeno bat, lau faktore ezberdinen arabera:

- Norberak kutsatze emozionalerako duen joera. Pertsona bakoitzak besteen emozioekin konektatzeko izan dezaken erraztasuna ezberdina izan daiteke. Pertsona sentikorrenak besteen jarrerak antzeratzeko joera dute eta ondorioz beste pertsonak bizi izan dituen emozio berdinak, edo antzekoak, izaten ditu. Gainera ematen duten erantzuna besteen bizipen emozionalean oinarritua badago ondorioa askoz indartsuagoa da.
- Kutsatze emozionala errazten duen erlazio mota bat izatea edo ez. Pertsona batzuk beste batzuk baino sentikorragoak izateaz aparte, badaude haur gertarazi dezaketen egoera batzuk. Horien artean daude: maitasuna edo adiskidetasun bizipen indartsu bat egon edo dagoen kasuak, familia harremanak (batez ere guraso-eme/alaba artean), besteen ongizatearekiko konpromezu handi bat dagoen kasuetan (irakasle, terapeuta, zaintzaile, mediku, bitartekari...).
- Oso adierazgarria den norbaitekin harremanetan egotea. Orokorrean, adierazgarriagoak diren pertsonak beraien emozio berdinak kutsatzeko erraztasun handiagoa dute, baita nahi ez duten kasuetan ere.
- Emozio zehatz bat egokia den egoera batean aurkitzea. Kutsatze emozionala errazago gertatzen da kutsatu daitezkeen emozio hori egoera horretarako egokia bada. Demagun pertsona bat erraz kontagiatu daitezkeela poztasunarekin; aukera gehiago dago haur gertatzeko ospakizun batean, festa, batean edo kirol ekintza batean adibidez, hileta batean baino. Poztasuna hileta batean ez delako emozio apropos bat.

- Emozioen gainezkatzea

Emozioen gainezkatzea emozioen gainkarga bat dugunean ematen da. Momentuan sentitzea ari garen emozioak direla eta ondo pentsatzeko zailtasunak aurkezten zaizkigu, gure garun emozionalak “funtzionatzeari uzten dio”. Normalean emozio negatiboak bizitzen ari garenean ematen da haur eta gatazkarekin zelako interferentziak izan ditzaken ulertu ahal izateko lehendabizi hurrengo haur ulertu beharko dugu:

- **Gainezkatzearen zergatia:** nabaritzen dugun mehatxu baten kontrako jaio den borroka erantzun baten ondorioa da, eta gatazka egoera batean hiru arrazoi nagusi ematen dira hau gertatzeko:
  - Bidegabeko eraso baten biktima garenean ez-ulertuak sentitzen gara, haserre, nortasun arazo bati aurre egiten egongo gara. Gure nortasunaren aurkako mehatxuak askotan kitzikapen emozional indartsua suposatzen dute guretzako eta askotan gainezkatzea izaten da ondorio nagusiena.
  - Jarreraren ikuspuntutik, nortasunaren kontrako mehatxuak jarrera kritiko batekin erlazionatzen dira. Zenbait autorek diote jarrera hauek erlazioak gehien kaltetzen dituztenak direla, gainezkatze emozionala sortzeko indar gehiena dutelako.
  - Baina gainezkatzearen zergati guztiek ez dute zertan kanpokotik etorri behar. Zenbait kasuetan norbanakoak izan ditzakeen ideia negatiboak direla eta gainezkatze emozionala sor dezakete, kanpoko zergatiak sortu dezaketen indar berdinarekin.
- Gainezkatzearen esperientzia fisiologikoa. Noizbait gainezkatze emozional bat bizitu baduzu jakingo duzu zein ondorio fisiologiko dituen: arnasteko zailtasunak, bihotz erritmo altua, tentsio muskularra, adrenalina olatua, izerdia...
- Gainezkatzearen ondorioak. Oso zaila da normalki “funtzionatzea”. Gatazka eta honen kudeaketarekin erlazioan bereziki garrantzitsua da hau, izan ere gainezkatuta sentitzean pentsamenduan desantolatu egiten dira eta nahasirik sentitzen zara. Ondorioz informazioa ebaluatzea, erabaki on bat hartzea edo beste alderdiaren ikuspuntuan jartzea oso zaila egiten da, eta azkenean gertatzen dena da gatazkaren kudeaketa egoki bat egitea ezinezkoa ematen dela.
- Gainezkatze emozionala pairatzeko joera handitzen duten faktoreak. Askok badira ere, bi arrazoi dira bereziki garrantzitsuak gainezkatze bat pairatzeko izan ditzakegun aukeren inguruan ari garenean. Aukera gehiago dituzte hau pairatzeko gizonak emakumeek baino, eta gainera, gertatzen denean,



emakumeak baino denbora gehiago behar du efektuak desagertzeko. Baita ere autoestimu bajua duten pertsonen joera gehiago izango dute gainezkatzea pairatzeko.

e. Emozioaren adierazpen elementua

Emozioa jarreraren bidez azaleratzen da, gainontzeko pertsonen nola sentitzen garen jakitera emateko intentzioarekin. Adierazpen emozionala dinamika konplexu bat du, bereziki gatazka egoeretan.

Normalean emozioak ez dira hitzez azaleratzen, aurpegiaren bitartez ematen da hasiera batean ezagutzera eta intentsitatez altua izango balitz, gorputzaren jarreran ere nabaritu daiteke. Kasu gehienetan, hortaz, ez gara gure emozio adierazpenen jabe, ez baitdugu “aurpegi txar” bat jarri dugula nabaritzen.

Hezitzen goazen heinean emozioen inguruko hainbat arau ikasten ditugu, hala nola besteen emozioak identifikatzen; emozio bat azaleratzeko estrategiak ere poliki-poliki joaten gara ikasten eta era berean baita beste emozio mota batzuk estaltzeko teknikak, horrela egoeraren arabera modu egoki batean adierazi ahal izateko. Baina kontuan hartu behar da barneratzen ditugun arau hauek kulturaren arabera ere askotan ezberdinak izango direla eta emozio baten azaleratzea jarrera ezberdinak sortuko ditu kultura batean edo bestean, eta honek, noski, garrantzia handia du gatazka egoera batean.

Adierazpen emozional desagoki batengatik (arau kulturalak betetzen ez diren kasuetan) borroka larriak sor daitezke; ez baitugu emozio egokia adierazi edo adierazpenaren intentsitatea ez da proportzionala izan. Baita ere eragina izan dezake kodifikazio edo deskodifikazio prozesuan trebetasun falta egon daitekeelako. Hau da, emozio bat aditzera emateko egiten den prozesuan, beste norbaiti nola sentitzen garen aditzera ematea, (kodifikazio prozesua) edo besteen emozioak interpretatzeko egiten dugun prozesuan, norbaiten haserre aurpegia interpretatu behar dugunean adibidez, (deskodifikazio prozesua) akatsak eman daitezkeelako.

Orain arte Adimen emozionalaren, kontzeptuaren sorreraz eta gizartearen egunerokotasunean duen garrantziaz aritu gara, baita ere egoera gatazkatu baten bizipenaren inguruan (zein nolako sentimendu sortzen diren, zelako eragina duten hauek norbanakoaren jarreran...) eta orain lan honen ardatza den beste hirugarren gai batera pasako gara, bitartekaritzara.

### 3. Gatazkak

Historian zehar existitu den zerbait izan dira gatazkak, baina denbora gutxi daramagu gaia esparru zientifikotik ikertzen; konfliktologiaren inguruan ikerketak egiteko lehendabiziko saiakerak 30. eta 40. urteetako hamarkadetan eman ziren.

Lehendabiziko ikuspuntuak gatazkaren inguruko ikuspuntu tradizionala zuten, gatazka zerbait negatibo bezala interpretatzen zutenak, pertsonak edonola ere saihestu behar zuten zerbait izango balitz bezala.

Hurrengo urteetan, 50. eta 70. hamarkada bitartean, aurrera-urrats asko eman ziren. Bertan gizakion arteko erlazioen inguruko teoriak azaltzen dira, administrazio, psikologia eta hezkuntzaren esparruan eragin handikoak izan zirenak eta gatazkak bizitzako alderdi askotako egitate natural bat bezala hautematen hasi zirenak. Hauen iritziaren arabera gatazka gizakien artean beti egongo den egoera bat izango da eta batzuetan hobetu ahal izateko beharrezkoa izango zaigu.

Herbert Blumerrek interakzionismo sinbolikoaren inguruan aritu zen, pertsonak beraien ingurukoekin hauek duten esanahiaren arabera, jarduten dutela defendatzen duen teoria soziologikoa. Interakzionismoa hirugarren oinarri bat suposatu zen gatazkaren fenomenoak ikertzeko. Ikuspuntu honen arabera gatazka beharrezkoa da antolamendu bat izan ahal izateko, beraz taldean gatazka edo borroka maila minimo batzuk mantentzea ona dela defendatzen zuen.. Honen arabera talde armoniko, lasai eta kooperatzaile batek estatikoa, geldirik geratzeko arriskua du, aldaketa eta berrikuntza beharrei erantzuna eman ahal izateko baliabiderik gabe (Blumer, 1982).

Beraz, interakzionismoak egin duen ekarpen nagusia da talde ezberdinetako taldeburuei adoretu behar zaiela beraien taldeei agerikotasuna emateko, autokritikoa eta kreatzailea izan dadin.

Jakina da gatazka gaur egungo bizitza eremuan elementu garrantzitsu bat dela eta zentzu guztietan dibertsitatea sortzen duela, honek ahalbidetzen du familia, negozio talde, lankide edo gizarte talde batean hainbat irizpide eta jarrera sortzea, gehienetan gai baten inguruan irizpide desberdinak egoten direlako.

Pentsa daiteke beraz gatazka bizitzan ematen den arrunta den zerbait izanik erraza izan beharko litzatekeela honi hurreraketa egitea konponbidea bilatzeko eta ez dela inolako prestaketa berezirik behar horretarako, baina gaizki maneiatutako gatazka bat beste

jarduera batzuk aurrera eraman ahal izatea ekidin dezake honengatik bideratu daitezkeen tentsio egoerak direla eta.

Gatazka bati modu desegokian aurre egiteak taldean informazio eta komunikazio murrizketak ekarriko ditu, hala nola egitateen eta errealitatearen nahitako distortsioa norberak bere posizioa defendatzeko. Taldekideen arteko harremanak haustea eta ondorioz emango den banatzea, beraien arteko antagonismoa duten bikote edo talde txikietan, lehia besterik ez du ekarriko eta ondorioz irabazle eta galtzaileak sortuko dira (Andrade, 2017).

Gatazkaren kontra borrokatu beharrean intolerantziaren kontra borrokatu beharko litzateke, hau baita arazoa konpontzea saihesten edo zailtzen duen faktorea. Xavier Andradek (2017) dioten bezala, intolerantziak soilik gizaki garen heinean berdinak izan beharko genukeen gaietan desberdintasunak markatzen ditu eta berdintasuna ezartzen du ezberdindu beharko gintuzten gaietan. Hortaz, gatazka konpondu ahal izateko lehen urratsetako bat tolerantzia klima bat sortzea izango da. Gainera, desadostasuna zerbait negatiboa dela eta jarrera bortitz eta suntsitzaileekin erlazonaturik dagoenaren ideia burutik kentzea beharrezkoa da; hobe da kontzeptua oinarritik berreraikitzea zerbait positiboa dela barneratzeko, zeinak aukera, iritzi eta ikuspuntu ezberdinak aurrez aurre ipintzean arazoak konpontzeko eredu edo modu berriak ikasteko aukerak ematen dizkigunak.

Beste modu batera esanda, burutik kendu behar da gatazka beti negatiboa eta jokabide oldarkor eta suntsitzaileekin lotuta dagoen ideia; aitzitik, kontzeptua berreraiki egin behar da, esperientzia berriekin ematen diren aukerak, arazoak, iritziak eta ikuspuntu berriak gainditzeko aukera ematen duen alderdi positibotzat hartzeko.

#### a. Definizioak

Gatazkak orokorrean bi alderdi edo gehiagoren arteko borroka, desadostasun eta interesen kontrajartzea kontsideratu izan dira, baina egoera hauek bizitzarekin batera existitu dira, bizitzeagatik eguneroko esfortzuarekin etengabeko kontaktuan daude. Beharren betetzearekin ere erlazio estuan aurkituko dugu, egoera estresagarri eta beldur sentazio eta indarkeriazko portaeretara eraman gaitzaketan akzioekin erlazonaturik egoteaz gain.

Orokorrean autore guztiek hainbat alderditan ados datozela esan daiteke, hala nola gatazka bat pertsona ezberdinen ideia, balore eta ekintzak kontra jarriak direnean sortzen

dela, gatazkek pertsonengan desoreka eta ondoeza larriak sortzen dituela eta horrekin batera beraz presazko konponbidearen beharra. Azkenik liskar egoera eboluzionatzen doan bitartean, alderdiek dituzten pertzepzio eta jarrerak aldatuz joaten dira eta ondorioz beraien portaerak aldatzen dituzte; beste erabaki estrategiko batzuk beraien gain hartzen dituzte eta askotan beraien arteko helburuak handitu, banatu edo ta fusionatzera ere iritsi daitezke alderdiak.

#### b. Gatazkaren egoera eta ezaugarriak

Gatazka hobeto ulertu ahal izateko beharrezkoa da hau osatzen duten osagaien analisi bat egitea, zein egoeretan aurkezten den eta nola aurkezten zaizkigun gure egunerokotasunean, horrexegatik egoera eta ezaugarriak zehaztera pasako naiz orain.

Zein egoeretan sortzen da gatazka?

- Pertsona baten barne egoera ez duenean bere baloreen arabera jarduten, hau da, pentsatu, sentitu eta egiten duenaren arteko kontraesana dagoenean. Subjektuak ideia batzuk izango ditu eta horien arabera helburu batzuk ezarri ditu, baina bere ekintzek helburu horretara hurreratu beharrean aldentzen dutenean borroka egoera batean ikusiko du bere burua, gauzak gaizki egiten ari denaren sentazioa izango du, beldurturik egongo da, huts egin nahi ez duelako kezkatu.
- Geure baloreak eta ikuspuntuak mehatxaturik ikusten direnean; familia, gizarte eta bizitza profesionalean zehar hainbat balore guregan hartzen joaten gara, era bateko edo besteko jarrerak izatea desberdinduko dutenak. Adibidez onestasunaren balorearekin; honekin bat datozen jarrerak dituen pertsona batek bere lanpostuan onestasunaren kontrako ekintzei esker norbaitek baldintzen hobekuntza, lanpostu aldaketak eta antzeko abantailak lortzen dituela ikusten badu, jarrera arauak mehatxatuak ikusiko ditu eta zalantzan jarriko du ea benetan merezi duen zintzoa izatea.
- Gizarte aldaketen prozesu bortitz edo ez bortitzak. Ohikoa da entzutea gizakia ohiturazko animala bat dela, ohitu egiten gara bizitzan aurkezten zaizkigun egoeretara, erosotasuna bilatzen dugu, egunero berdina eta pertsona berdinekin egitean eroso sentitzen gara, erreza gertatzen zaigulako. Baina aldaketen aurrean (beste lanpostu bat, bizilekuaz aldatzea, egoera zibilean aldatzea...) gatazka egoerak sor ditzake gure erosotasun egoeratik ateratzen gaituztelako eta beste

exekuzio bide batzuetan pentsatzera behartzen gaituztelako, berriz ere ikastera beharturik gaude.

- Elkarrekin lanean jardun behar duten pertsonen arteko posizio ezberdinak daudenean. Honek suposatzen duena da ez dagoela gauza bat egiteko modu bakarrak, beraz, bakoitzaren esperientzia, formakuntza, trebetasuna edo interesen arabera helburua lortzeko bide bat proposatuko du eta askotan kontra jarriak izango dira, eta biek arrazoia dutela konbentziturik daudenez ez dute gatazkan amore eman nahi izango.
- Gai baten inguruan eztabaidan ari diren bi alderdik ulermen puntu batera iristeko ezintasuna dutenean. Gatazka pertsonen adostasun batera iristeko trebetasun maila faltagatik aurkezten da. Konpetizio eta arrakastaren ideiak hain barneratuak ditugu inork ez duela galdu nahi, ezta bestearen aurrean amore eman, badirudielako beste norbaiten azpiratzea suposatuko lukeela.

#### c. Gatazkaren ezaugarriak

Egoera hauek dituzten milaka ezaugarrien artean Andradek (2017) lau ezaugarri orokorretan banatzen ditu

- Gatazka saihestezina da. Ez dira ez onak ez txarrak, eguneroko bizitzan gertatzen dira besterik ez. Esparru ezberdinetan aurkezten dira, eta esan genezake ez dagoela gizakiaren jarduerarik zeinetan eztabaidak ez diren aurkezten. Ez da ezta ere gaur egungo bizitza ereduagatik sortutako fenomeno berri bat, betidanik existitu izan bait dira munduaren historian zehar.
- Pertsonen bizitzan eragina dutelako garatzen da gatazka; gure senideen gain izan dezake eragina, gure harrotasunean, geure helburu edo proposamenetan. Jarrera kontu bat da, ez dago ordutegietan, ezta ere arropan ezta gauzetan ere; gatazka egoerei aurre egiteko jarreraren egoten da.
- Beste pertsonen edo taldeen antzeman ditzaketen adierazgarri batzuk daude. Hainbat jarrera, keinu, sintoma edo emozio ezberdinei esker identifikatu daiteke gatazka hau, adibidez, normalean lasaia eta begirunetsua den pertsona bat egun batetik bestera inpultsiboki eta bortizkeriaz jarduten bada egoera gatazkatsu baten sintoma izan daiteke.

- Egoera hauek konpontzeko estrategiak existitzen dira. Zientzia ezberdinek eta zientzia ez diren beste esparru batzuek egindako ekarpenei esker gizakiaren portaeraren inguruan ezagutza handia lortu da eta honek gatazka txikitzeko, norabidetzeko edo ta konpondu ahal izateko estrategiak diseinatu ahal izatea ahalbidetu du.

#### d. Gatazka motak

Autore askok ikertu duten gai bat da, soziologo, psikologo, irakasle eta beste hainbat profesionalentzat gatazken konponketak beraien zeregin profesionalen egunerokotasuna dira. Andradek (2017) autore klasikoenen arabera klasifikazio bat aurkezten digu:

- Moorek (1995) hiru motatako gatazkek daudela proposatzen du, latenteak, sorberriak eta agerikoak. Latenteak oraindik garatu ez direnak dira baina existitzen direnak dira; gatazka sorberrietan alderdiak badakite horren existentziaz eta zerbait egin ezean ondorio larriak ekarri ditzake, eta ageriko gatazkek berriz jakinarazten diren gatazkek dira; alderdiak badaude konponbidearen bila nahiz eta oraindik ez duten lortu..
- Fisher & Uryk (1990) ordea gatazka batzuk izaera intrapertsonala dutela diote, norbanako bakoitzarekin erlazionaturik dagoena eta berari besterik ez eragiten dioena, norberak bere barnean esperimentatzen dituen kontraesanekin erlazionaturik dago. Bestale, talde gatazkek gutxienez bi pertsonen gain dituzte eraginak, bikote mailan, ikasketa edo lan talde mailan, instituzio oso batengan edo ta maila nazional edo internazionalen eman daitezke.
- Vinyamatak (1999) gatazkek beraien ideologiaren arabera antolatzeko proposamena egin zuela gogorarazten digu Andradek. Gatazka ideologikoak ideia, sinesmen, pertzepzio, teoria eta informazio talde bati egiten die erreferentzia, pertsona bakoitzak errealitatea interpretatzeko maneiatzen dituenena . Gatazka politikoak bestalde hasiera puntua behar eta interes ezberdinetan dute, portaera ezberdinetan eratortzen direnak. Azkenik gatazka interpertsonalak gizarte harremanetan sortzen direnak dira eta erlazio hauen esparru osoa barne biltzen du: bikotean, familia, hezkuntzan, lanean, erlijioan...
- Muldoonek (1998) ordea gatazkek bi modu errazetan bereizten ditu, beroak eta hotzak. Lehendabiziko hauek giroa berotzen duten horiek dira, hizkuntza metaforikoa erabiltzen dutenak, hau da, adierazle negatiboak atera dituzten gatazkek dira eta beraz

berehalako esku hartzea eskatzen dute ondorioak larriegiak ez izateko. Gatazka hotzak berriz oraindik ez dira adierazten, estaliak daude eta beharrezkoa da ateratzea konpondu ahal izateko.

- Burguetek, (1999) Fisherren antzera, gatazkak intrapertsonalak edo interpertsonalak izan daitezkeela azaltzen du, intrapertsonalak bakoitzaren jarrerekin erlazonaturik daudelarik eta interpertsonalak dimentsio internazionalak edo esparru ekonomiko, ekologiko, erlijioso eta antzeko esparruetan izan ditzakete eraginak

- Gatazka suntsitzaileak

Horrelako gatazka inplikaturik dauden pertsonak beraien arteko antagonismoa areagotzen duten jarrera eta jokabideak dituztenean ematen dira, arazoaren konponketari garrantzirik ematen ez diotenean. Negatiboki abordatzen da arazoa eta horrelako egoerak ematen dira.

Benetan garrantzitsuak diren gauzei baino arreta gehiago jartzen dute gatazkan. Beraien interes guztia eta energia arazoaren bigarren mailako zerbaitetan jartzen dute, alde batera utziz beraien arteko erlazioa sortzen duten alderdiak. Xavier Andradek (2017) bikote baten adibidea luzatzen digu, zeinetan gizonak igandean futbolera joateko gonbidapena egiten dion bere emazteari eta berak ezetz dio, igande horretan bere ama bisitatzera joango direla. Bi ideia ezberdin, interes ezberdinekin eztabaida bat sortzen duena; gizonak emazteari beti berak nahi dutena egiten dutela aurpegiratzen dio eta emazteak berekoi huts bat dela erantzuten dio, hona hemen eztabaida. Beraien arteko interes desberdinetara atxikitzen dira ahaztuz bikotean bizitzeak esan nahi duena, ez dira une bat ezta ere gelditzen batak besteari galdetzera ea zergatik ez duen futbolera joan nahi edo bere amarengana bisitan joatea.

- Auto pertzepzioaren edo moralaren kontra doaz. Gatazka sortzaile nagusia pertsonen arteko jarrera ezberdinak direla aipatu dugu dagoeneko; hau onargarria izan daiteke beti ere bi alderdietako bat ez denean gutxiesten edo bere osotasunaren kontra egiten.
- Pertsona edo taldeak polarizatzen ditu, elkarlana murrizten. Jarrerak adiskideezinak bihurtzen badira eta helburu berdin batean elkarrekin lan egitea galarazten badu orduan ere gatazka suntsitzailea kontsideratuko da Doktoarearen hitzen arabera (2017).

- Desberdintasunak areagotzen dituenean. Aurretik beste arazo batzuk aurkeztu direnean gatazka suntsitzailea bihurtzen da desadostasunak gora egiten badute, egoera konponezina bihurtzen delarik.
- Sozialki onartuta ez diren jarreretan norabidetzen denean. Adostasun batera iristeko ezintasunarekin zer ikusi asko du gatazka batek. Askotan sortzen den erantzuna gure betebeharren gainekiko arduragabetasuna izan daiteke eta are okerragoa dena, borrokak edo irainak bezalako jokabideak.

#### o Gatazka konstruktiboa

Gauza aldatzen da ordea desadostasunean dauden pertsonak etsaitasunik gabe adierazten direnean eta beraien jarreran arazoa konpontzeko asmoa nabari denean. Gorago esan den bezala, gatazkaren inguruko kontzeptua berreraikitzea garrantzitsu da ikasketa esperientzia berriak jaso ahal izateko.

- Arazoen konponbidea errazten du gaiaren inguruko ikuspuntu ezberdinak izatean gaia hainbat angelutik abordatzea eskaintzen duelako eta horrela aurretik kontuan hartu ez diren beste faktore batzuk ikusteko aukera eskaintzen duelako.
- Gainera gai garrantzitsuen ebazpenean barne biltzen ditu alderdi guztiak, hortaz, arazoaren konponbidea ez bada unilateralki iristen, gatazka konstruktiboa kontsideratuko da egoera gatazkatsuan barne bildurik aurkitzen diren alderdien partehartzea onartzen duen heinean.
- Komunikazio errealago batera bideratzen du egoera, akordio baten bilaketa komunikazio irekiago bat sortzen duelako, elkarrizketan oinarriturik. Aukera ezberdinak analizatzen dira eta ez dira zuzenean ezeztatzen.

De Souzaren hitzak (2005) errepikatzen ditu Andradek (2017); egokia da pentsatzea bi pertsona gatazka batean sartzen badira zerbait gertatzen delako da, eta gure ikuspuntutik hau gertatzea positiboa da izan ere egitate bat argitara ateratzen delako. Gatazkarik aurkeztuko ez balira izan daiteke agian, egoera ezkutatzearren, subjektuetako bat isildu nahi izan delako.



## 4. Gatazken dinamika

### a. Kontzeptua

Gizakia garatzen den esparru guztietan gatazken presentziak hauek konpontzeko estrategia eta tresnen bila ibiltzea behartu gaitu. Izaera ezberdineko instituzio eta organismoek (politika, justizia, erlijioa...) konfliktologiaren gertakaria konpontzera bideratu behar izan dituzte beraien indarrak.

Gatazken ebazpena aplikatu izan diren esparruak gizarte guztia barneratu izan dute; norbanakoak bere buruarekin dituen arazoetatik hasita arazo internazionaleraino iritsi arte, familia arazoak, gizarte arazoak, lan arazoak eta hezkuntza arazoetatik pasata, noski, biolentziaren milaka adierazpenekin erlazionaturik.

Bizirauteagatik giza gatazkak konpondu behar dira, baina ez da horretarako formula bakar bat existitzen, ezta ere hau aplikatzeko modu bakarra. Asko sen eta esperientziaren eskuetan geratzen da.

Erlazio pertsonaletan, arazoa destruktiboa ez den bitartean, arazoak eramateko beste modu batzuk bilatzen lagundu dezakeen tentsio positibo bat sortu dezake (Saaty, 2013). Ez dago arazo bat modu arrakastatsu batean aurre egiteko bide bakarra, baina negoziazio praktikoa bat erraztu dezakeen tresnen laguntza izan dezakegu. Hemendik hasita kontuan hastu beharko ditugu hurrengo hauek:

- Arazoaren onarpena, gatazkaren pertzepzioarekin erlazionaturik.
- Arazoa konpontzeko prestutasuna
- Konponbide konstruktibo baten beharra
- Pertsonak aldatu gaitezkeela eta adiskidetze jarrera bat hartu dezakegula sinistu.

### b. Gatazken ebazpenean zehar izan daitezkeen jarrerak

Andradek (2017) hurrengo egoera hau planteatzen digu: udako oporrak antolatzen ari den familia baten kasua da; Gurasoek diote polita izango litzatekeela mendira joatea eta aire garbiaz eta landareriataz gozatzeko aukera izateko; baina seme alabek hondartzara joan nahi dutela diote, nahiago dutela eguzkia eta hondarra.

Bi interes ezberdin kontrajartzen dira kasu honetan, baina egoerak nahi ta nahi ez borroka batera iritsi behar al du?

Aukera bat izan daiteke gurasoak semeei gustua egitea eta hondartzara joatea. Kasu honetan ez litzateke gatazkarik emango gurasoek erosotasuna bilatu nahian semeen eskakizuna onartzen dute.

Bigarren aukera da gurasoek beraien etxean beraien agintzen dutela esan, eta gainera oporren gastuak beraien onartuko dituztela eta beraz erabakia hartuta dagoela kontsideratu eta mendira doazela esan. Inposaketa honen aurrean seme-alabak kexatu daitezke beraien iritzia kontuan hartu ez delako, eta mendian gaizki pasatuko dutela aurre ikustera iritsi daitezke. Kasu honetan gatazka bat topatuko dugu.

Nabari daitekeen bezela, egoera ezberdinen aurrean pertsonak hartzen duten jarreraren arabera sortuko dira gatazkek edo ez. Saatyk dioen bezala (2013), gatazka batekiko jarrera asko aldatu daiteke pertsonaren arabera.

Mutur batean “etsaiarekin” berehala amaitu nahi duten izaera duten pertsonak ditugu, edozer gauza beraien kontra doala pentsatzen dutenak eta erreakzio gogor eta impulsibo bat dutenak. Beste muturrean ordea pertsona lasaiak, kalkulatzaileak, izaera baretsua dutenak; pertsona hauek egoera gatazkatsu baten aurrean beraien buruari galdetzen diote ea egoera hori etorkizunerantz begira garrantzizkoa den eta erantzunaren arabera jarduten dira.

### c. Gatazkaren zikloa

Txikitatik gatazken inguruan jaso ditugun mezuak, gure guraso, irakasle edo lagunengandik ikasitako portaerak, telebistan eta beste gainontzeko komunikabideetan ikusitako jarrerak eta guk pertsonalki aurretik izandako esperientziak egoera gatazkatsu bat sortzen duen ideia baten inguruko iritziari, nola bait ere, forma emango diote. Hau da gizakiok bereizten gaituen ezaugarrietako bat, ideia berdin baten inguruko milaka iritzi desberdin izan daitezkeelako. Egoera eztabaidagarri bat aurkezten zaigunean geure iritzien arabera jarrera bat hartuko dugu eta horrek ondorio batzuk ekarriko ditu, egoera norabide batetik edo beste batetik eramaten lagunduko digutenak.

Desberdintasun esangarriena jarrera positibo edo negatibo bat hartzean aurkituko dugu, esan bezala, gure iritzien arabera era batera edo bestera hartuko dugulako. Hona hemen adibide zehatzago batzuk:

- Gatazka ziklo positibo baten aurrean bagaude: gatazka naturala dela pentsatzen badugu eta arazoak lantzean ikasi eta hezitzeko aukera dugula ulertu ezker, gatazka baten aurrean komunikazio baliabide onak erabiliko ditugu, arazoaren inguruan hitz egingo da eta arazoari aurre egiteko bidea topatuko da. Ondorioz arazoak modu baketsu batean emango dira aditzera, erresuminak ezabatuz eta alderdien arteko erlazioa mantenduz, eta zenbait kasutan ere indartzera iritsi daitezke.
- Gatazka ziklo negatibo baten kasuan: gatazka arriskutsua denaren ideia badago eta arazoaren inguruan hitz egiteak egoera okerrera eramaten badu, orduan egoera zail baten aurrean izango ditugun erantzunak izango dira, nolabait, ezer gertatuko ez balitz bezala jardutea, amore ematea edo isildurik geratzea. Honek noski, positiboak diren ondorio batzuetatik urrun eragingo duena izango da arazo hauek areagotzea, sentimenduak kaltetuko dira eta norberak izango dituen beharraz ez dira asebeteko.

Zorte onez gaur egun gozaten dugun hezkuntza ereduari esker eta etxean jasotzen dugun hezkuntzari esker heldutasunera iristen garenean gai izaten gara edozein motatako arazo bati, modu egokian, aurre egiteko. Baina imajinatu ditzakegun baino arrazoi gehiagorengatik badaude zenbait pertsona arazo baten aurrean beti ziklo negatibo batean sartzen direnak. Zergatik ematen da orduan desberdintasun hau?

Badago ziklo hauekin hausteko aukera beti ere pertsonak gaitasun berriak bereganatzea lortzen badu; hurrengo hauek zehazki:

- Kontzientzia: gure sinesmenak eta jarrerak aztertu ahal izateko hauen gaineko ezagutza izan behar dugu. Nola erantzuten dugu gatazka egoera bati? Nola sentitzen gara eta nola erreakzionatzen dugu? Zerrek lagundu dezake arazoa beste modu batean bideratzen?
- Borondatea: beste erantzun eta jarrera motak entseatzeko grina izan behar da baita ere. Baita ere gatazkari gerturatzea egiteko beste modu batzuk bilatzeko nahia, aurretik izandako jarrerak aztertu eta bere kasuan sinesmenetan aldaketak egin, nola ez, horretarako ezinbestekoa izango da gatazka eta bertan jokatzeko dugun papera beste ikuspuntu batetik hartzea.

- Trebetasuna: noiz eta nola erantzuten ikasteko; horrela mezu eraginkorrek bidaltzeko gai izango gara, zeinetan gure nahi eta sentimenduak libreki azaldu ahalko diren.
- Euskarria: aldaketak gertatzen joaten diren heinean ahaleginarekin jarraitzeko euskarria eta laguntza ematen digun norbait edukitzea garrantzitsua izango da, borondate ona edukitzearekin bakarrik ez bait da nahikoa. Aldaketak prozesu jarrai baten beharra du, aholku eta ahaleginen txalotzearekin. Horrela norbanakoaren handitze pertsonala hobetuko da eta aldaketarekin jarraitzeko motibazioa mantenduko da.

Horretarako gizarte adimena, besteekin modu enpatiko eta asertibo batean komunikatzeko gaitasuna, landu beharko dugu asertibitatea eta entzute aktiboa praktikan jarri. Asertibitatea bakoitzaren mugekin zuzenki erlazionatuta dago, oinarrian ezetz esatean eroso sentitzearen artea da, nahi duguna jakin eta nola azalatu behar den, nola eskatu. Norbaitek gure gain presioa jarriko balu behar adina eroso sentitzea ez dugula nahi esateko, edo ta zerbait lortzeko ziurtasuna izan eta horretarako asertibitatea aplikatzeko gai izatea (Marcos Rojas, 2019). Gizaki bezala guztiak gara imperfektuak, baina badaude zenbait pertsona, zintzotasunaren izenean hitz egiten dutenaren aitzakia jarrita pentsatzen duten guztia esaten dutenak nahiz eta inolako iritzirik ez eskatu, inolako arretarik eta begirunerik gabe. Pertsona hauek kalte asko egiten dute, eta inola ere ez ez da komunikazio gaitasun egoki bat. Pertsona asertiboek ordea, nahi dutena jakiteaz gain badakite nola eskatu, nola negoziatu eta nola esan ezetz beti lasaitasun eta baretasun egoera batetik.

Nola ikasi daiteke asertiboa izaten?

Lehendabiziko urratsa nahi dugunarekin eroso sentitzea izango da, eta hau nola azalerraten jakinda; norbaitek zure kontrako erasoren bat izango balu errespetutik defendatzen jakiten eta pertsona agresiboek ez bezala, indarkeria fisikoa eta hitzezkoa alde batera utzirik (Marcos Rojas, 2019).

Entzute aktiboa ere garrantzizkoa izango da gure komunikazio eredua aldatu nahi badugu. Bere izenak dioen bezala, beste pertsonak dioena arretaz entzutean oinarritzen da, eta ez soilik entzute huts batean. Azalaratzen ari diren sentimenduak, ideiak edo azaldu nahi dituen gauzen azpian dauden sentimenduak ulertu beharko dira; garrantzitsua izango da

enpatikoa izatea, baina baita ere balioztatze emozionala, onarpena eta *feedback*-a, beharrezkoa bait da beste pertsona ez epaitzea eta ulertu dela argi uztea.

Horretarako entzute aktiboa errazten duten bi elementu funtsezko daude; alde batetik prestutasun psikologikoa etengabeko arreta jarri ahal izateko eta sentimenduak eta helburuak ezagutu ahal izateko. Beste batetik beste pertsona entzuten ari garela adierazi ahal izateko gaitasuna, hitzezko komunikazio bidez, (hizkuntzaren funtzio faktikoarekin) edo hitzik gabeko komunikazioarekin (Allen, 2017).

#### d. Gatazkaren dinamika

Gaiaren inguruko sailkapen ezberdinak egin izan dira, baina zalantzarik gabe Spillmanek (1991) eta Ramon Alzatek ematen duten sailkapenak dira interesgarrienak (Alvarez, 2016).

Alzateren arabera gatazkek 5 fase aurkezten dituzte:

- Deserosotasuna: zerbait ondo ez doanaren susmoa izaten da, baina ez da jakiten zer den zehazki. Normalean pentsatzen da alde batera utzi ezker egoera hobetu egingo dela, baina ez da horrela gertatzen
- Gaizki ulertuak: deserosotasunak areagotzen dituzte; arazo baten presentzia nabari da baina ez da oraindik identifikatuta izan, eta normalean suposizioak egiteko joera izaten da. Normalean arazoari aurre egitea saihestu egiten da, gauzak aldatuko direlakoan
- Gertakariak: egoera okerrera bideratzen duten gertakariak ematen dira, zurrumurru kaltegarrien bidez, errespeturik gabekoak edo mehatxuzko mezuen bitartez. Gatazkako bi alderdien arteko irudi negatiboak sortzen dira
- Tentsioak: gertakari hauen ondoren egoera geroz eta larriagoa bihurtzen da eta jarrerak geroz eta antagonikoagoak aurkezten dira.
- Krisiak: momentu honetan egoerak bere eztanda puntura iristen da eta bi aukera aurkezten dira, konfrontazioa (borroka) edo alde egitea (ihesa).

Bestalde Spillmanek (1991) hurrengo fase hauetan banatzen du gatazka baten prozesua:

- Lehenengoa: erlazioak onak izan arren kontrako ideiek borrokak sortzen dituzte normalean. Fase honetan kontrako aldearekin dauden tentsioen ezagutza izaten da

eta konponbidea aurkitzen saiatzen da. Momentu honetan ezinezkoa bada akordio batera iristea alderdietako bat bere ikuspuntuan itsutzen delako arazoa.

- Bigarrena: bi alderdiek amankomunean dituzten interesak kontuan hartzen dira baina bakoitzaren nahi eta desioei ematen zaien garrantzia handiagoa da. Puntu honetan logika eta ulermena erabiltzen dira beste alderdia konbentzitzeko. Nahiz eta lankidetzara jarrera bat aurkeztu, errealitatea da ideia baten inposaketa bilatzen dela bakoitzaren ikuspuntua ahuldu gabe.
- Hirugarrena: presioaren bitartez beste alderdiaren jarreraren aldaketak sortzeko saiakerak egiten dira, baina bietako inork ez du amore emango. Eztabaida batean amankomunean izan daitezkeen puntuetara iristeko itxaropena galtzen hasten da eta esfortzu guztia ekintzetan jartzen da; gatazka hasi duten benetako arrazoiek garrantzia galtzen dute eta kontrako alderdia estereotipo negatiboekin sailkatzen da
- Laugarrena: epaiketa absolutuak ematen dira, hau da, norberak esaten duen edozer gauzatik desberdintzen dena gaizki egongo da. Alderdien arteko tartea handitu egiten da.
- Bostgarrena: kontrola mantentzen saiatzen da eta horretarako etsaia indarra ez erabiltzeko konbentzitzen saiatzen da, alderdia bera indarra erabiltzera behartuta ikusiz. Egoera honek kontraeraso bat sortzen du eta askotan eraso fisiko batean amaitu daiteke etsaiaren gizatasuna deuseztatzen delako. Gure buruak, errudun ez senti gaitezten, egitateen inguruko bertsio bat eraikitzeke gaitasuna du. (Alvarez, 2016).

Maila emozionalean berriz gatazka egoera batean norbanakoek hurrengo ziklo hau pasatzen dugu: Lehendabizi sinesgaiztasuna, jarraian haserrea, ondoren melankolia eta azkenik tristura.

Kontuan hartu behar da gatazkaren konplexutasunaren arabera (tartean dauden pertsonak, hasierako arazotik beste arazo larriago batzuetara egon daitezkeen bidea... eta antzeko ezaugarriak direla eta) zailagoa izango da gatazka norabidetzea eta konponbide bat aurkitzea. Egoera hauek alderdien arteko kontaktua murrizteko joera izaten dute eta ondorioz arazoan eskalada bat ematen da.

Arazo baten “eskalada” fasean zehar alderdiek erabiltzen dituzten taktiketan aldaketak nabarituko ditugu, geroz eta bortitza gogorrak, gogorrak bihurtzen ari direla nabarituko da eta ondorioz arazoak borrokan eta arazo zehatzak direnak arazo orokorragoetan bihurtuko dira.

Demagun ikasle pisu bateko egoera aztertzen ari garela. Bertan 3 gazte ari dira elkarbizitzen baina horietako batek etxeko lanetan ez du batere laguntzen; bere txanda denean ez du garbitzen, ez du inoiz zaborra jaisten eta dutxatu ondoren komuna zikin zikina uzten du.

Argi eta garbi ikusi dezakegu elkarbizitza arazo bat sortzen ari dela, eta hasiera batean beste bi pisu kideek liskarrak saihestearren ezer ez esatea arrunta izan daiteke, baina denbora aurrera doan heinean nekatzen joango dira eta egoera poliki poliki tentsatuz.

Ez bazaio egoera horri hasieratik heltzen momentu bat iritsiko da zeinetan eztanda egingo duen eta eztabaida gogor bat izango duten etxean. Eragin handia izango dute honetan hautazko pertzepzioa, auto betetzen den profetia<sup>7</sup> eta entrapamenduaren<sup>8</sup> fenomenoek, bi pisukideek inkontzienteki hirugarrenaren inguruan sortzen ari zaien iritzia indartzeko balioko duen informazioarekin geratuko direlako soilik, egoera bere muturrera eramaten eta eztandarazten lagunduko duen zerbait.

Eztanda egin ondoren zenbait kasutan bitartekaritzaren bitartez egoera erlaxatu daiteke eta prozesuan “deseskalada” fasea hasi, beste aldearekin komunikazioa areagotzean eta adiskidetze ekimenak martxan jartzen direnean gertatutakoari buruzko elkarrizketak izaten dira eta azkenean arazoa azaldu baino lehenago zegoen egoerara bueltatzen da. Baina ez da beti horrela gertatzen, hor dago baita ere “*geldialdiaren*” fasea, zeinak egoeraren norabidetzea galarazten duen eta *stand by* egoera batean sartzen dituen bi alderdiak. Egoera konpontzeko gogoen galtzea, euskarriaren galera edo ta egoera konponezina dela adostegatik eman daiteke eta bakoitzak arrazoiak duenaren ustea mantenduko du baina dagoeneko ideia hori inposatzeko itzaropena desagertu egingo da.

---

<sup>7</sup> Egoeraren definizio faltsua, ekintza eta jarrera berrien bitartez hasieratik dugun ideia faltsu hori errealitate bihurtzen duena

<sup>8</sup> Bestearen eta gatazkaren inguruko ikuspuntu zehatz batean giltzaperatzeko tendentzia, askotan iritzi hontara modu irrazional batean lotzen dira.

Hortaz garrantzitsua izango da prozesu hau ezagutzea bitartekaritzaren egokitasuna zehazteko, egoeraren tentsio maila puntu altuenean egonda alderdiei adiskidetze jarreretan pentsaraztea nekagarria eta alferrikakoa izango delako. Alabaina, egokia izango da gatazka ez bada iritsi eztanda egitera “deseskalada” prozesua dagoeneko hasi bada.

Bi pertsonak beraien arazoak konpontzeko bitartekaritzara jotzeak gatazka amaitu dela esan nahi du, “geldialdi” fase batean sartu direlako; ez da beste alderdia irabazteko nahia baztertu bakoitzak bere ikuspuntua egokitzen ematen duelako, baina hori lortzeko itxaropena galdu da (Alvarez, 2016).

Garrantzizkoa izango da beraz gatazka baten aurrean “eskalada” fasean sartzea, eta horretarako gure haserrea komunikabide ez bortitz bat erabiliz adieraztea ezinbestekoa izango da, gure erreakzioei bi buelta emanaz, iritzi arrazionalak dituzten pentsamenduak identifikatuz, gure beharrekinekin konektatuz eta sentimendu eta bete ez ditugun nahiak modu egokian adieraziz.

#### e. Mapa, gatazkaren estruktura eta analisia

Istilu bat zerbait benetan konplexua izatera iritsi daiteke, kontuan hartu beharko diren alderdi asko (zenbaitetan gehiegi ere) daitezkeelako. Dinamikoa da eta forma aldatuz doa hainbat faseetan zehar, hortaz, borroka batean barne bildurik ikusten diren pertsonak askotan nahasita sentitzen dira, egoeraren ulertzeintasuna dela eta, ez dira egoera argi ikusteko gai.

Horrelako egoera baten analisia egitea hau ulertzeko eta ondoren konpondu ahal izateko lehenengo urratsa da, egoeraren irudi argi bat. Egoera eta honen osagaien analisia edozein motatako eskuhartze bat egin baino lehen bete beharreko urratsa da. Egoeraren mapa bat irudikatzean datza, ondoren bitartekariaren lana bideratzen lagunduko duen gida bat.

Informazioa jasotzen eta interpretatzen lagunduko digu analisiak, informazioa antolatzen lagunduko digu eta horrela egoeraren ikuspuntu orokorrago bat lortuko dugu. Gainera jarraitu beharko den prozesua zein den erabakitzen laguntzen digu, eskura ditugun baliabide eta egoeraren ezaugarrien arabera.



Lederach irakasleak<sup>9</sup> bitartekaritza eta konfliktologiaren munduan egindako milaka ekarpenen artean gatazkaren estruktura eta dinamika da garrantzitsuenetarikoa, honen hitzetan, ezinbestekoa honen ulerpena eta erregulaziorako. Lederach-ek egoera gatazkatsu baten inguruko mapa triangeluar bat aurkezten digu, zeinetan pertsonak, prozesua eta arazoa daude barne bildurik. Hiru osagarri hauek kontuan hartu beharko dira gatazkaren analisisa egiteko horietako bakoitza eta beraien hartzeko interakzioa izan daitekeelako gatazkaren sortzailea.

Pertsonak arazoaren magnitudearen oinarri izango dira beti. Kaltetuak ezagutu beharko dira eta zein paper jokatzen duten, nola erlazionatzen diren eta ze influentzia duen batak bestearen gainean. Epaiketa bat ez da inoiz bi pertsonetara mugatzen, berehala hartzen dute parte beste alderdi batzuk eta zalantzarik gabe honek korapiloak besterik ez ditu ekartzen askotan. Gogoratu behar dugu kalteturiko pertsona beste batzuegan oinarrizten dela eta batzuetan oztopo bat izan daitekeen arren geroz eta jende gehiago egoten delako inplikaturik, gehienetan apurtutako erlazioak berreskuratzeko behar den indarra eta oinarria emango duen konfiantzazko pertsona bat aurkitzeak errazten du.

“Arazo” hitza oso handia izan daiteke hizkuntza herrikoian. Edozein gatazka, duen tamaina duelarik ere, “arazo” bezala ulertzen du gizarteak. Gure eskeman “arazo” hitzarekin pertsonen artean ditugun ezberdintasunei egiten diogu erreferentzia, baina benetako gatazka batetik urrun geratzen den zerbait da. Esan genezake arazo hauen ezaugarriak hurrengo hauek direla:

- Komunikazio falta.
- Estereotipoak.
- Desinformazioa.
- Prozesu eta helburuaren pertzepzio okerra.

Arazoaren ulerpena erraztu ahal izateko, eta honekin, norabidetzea eta arazoaren konponketa ere, beharrezkoa da alderdiak banatzea. Bertan barne bildurik dauden

---

<sup>9</sup> John Paul Lederach bakea lortzeko hezkuntza esparruan soziologo erreferente bat da. Irakaskuntza esparruan lan egin du hainbat profesionalen heziketan (irakaskuntza, langile sozialak...) beraien bitartekaritza lanean bideratzeko. Hortaz gain bakerako hezkuntza lantzen duten hainbat liburu argitaratu ditu eta gaur egun hainbat gudu internazionalen esparruan dihardu bitartekari bezala, ikuspuntu zabal, multinazional eta multikulturalismo bat emateko aukera eman dion zerbait.

alderdien bateraezintasunak eta desadostasun esparruak banandu beharko ditugu. Interesak zuzenean erlazionaturik daude bakoitzaren posizioarekin, baina lehenengo honek pertsonarengan zergatik duen garrantzia azaltzen digu eta posizioak berriz arazoaren aurrean hartzen den jarrerari egiten dio erreferentzia. Benetan garrantzizkoa izango dena, arazoa konpontzeko, bakoitzaren interesak ezagutzea izango da, horrela arazoaren oinarria zein den jakin ahal izateko.

Teoria honetan oinarriturik alderdi bakoitzean zentratuz arazoaren analisi eta konponketa erraztuko duten hainbat urrats azaldu ditu Lederach irakasleak.

Pertsonekin erlazionaturik, gatazka konpontzeko beharrezkoa izango da:

- Prozesuan zehar jaio daitezkeen emozioen ulermena uneoro sustatzea.
- Giza beharren onarpena erraztu beharko da, bai norberak dituen eta beste pertsona batenak ere.
- Entzuteko behar adina denbora hartzea garrantzitsua izango da, pertsonen duintasunarekiko errespetua erakutsiz.
- Autoestimua bultzatu beharko da eta inoiz ez hau mehatxatu.
- Egoeren pertzepzio eta kontzeptualizazioetan sakondu beharko da.
- Besteen jarrera eta egoerak orokorrean nola afektatu digun identifikatzen lagundu beharko da.

Prozesuarekin zerikusian ordea hurrengo alderdi hauek aztertu beharko dira:

- Gatazkaren dinamika.
  - Nola hasi den.
  - Zein beste arazo erantsi diren.
  - Zenbateko etsaitasuna dagoen.
  - Arazoa areagotu duten ekintzak.
  - Izaera moderatzaileen influentziak.
- Komunikazioa.
  - Zein modutan erlazionatzen eta komunikatzen dira bi alderdiak.

- Zeinek hitz egiten du, nola eta zergatik.
- Alterazioen presentzia: estereotipoak, zurrumurrak, informazio faltsua...
- Komunikazioa hobetzeko proposamenak.

Era berean garrantzizkoa izango da gatazken konponbidea aurkitzeko komunikabide patrioiak azalaraztea eta alderdiek dituzten sentimenduak eta erabakiak hartzeko moduan dagoen erlazioa ezartzea. Hala nola erlazioan egon daitekeen botere oreka edo desoreka ulertu eta denontzat justua izango den prozesu bat aurrera eraman.

Azkenik, arazoari dagokionez, beharrezkoa da gai, interes, behar eta jarreraren arteko desberdinketa egitea. Hau aztertzeko laguntza handikoak izango dira:

- Gatazkaren muinaz jabetzea.
  - Interesak, beharrak eta inplikaturiko alderdi bakoitzaren baloreak.
  - Bakoitza zergatik dagoen kezkatuta ezagutzea eta hau konpontzeko egiten dituzten proposamenak aztertu.
  - Bakoitzaren interesak ezagutu.
  - Bakoitza motibatzen duen giza beharrak zein diren ezagutu (segurtasuna, autoestimu, janaria, lana...).
  - Existitzen diren baloreen arteko desberdintasunak eta hauen gatazkan jokatzeko duten papera zein den ezagutu.
- Konpondu behar diren puntu guztien zerrenda bat egin.
- Eskura dauden baliabideak aztertu:
  - Muturrekoak diren jarreraren mugak.
  - Gatazkan paper konstruktibo bat izan dezaketen pertsonak.
  - Bi alderdiek onartu ditzaketen helburuak.
  - Amankomunean dituzten interes eta beharrak.
  - Bi alderdiek betetzeko prestutasuna duten proposamenak.

Gatazka konpondu ahal izateko lagundu beharko dugu behar eta interesak zeintzuk diren ezagutzen eta alderdi bakoitzaren posizioan zentratzen saiestu beharra dago. Horretarako interes eta arazo konkretuen guneak argi utzi beharko dira arazoak eta

pertsonak bananduz, baita ere arazoan azpian dauden oinarrizko interesak azaleratu eta amankomunean dituzten printzipio eta baloreak identifikatu (Melgosa & Herrero Benito, 1989).

## 5. Bitartekaritza

Arazoak konpontzeko modu asko egon daitezke, horietako bat hertsadura izan daiteke, zeinetan indar fisiko, botere ekonomiko edo autoritate gehien duen pertsonaren alde konpontzen da, adibidez ama batek jarrera txar bat duen semea zigortzen duenean, edo gerente batek langile batekiko neurriak hartzen dituenean (Floyer, 1993).

Oso zuzena izatearen abantaila du metodo honek, beti ere behar adina botere izaten bada eta hura erabiltzeko prestutasuna badago, baina *boomerang* efektua sortzeko arriskua dago, hau da, hertsadura erabiltzeak etorkizunean arazoa handiagoa egiteko arriskua suposatzen du. Aurreko adibideekin jarraituz, gerta daiteke jarrera txarra izan duen seme hori gaztarora zail bat izatea gerta daiteke, baina ez da puntu negatibo bakarra, erlazioak suntsitzen ditu, konpondu behar diren arazoak deuseztatzen ditu, etorkizunerantz begira etsaiak eta sumina gordetzen ditu, konfiantza kaltetzen du... Gerta daiteke zenbait egoeratan indarraren erabilera justifikatuta dagoela eta aukera bakarra dela iruditzea, baina arazoa askotan aukerarik errazena izaten da, arrisku asko sortzen dituen eta epe laburrerako erantzun bat besterik ez ematen duena (Floyer, 1993).

Legeak gatazka mota asko konpontzeko metodo konplexu bat eskaintzen du. Zuzenbidera jo ezkerro borroka baten inguruko egitate guztiak ezagutuko direla, zorrotz ikertuko direla eta proba guztiak baloratuko direnaren zehaztasuna lortuko dugu, eta azkenik, objektibotasunez eta jurisprudenzian oinarritutako erabaki bat etorriko dela. Gainera, epaitegiek beraien erabakiak errespetatuak izan daitezen zigortzeko eskubidea du. Baina legera jotzea saihestu behar den zerbait da, eskubide eta askatasunen defendatzailea bada ere geroz eta azkarrago funtzionatzen duen mundu bateko sistema oso mantso bat da. Gainera oso garestia izan daiteke “irabazlearentzat” ere, eta beraien arteko lotura duten egitate askoren inguruan pertsona asko eztabaidatzen ari diren kasuetan, ezinezkoa izaten da askotan egoera benetan konpontzen duen erabaki bat hartzea. Hau gutxi izango balitz erlazioak apurtu ditzake (banaketen kasuetan seme-alaben zaintzarekin, adibidez), publikoa da horrek suposatzen duen tentsio eta eragozpen guztiekin eta agian publizitate txar bat ere. Baina batez ere, eragozpen nagusia da biktima alde batera utzi eta delitugile eta gizartearen interes orokorren inguruan lan egiten duen prozesu bat dela (Floyer, 1993).

Noski, ezin dugu aipatu gabe utzi zuzenbidean erabilitako hizkuntzak eta prozedurak pertsonengan sortzen duen ezezkotasun sentimendua.

Arbitrajea izan daiteke arazoak konpontzeko beste teknika bat, gatazka baten alderdien artean hartutako akordio bat onartzean oinarritzen dela. Prozedura azkar bat izan daiteke eta merkea, arazo bat konpontzeko bidea asko erraztu dezakeena. Baina eragozpen nagusia da inplikaturik dauden alderdiak ez dutela prozesuaren gaineko inolako kontrolik. Nahiz eta prozedura legal arrunta baino azkarragoa eta zuzenagoa izan daitekeen arren, sententzia arbitrarioa etsai eta legearen zenbait puntutan oinarritutako prozedura bat izatea suposatzen du, eta praktikan, beste prozedura legalekin konparatu daitezkeen kostu eta atzerapenak izan ditzake.

Negoiazioa da borroka gehienak konpontzeko erabiltzen den modua, gizakiak bere egunerokotasunean behin eta berriro erabiltzen bait du, eta zenbaitetan hain azkar izaten da eta hain esfortzu gutxiarekin negoziazio batean gaudela ez dugula antzematen. Geure bikote, lagun, seme alaba edo edozein pertsonarekin erabaki bat eztabaidatzen dugun bakoitzean negoziatzen ari gara: geure ikuspuntua azaltzen dugu, beste pertsonak bere ikuspuntuarekin erantzuten digu, abantaila eta desabantailen arteko balorazio bat egiten dugu eta ondoren ideia berri hori onartu edo deuseztatzeko erabakia hartzen dugu, eta beste alderdiak berdina egiten du guk azaldutako informazio berriarekin. Azkenik erabaki bat hartzen da. Prozedura errealista eta eraginkorra da gatazka konpontzeko, baina batzuetan botere borroketan bihurtzeko arriskua egoten da, emozioak hain gogorrak dira komunikazio egoki bat ezartzeko ezintasuna suposatzen dutela, alderdiak beraien posizioak aldatzeko prestutasuna ez dute izaten... Nolabait laburbilduz, alderdi bakoitzaren gaitasunen arabera izango da emaitza, eta honek negoziazioa eraginik gabe uztea suposatu dezake (Floyer, 1993).

a. Zer da bitartekaritza eta nola saihestu ditzake epaiketak

Gatazka baten aurrean jarduteko modua (aurpegi txarra jarri, garrasi egin, eztabaida zikin edo arrazional bat mantendu...) aukera huts bat da. Norgehiagoka bultzatzen duen prozesu batean, ordea, jarrera bortitza eta errespetu faltak saritzearen inguruan jarduten dira ekintza guztiak, oker egon gaitezke, baina ez dugu inoiz onartuko. Mehatxu eta borroka metodoa gogorra dirudi, baina errealitatean biderik errazena da, norberak izan dituen akatsak onartzea, bestearen ikuspuntua ulertzeko ahaleginak egitea eta barkatzea ordea askoz zailagoa egiten zaigu.

Bitartekaritzak garbi mantentzeko aukera ematen du prozesuan aurrera bidea eten gabe, baina baita ere norberak bere akatsak onartu behar direla eta aukeraketa eta ekintzen ondorioak bere gain hartzea esan nahi du. Dagoeneko ez dago gure izenean behin betiko erabakiak hartuko dituen epaile bat; alderdiek kontrolatuko dute prozesua eta emaitza, eta beraien jarrera eta honek gainontzekoengan izan duen efektuaren ondorioak onartu behar dituzte. Gogorra da, baina egitateekin arduratsua izateak heldutasunera eta benetako askatasunera bidea da (Floyer, 1993).

#### b. Bitartekaritzaren oinarriak

Bitartekaritzak hirugarren pertsona baten laguntzaz egiten den negoziazio bat da. Bitartekariak banakako bilerak egiten ditu lehendabizi eta ondoren bateratutako bilerak egiten ditu; hainbat helbururekin, adibidez: alderdien arteko etsaitasuna gutxitu eta komunikabide eraginkor bat ezartzeko, beste alderdiaren behar eta interesak ulertzen laguntzeko, behar adina arreta jaso ez duten esparruak planteatu eta argitzeko, ideia berriak sortu eta hauek era egoki batean komunikatu ahal izateko, errealistak ez diren eskaerak murrizteko eta esku artean dauden arazoak konpontzen laguntzen duten erabakietara bidea erraztu ahal izateko, horrela etorkizuneko beharrak aurreikusi eta erlazioak mantendu ahal izateko (Floyer, 1993).

Kasu gutxitan bereizten da bitartekaritza eta adiskidetzaren artean dauden berezitasunak, zenbaitetan hauek ezagutzen dituzten pertsonontzat ere ez, baina adiskidetzaren prozesuak batez ere bikote banaketetan erabiltzen da zaintzaren gaiari erreferentzia egiten zaionean. Baina Andrew Floyerrek (1993) bitartekaritza nahiago du hirugarren pertsona horren esku hartzea definituagoa dagoelako, gainera, adiskidetzaren hitzak lasaitasun eta erlaxazio konnotazio bat du, eta askotan bitartekaritza erabilitako prozesuetan ez da horrelakorik ematen.

Non lantzen da bitartekaritza? Edozein tokitan izan daiteke, baina kontutan hartu behar da eremu neutral bat izan behar duela eta banakako zein bateratutako bilerak errazten dituen toki bat izan beharko duela.

Horrelako prozesu batek hainbat abantaila aurkezten ditu, horien artean lehendabizikoa eskaintzen duen malgutasuna da, izan ere, bitartekaritza prozesu bat formaltasun gradu ezberdinak izan ditzake, egoera eta bertan barne bildurik dauden pertsonen arabera definituko dena, baina kasu guztietan alderdi guztiak eta bitartekariak “bitartekaritza akordioa” sinatuko dute formalki (Floyer, 1993).

Bitartekaritza borondatezkoa da. Horrelako prozesu batean nahi dutelako sartzen dira alderdiak eta zein informazio ezagutzera ematen duten eta zein ezkututzen duten erabakitzeaskatasuna dute<sup>10</sup>, erabaki batera iritsi nahi duten edo ez aukeratzeko askatasuna dute eta prozesua edozein momentutan utzi dezakete inolako kalterik jasan gabe. Ez da inposatutako akordio bat onartu behar, bitartekaria ez da epailea eta ez du ezer erabakitzeaskatasun eskubiderik. Egoeraren inguruko datu eta ikuspuntu berriak lortzeko aukera eskaintzen du gutxienez eta ondoren akordio batera iritsi nahi den erabakitzeaskatasuna dago, noski, norbanakoaren interes gorenak defendatzeko aukera on bat da.

c. Zergatik ematen ditu bitartekaritzak emaitzak

Emozioei eman behar zaien garrantzia ematen zaie bitartekaritzan. Horrelako gatazkak emozionalki kaltetzen gaituzte, ulertuak izateko beharra dugu (nola sentitzen garen eta nola eragiten digun egoera batek). Hortaz gain, beste alderdiarekin gure sentimendua partekatzeaz gain, gatazka batean dauden pertsonak mundu osoari nola sentitzen diren azaltzeko beharra izatea arrunta da. Hau epaiketa batean egiteak kostu ekonomiko altua izaten du eta arriskuak altuak izaten dira. Baina bitartekaritza prozesuan ez dago konbentzitura izan behar duen epailerik, bitartekaria ez da epailea, hortaz istorioa entzun dezakeen hirugarren pertsona baten presentziaren beharra dago. Bitartekariak bi alderdiak entzuteak entzuleak izatearen oinarritzko behar emozionala betetzea baino garrantzia gutxiago du, beste modu batera esanda, gehiago laguntzen du bitartekariaren presentziak bi alderdiei entzunak direnaren segurtasuna emanez negoziazioa maneiatzen baino (Floyer, 1993).

Prozesu honek baita ere alderdi guztiak mahai baten inguruan biltzen ditu, bitartekaria da denak elkartzeko deia egiten duena eta horrela errazagoa izaten da prozesua abian jartzea, alderdiek ez bait dute ahultasuna erakutsi dezakeen lehen urrats hori eman behar. Gerta daiteke bileraren kontrako sentimenduak izatea, baina hauen presentziak gauzak konpontzeko nahi apur bat dagoela argitzen du. Arazo bat konpontzeko momentu zehatz bat proposatzen duen prozesu bat da, horrek esan nahi du askotan arazo bat gutxiagorekin bueltatzen direla alderdiak etxera eta honek beraien bizitzarekin jarraitzeko erraztasuna eta lasaitasuna eskaintzen die. Hortaz, normalean horrelako prozesu bat egin ahal izateko

---

<sup>10</sup> Irakurleak kontuan hartu behar du Prozedura Zibileko Legean, 365.artikuluari, egia esatearen agintza ezartzen diola lekuko, biktima edo delitugileari. Bitartekaritzak ez du horrelako ezer aurreikusten.

baldintzetako bat bertaratzen direnak erabakitzeko eskubidea izatea da eta ahal den heinean akordio batetara iristeko grina.

Pertsonak ahalbidetzen ditu baita ere. Norberak bere bizitzaren eta lanaren gaineko kontrolari egiten zaio erreferentzia hurrengo lerro hauetan. Bitartekaritza ahalbidetze prozesu bat da alderdiei beraien erabakiak hartzeko eskubidea ematen dielako, epaiketa prozesu arrunt batean gertatzen ez den zerbait. Akordio batera iristeko edo honi uko egiteko erabakia hartu dezakete, eta egoerarekiko kontrol maila hau oso garrantzitsua da prozesuaren alderdiontzako, mehatxatuak edo ahulak sentitu daitezkeelako. Bitartekaritzan ez dago inolako beldurrik kasuaren ahultzearekiko, borroka galtzearekiko eta gainera kostuak ordaintzearekiko.

Gatazkaren inguruan mapa baten antzeko efektu bat du; hau da, alderdi guztiei gainontzekoek egoera nola ikusten duten jakiteko aukera ematen du, modu objektibo eta desinteresatu batean. Egitateak eztabaidatzen jarraitu daitezke, baina gutxienez prozesu honetan orain, nahiz eta beraiekin ados ez egon, gaiarekin inguruko beste ikuspuntuak jaso eta interpretatu daitezke. Beste prozeduretan gauzen ulermena seguruenik ez da bitartekaritzan ematen dena bezain osoa, etsaiaren argudioak ulertzeak norberaren argudioak ahultzen dituenaren ideia dela eta (Floyer, 1993).

Esparru amankomun bat eraiki daiteke bitartekaritzari esker. Gatazkaren inguruko ikuspegi handi bat eskaintzen du, epaiketa arruntetan ez bezala, zeinetan soilik epailearen aurrean eramandako egitateak jorratzen diren. Bitartekaritzan bi alderdien egoera modu orokor batean hartzen dira kontuan honela amankomunean dituzten ezaugarriak eta esparruak sakonki landu daitezkeelarik.

Aurreko lerroetan esaten ditudan gauzen norabide berdinean, bitartekaritzak ikuspuntuak leheneratu egiten ditu. Behin baino gehiagotan esan dut bitartekariaren lana ez dela epailearena bezalakoa, ez du erabaki bat hartu behar ezta inolako baloraziorik egin behar, baina egia da norabidea galdu duten eztabaidetan esku hartzeak honen etetea eragin dezake berriz ere prozesua kontrolpean izan eta beste bide egokiago batetik eraman ahal izateko. Azkenik aipatu nahiko nuke ez dela bitartekaria ezta prozesua alde batera utzi behar.



#### d. Bitartekaritzaren faseak

Bitartekaritza justizia errestauratiboaren barnean aurkitu dezakegun tresna garrantzitsuena da, egoera zail bat bideratu eta konpontzeko modu bat zeinetan hirugarren pertsona neutro batek parte hartzen duen; ez da ez epailea eta ez du inoiz jarrera arbitrala izango. Hortaz, zein izango da pertsona honen helburua eta nola beteko du hau?

Alderdi bakoitzak izan ditzakeen beharrak elkarrizketa bitartez asetzea. Komunikazio prozesua erregulatzeko ardura hartzen du bitartekariak eta prozesua norabidetzen du urrats konkretu batzuk erabiliaz, zeinak, alderdien kolaborazioari esker, posible egiten dute denok nolabaiteko onurak jasotzea, edo gutxienez, prozesuarekin ase geratzea. Bitartekaritza prozesuak hainbat fase jarraitzen ditu alderdien arteko komunikazioa eta ulermena sustatuz eta elkarrizketaren bitartez beste aukera batzuk eskaintzen ditu, erlazio interesgarrien galera eta prozesuan negatiboki eragin dezaketen desadostasun sentimenduen bizipena saihestuz.

Bitartekaritza prozesua nahiz eta kasu bakoitzera moldatu behar den, izan ere kasu guztiak ez dira berdinak eta jarraituko diren urratsak eta helburuak aldatzen diren, Floyerrek 1993an publikatutako liburura jotzeko aukera dugu. Bertan bitartekaritzaren etapak bederatzi zirela islatu zuen, hurrengo hauek zehazki:

Lehenengo etapa: prestaketa. Fase honetan bitartekaritzaren helburua akordio batera iristea den edo ez erantzuten da. Garrantzitsua da bitartekariak akordio zehatz batenganako interesak ez izatea, hori gertatu ezker prozesua ez delako guztiz protagonisten eskuetan egongo hortaz, honek onartu beharko du prozesu horretan gonbidatu bat besterik ez dela eta prozesuaren helburua ez dela akordio batera iristea, baizik eta alderdiek gatazkaren inguruan hezitzeko aukera bat eskaintzeko bidea dela. Azkenean akordio bat lortzen bada ados, baina alderdiei argi utzi beharko zaie akordio bat ez izateko konklusiora iristea besteak bezain aukera ona dela. Ez da emaitza oker bat, gutxienez parte hartzaileak beraien artean ulertzeko aukera izango dute eta gatazka hasieran baino hobeto ulertuko dute. Askotan hasiera batean porrot egiten duten prozesuak denborarekin irtenbide paregabea aurkitzeko aukera eskaintzen dute.

Bitartekaritzaren helburuaren inguruan zalantza guztiak argitu ondoren hurrengo urratsa bitartekaritza prozesuaren diseinua da. Bi modutara erabiltzen da “prozesu” hitza; alde batetik ekintza hurrenkera bati erreferentzia egiteko eta bestetik ekintza hauen erremienta,

metodo eta ezaugarriei erreferentzia egiteko. Azken hau da bitartekaritzarako garrantzia gehien duen esanahia. Nolabait azalduko naiz:

Bitartekaritza prozesu bakoitzean bi elementu daude: “eztabaidatutako elementuak”, hau da, alderdiek bitartekaritzara errekurritzearen arrazoiak; eta “nola eztabaidatzen diren”. Bitartekariaren ardura nagusia prozesuaren norabidetzea da; nola komunikatzen diren protagonistak, nola azaltzen diren, nola egiten dieten aurre arazoei, nolako jarrera duten batak bestearekiko...

Gai guzti hauek prozesuarekin erlazionaturik daude: bitartekariak prozesuak bide egokia jarraitzea lortzen badu protagonistek arazo nagusiei aurre egiteko aukera izango dute, bitartekariarekin inolako erlaziorik izango ez dutenak. Baina nola jakingo du bitartekariak prozesua ez doala bide egoki batetik.

Alderdiak beraien artean ez entzutea, beraien arteko erlazioan kalteak izatea, eztabaida geratzea eta gai batetik bestera salto egitea, alderdi batek bestea erosten, manipulatzeko edo hertsatzeko saiakerak egitea, esparru amankomun bat bilatzeko ahaleginak ez egitea, geroz eta posizio zurrunagoak hartzea, arazoaren erruduna beste alderdia dela pentsatzea edo antzekoa diren ezaugarriak ematen badira bitartekariak bere lanean porrot egin duela jakingo da, izan ere ondo zuzendutako prozesu batek alderdien arteko arreta eta ulermen saiakerak, bestearen interesen legitimazioa, eztabaida arrazional eta sistematikoak, arazo amankomunetik konponbideen bilaketa bateratuta edo agertu daitezkeen desadostasunen perspektiba mantentzea uztartzen du, beste hainbat ezaugarrietaz gain.

Arau nagusia hurrengo hau da: prozesu on batek ez ditu emaitza onak ziurtatzen, ezin dira inoiz ziurtatu, baina prozesu txar batek sor ditzakeen alferrikako arazoak saihesten ditu (Floyer, 1993).

Prozesuaren ideia eta prozesu on baten garrantzia zehaztu ondoren diseinuaren xehetasunen inguruan hitz egitera pasa gaitzake. Honek esan nahi du bitartekariak bere lana planifikatzen duela alderdiek, beste batzuen artean, hurrengo helburu hauek lor ditzaten:

- Bitartekaritzaren helburuak ulertzea, akordio bat hartzeko prozesu egoki bat dela beti ere alderdiek nahi izan ezker.
- Komunikatzea (hitz egiteko txandak errespetatzea, erabilitako hizkera...).

- Berdintasunez eta errespetuz tratatzea, etsaiak direnaren sententzia izan gabe.
- Egoerak desblokeatzeko aukera berriak aurkeztea.

Hauetako puntu batzuk automatikoki gertatzen dira, bitartekaritzaren ezaugarrietako batzuk direlako, baina bitartekariak beste puntu batzuk ere bereziak kontsideratu ditzake prozesuaren ezaugarriengatik eta hortaz prozesuan barneratzeko erabakia hartzea, adibidez, alderdietako batek iraganean gertatutako zerbaitengatik barkamena eskatzea. Bitartekaritza prozesua ezin daitekeenez epaile baten aurrean erabili, alderdiek barkamena eskatzeko askatasun osoa dezakete eta hau epaitegi batean ez da askotan gertatzen, edozein abokatuk egitateen onarpena dela interpretatuko duelako.

Hitz edo ekintza espezifikoek inklusioa erraztuta ikusten da borroka ulertzen bada, baita ere aurretik alderdi bakoitzarekin hitzaldi bat izaten bada. Baina sententziaren bitartekari batek izan behar dituen ezaugarri askotarikoetako bat da eta agerikoa izan beharko du noiz alderdi baten ekintza edo hitz batek egoera desblokeatzeko gaitasuna izango duen.

Lehenengo zati honen hitz gakoa “nola” da. Nola gertatuko da guztia? Nola jardungo du bitartekariak hau horrela gertatzeko?

Bigarren etapa: negoziazio mahaiaren inguruan. Gatazka baten alderdien arteko bilera.

Bitartekaritzaren helburu eta prozesua zehaztu ondoren alderdiak biltzeko momentua iristen da. Normalean horrelako prozesu batean bi alderdiak aurrez aurre daude eserita mahai baten inguruan eta bitartekaria berain artean dago, lasaitasun osoz. Baina egia da praktikan ere beste modu batzuk erabili daitezkeela, nahiz eta oso ohikoak ez izan, adibidez: telefonoa edo zubi-bitartekaritza (zeinetan bitartekaria den alderdiekin indibidualki biltzen dena).

Bitartekaritza ereduaren egoeraren arabera izango da: egoera erraz bati buruz ari bagara gerta daiteke bitartekariak telefonoz azkar konpondu ahal izatea. Alderdiak oso kontrakoak badira eta biltzeko prestutasuna aurkezten ez badute, bitartekaria izango da bien arteko zubi papera jokatuko duena, baina prozesuaren arduraduna dela inoiz ere ez ahaztu gabe, ezingo du beraz mezulari lana besterik ez egin. Lege arazo bati buruz ariko bagina, bitartekariak jarri beharko du bi alderdiekin kontaktuan eta prozesuaren lehendabiziko urratsak aurrera eramanez.

Ezaugarri guzi hauek garrantzia izango dute bilera egiteko tokiak erabakitzerako momentuan. Bulego baten formaltasun giroa aiposean da arazo legal baten inguruan aritzeko, baina alderdien arteko erlazioetan zentratutako prozesu batek arreta berezia eskatuko du toki hauek hautatzeko momentua, bulegoa ez baita beti tokirik egokiena izango.

Bitartekaritzarako prestaketaren hurrengo urratsa “bitartekaritzarako akordioa” sinatzea da, zeinetan prozesuaren baldintzak ezartzen diren: prozesuaren konfidentzialtasuna, bitartekariaren inpartzialtasuna, prozesuaren izaera ez kaltegarria... Hortaz gain bitartekariaren soldataz zein arduratzen den ere ezartzen da. Honelako akordio bat lasaigarria da, bai alderdiontzat eta baita ere bitartekariarentzat, eta bitartekaritza negoziazio edo eztabaida bat baino gehiago dela baieztatzeko balio du.

Behin mahaiaren esertzeko momentua iristen denean garrantzitsua izango da alderdiek hartuko duten eserlekua zein den ezartzea. Pertsonen banaketa gelaren geometria eta bertan aurki daitezkeen altzarien arabera izango da, baina banaketa egokiena prozesuaren funtsa islatu beharko du: protagonistek arazoari aurre egin beharko diote, eta ez batak besteari, hortaz, ahal den heinean batak bestearen aurrean esertzea galarazi beharko da, bitartekaria bien artean dagoela egoeraren inguruko kontrola mantendu ahal izateko. Aukerarik aiposena mahai borobil bat izango da beti, autoritate izaera hori ezkutatu egiten duelako.

Hirugarren etapa: bitartekariaren hitzak. Aurkezpen hitzek garrantzia berezi bat dute, hiru eta bost minutu artean hitz egin beharko du, ahots indartsu eta seguru batekin. Ongietorria eta eskerrak ematen hasi beharko du, bitartekaritzaren helburuak gogorarazi eta borondatezko printzipioari men egin beharko dio. Bere burua inpartzialtzat joko duela aipatu beharko du baita ere eta bertan hitz egindako guztia konfidentzialtasun itunagatik babestuta geratzen dela esan.

Noski, profesional bakoitzak garrantzitsuak kontsideratzen dituen bete hainbat punturen inguruan hitzegiteko askatasuna izango du, beti ere egokiena bitartekariaren papera ahalik eta hoberean definitzea izanik. Era berean bitartekariak ezin du epailea izan, ezta autoritario edo jarrera beldurgarri bat izan: prozesu hori alderdien eskuetan dagoela eta bere prozesuaren arrakastan laguntzeko gonbidatuta izan den norbait besterik ez dela gogorarazi beharko die bertan daudenei.

Laugarren etapa: lasaialdia. Komunikazio gaitasuna oinarritzkoa da gaur egungo edozein jardueretan, baina ala eta guztiz ere, alde batera utzitako zerbait da. Komunikazio zehatz eta argi bat ezartzea ezinbestekoa izango da horrelako prozesuetan, komunikazioaren modu finenak ahalbidetzen dituen: tonua, jarrera eta gorputz-hizkera. Komunikazioa lagundu edo zaildu daiteke bitartekariak kontrolatu ezin ditzakeen hainbat faktoreengatik. Bitartekariak beti alderdien arraza, kultura eta gizarte mailara adaptatu beharko dira komunikazio on bat ahalbidetu nahi badute, demagun auzo marjinal batean bitartekariak korbata dun jantzi bat daramala, automatikoki alderdiek beraien gainetik dagoen norbait bezala identifikatuko dute eta ondorioz komunikazioa ez da ahal den errealena izango, eta alderantziz gertatuko da prozesuan goi mailako bi pertsona inplikaturik badaude, ez diote inolako konfiantza izango bitartekariari hau praka motz eta alkandora batekin aurkezten bada bilerara.

Bitartekariak uneoro arreta jarri behar dute komunikazio eta elkarriketaren kalitatean eta komunikazio bilateral on bat mantentzeren ardura hartu behar du, komunikazio eza eta frustrazio zikloak has ez daitezen. Bitartekariaren lana aldeek beraien artean ezartzen duten komunikazioa ezaugarri hauen inguruan eraikitakoa izatea da, eta hau ezaugarri hauekiko egokiak diren erantzunak ahalbidetzen dituzten galderak aurkezten lortzen da, baita ere bitartekariak eman ditzakeen adibideen bitartez.

Hauek dira komunikazio bilateral on baten ezaugarriak:

- Bi aldean arretaz entzuten diote elkarri. Bitartekariak uneoro kontrolatu beharko du alderdiek esaten ari dena entzun eta esan nahi dena ulertzen dutela, eta zalantzaren bat sortuko balitz errepikatu egingo luke eta igorlearen onespena itxarongo da zehaztasuna konprobatu ahal izateko. Hartzailleak ordea ondo entzun duela konprobatu beharko du, ez soilik gaizki-ulertuak saihestu behar direlako, baizik eta alderdi bakoitza entzuna eta ulertuta denaren ziurtasuna izan ezker, beste alderdiak esandakoa arreta gehiagorekin entzuteko aukerak handitzen direlako.
- Argitasunez eta determinazioz aritu behar dira. Egunerokotasunean ulerpenak zailtasun asko aurkeztu ditzake, eta gatazka baten kasuan, inplikazio emozionala dela eta hau ez da zaildu besterik ez egiten, hortaz, egoera bat zenbat eta

konplexuagoa izan, garrantzia handiagoa eman beharko zaio informazioa transmititzeko moduari, argia eta ordenatua izan beharko dena.

- Ideia eta informazio berri batekiko jarrera ireki bat. Geroz eta gehiago jakin, ezagutzen ez dugunaz kontzienteagoak izaten gara, inork ez du gutzia jakiten eta norbanakoak bere ezjakintasuna onartzea ez da inoiz irain bat izango. Benetan larria den arazoa ideia, datu, egitate eta sentimendu berriekiko jarrera ireki bat ez izatea da, gauza berriekiko onarpen jarrera bat gabe. Prozesua positiboa izaten jarraitu ahal izateko beti jaso beharko da atseginez edozein informazio berri, nahiz eta hasiera batean atzerapauso bat emateko joera izan.
- Konbentzituta izateko prestutasuna. Ez dago urretik bere erabakia hartu duen norbaitekin hizketan egotea baino zerbait desatseginagoa. Ai baten inguruko jarrera ireki bat hartzea logikoa eta positiboa da arrazoi askorengatik eta bitartekariak alderdiak jarrera hauek har ditzaten konbentzitu beharko ditu, baina garrantzitsua da jarrera ireki bat izan eta ahultasunaren arteko bereizketa egitea, jarrera ireki bat izateak ez bait du ahultasuna adierazi behar eta askotan A alderdiak B alderdiak baino jarrera irekiago bat izaten badu B aldearen eskutik jarrera hertsatzaile bat eman daiteke.
- Bestea berdintasun maila batean onartu. Normalean arazo bat duten pertsonen arteko erlazioak zailak izaten dira, baina komunikazioaren hasierako arazoak asko murriztu daitezke alderdi bakoitzak besteagatik onartuta eta errespetatuta dela ikusten badu, seriotasunez eta entzuna izateko eskubide berdina dutela pertzibitu beharko dute. Ez bada elkarrekiko onarpena eta oinarrizko errespetua ematen, komunikazioa ez da eraginkorra izango eta gaizki-ulertuak emateko arriskua handia izango da.

Bostgarren etapa: klima sortu. Fase honetan arrazoiak emozioak menperatzen hasten ditu eta negoziazio serioa hasten da. Bitartekariak prozesua funtzionarazten hasteko momentua iritsi da baita ere, bi aldeei anabatatik lasaitasunera trantsizioa egiten lagunduz. Baita ere hiru alderdien artean sortutako kliman aurrera egiteko momentua da, hitzezko nahiz hitzik gabeko zantzuen bidez, baina hau egin baino lehen besteen jarreran nola eragin dezakeen jakin beharko du, eta horretarako nahitaezkoa izango da hauen jarreretako patroiak igartzea.

Aclandek (1993, 142) hurrengo zerrenda hau aurkezten digu, baina bere hitzetan “*Está basado en la observación y la experiencia, pero desde luego no es infalible. Su objetivo primordial no es analítico, sino dinámico: me permite saber qué hacer cuando tengo que pensar con rapidez.*”

- **Bulldozerra:** helburuekiko orientazioa, oldarkorra, pertsonak eta erlazioak bere helburuak betetzeko erabiltzen ditu. Pertsona hauekin bitartekariak elkarrizketa tribialak alde batera utzi beharko ditu eta gaiaren inguruan jarri beharko du arreta guztia, laburpenak eginez eta errespetua eskatuz.
- **Txirrindularia:** erlazioak ditu helburu, erlazioen bidez boterea sortzen du, oldarkorra, ausarta. Pertsona sutsua izango da, lider baten ezaugarriekin, baina batzuetan manipulazaileria izatera iritsi daiteke. Bitartekariak galderak egin beharko dizkio eta informazio edo datu gehiago eskatu; burua hotz mantendu beharko du bere manipulazioan ez erortzeko.
- **Helikopteroa:** helburuekiko orientazioa. Bere boterea gaitasun tekniko eta adimenean inbertitzen ditu. Jarrera pasiboago bat du besteekin konparatuz eta ez du interes askorik beste pertsonengan. Bitartekariak arretaz entzun beharko du, galderak planteatu gaiaz ez desbideratzeko
- **Labirintikoa:** erlazioekiko orientazioa du, boterearen etsai zuzena, pasiboa eta izaera atseginekoa. Gizatiarra, pertsona hauentzako oso garrantzitsuak dira erlazioak. Pertsona lasaitu, laudatu, eutsi, babestu.. beharko du. Izaera ireki bat erakutsi eta erlazioak baloratzen dituela frogatu. Baita ere gauzak erabakitzen direla bermatu.

Kontuan hartu behar da ezaugarri hau izaera bakoitzaren bertsio “puruena” adierazten dutela eta kontrako izaerak maparen hertzetan aurkitu ditzakegula (Bulldozerra-Labirintikoa). Normalean bi izaera moten arteko nahasketa bat ematen da, honek ezan nahi du pertsona bat ezin duela *bulldozer* eta *labirintikoa* izan era berean elkar osatzen ez diren bi izaera mota direlako, baina bai gerta daitekeela pertsona bat *bulldozer* eta *txirrindulari* izaerak izatea, ezaugarri amankomun batzuk dituzten bi izaera mota direlako. Ez dira izaera eredu on edo txarrak existitzen, batzuk besteak baino konstruktiboagoak izango dira. Bitartekaria erdian kokatu eta bere izaera aurrean duen

pertsonaren arabera moldatzeko gai izan beharko da, momentu bakoitzean bitartekaritza prozesurako emaitza egoki bat lortu ahal izateko estilo eta ikuspuntu desberdin bat hartuz.

Garrantzia berezia izango du baita ere gainontzekoen gorputz-hizkera irakurtzea, nahiz eta testuinguru kultural berdin batetik etorri hizkera hau hain desberdina izan daiteke sentimenduen inguruko interpretazio orokorrak egiteko bakarrik erabili daitekeela, gainera, hitzez esaten ari denari arreta kentzeko arriskua ematen da. Arrisku hau handiegia ez izateko lau esparru bereiziko dira gorputz-hizkera aztertzerako momentuan: jarrera, keinuak, begien mugimenduak eta aurpegiaren itxura. Jarrera inklinatu bat erlaxazioa, konfiantza edo asperraldia adierazten duten bitartean jarrera zuzen batek pertsona hori atentzioaren bila dagoela erakutsiko digu, baita ere urduritasuna edo gutxiespeneko sentimenduak. Keinuen inguruan esan beharra dago keinu errepikakorrek bakar batek baino informazio gehiago ematen dutela: konbinatutako keinuak (sudurra igurztea adibidez) atsekabea erakutsi dezakete, edo baita ere urduritasun ohitura bat izan; Esku, behatz, eskumutur, beso, hanka eta buruaren keinuei jarri beharko zaie arreta berezia, baita ere begien mugimenduei (irekiak, alde batera begiratzea, aurrez aurre begiratzea...).

Keinu eta mugimendu gehiago egon daitezke, azalaren kolorearen aldaketa edo muskuluen uzkurdura aldaketak, eta guztiak garrantzitsuak izan daitezke, edo ez. Batez ere bileraren hasieran hartu beharko dira kontuan, parte hartzaileak bereziki urduri sentitu daitezkeenean eta lasaitzeko saiakerak egiten direnean. Orokorrean, seguruagoa izaten da jarrera aldaketen inguruko oharra hartzea ondoren, bilera amaitzean, konparaketak egin ahal izateko.

Seigarren etapa: orduan, zer da nahi duzuna? Arazo bat konpondu ahal izateko urrezko arau bat egongo balitz zalantzarik gabe behar edo interesen inguruan hitz egin behar denaren araua izango litzateke. Behar eta interesak posizioen atzean aurki ditzakegun motibazioak dira, alderdiek lortu nahi dutena osatzen dute.

Prozesuan parte hartzen duten pertsonontzat inkisitiboa izan daiteke edo ta haserretzera ere iritsi daiteke norbait, baina bitartekariari ez dio honek kezkatu beharko, gaian sakontzen jarraitu beharko du arazoaren punturik sakoneraino iritsi direla ikusi arte. Galdera mota hauek norbanakoaren printzipio, emozio, behar eta nahiak aurkeztea ahalbidetzen du, nahiz eta kontu handiz pentsatutako posizio batzuen atzean aurkitu, Pertsonak aurretik entseiatutako posizioetara ohitu daitezke eta galdera mota hauek



nahastu egin ditzake, azkenean beraien buruari zera galdetuz: “Zer nahi dut?”, “nola iritsi naiz nire jarrerara?”, “hau da posizio egokia?”.

Bitartekariak alderdien interesen inguruko galderak egiten jarraitu beharko du lortu nahi dutena zer den zehazki jakin arte. Bertara eraman dituen gatazka neurtu eta errealitatearen inguruko frogaketa bat egitea lortu behar du. Oso garrantzitsua da arrazoiketa on bat duten jakitea, eta horretarako alderdi bakoitzaren iritziaren inguruko galderak oso egokiak dira, gatazkaren alderdien argumentuak ikertzeko aukera ematen dute.

Interesez gain kontuan hartu beharko dira baita ere beharrak, bitartekaritzaren zimenduak direnak, hauek gabe, prozesuak ez lukeelako eraginik izango. Posizioak, interesak eta beharrak askotan piramide bat osatzen dute, zeinak soilik goiko punta duen ikusgai (posizioak) bitartekaritza hasten denean. Gainazalean negoziazio guztiak posizioen eta interesen inguruan aritzen dira eta beharrak askotan alde batera uzten dira norberak automatikoki bereak hartzen dituelako kontuan eta bereak bete ezker beste alderdirenak ete beteak egongo dira aurre-suposatzen da.

Gatazka bat mehatxu modura ikusten delako, gainontzekoen beharrak ahaztuta izaten dira, gure burua defendatu behar dugunean ez dugulako ez denbora ez energiarik gainontzekoengan pentsatzeko, baina beharrei erreparatzen ez zailenean beti aurkeztuko da arazo bat, beharrak bait dira gatazkaren puntu negoziatzeko.

Oinarritzko beharrak, segurtasuna bezala, oso errazak dira antzemateko, askotan egitateek berak iradokitzen ditu. Behar ertainak (autoestimua adibidez) ez dira hain agerikoak izaten beraz kontuan hartu beharko da gutako gehienak noiz behinka beharrezkoak garela gogoraraztea behar dugula gure buruarekiko errespetua baieztatzeko, nahiz eta guregan konfiantza asko dugula dirudien. Goi mailako beharrak, heziketa pertsonal eta espirituala adibidez, antzemateko askoz zailagoak dira. Batzuetan, pertsonak hau definitzeko ezintasuna nabaritu dezake eta soilik zerbaiten falta sumatzen du. Bitartekariak pertsona hauek askotan arazoari garrantzirik ematen ez diotela jakin behar du eta gerta daiteke hauek behar adina arreta baino gutxiago jartzea. Era honetako pertsonekin topatzen bitartekariak jokoaren oinarriak azpimarratu beharko ditu eta orokorrean arazoak modu orokorrago batean lantzen saiatu beharko da, kontestu zabalago batera heltzen dena, horrela errazago ulertuko direlako.

Baina, zergatik gerta daiteke bi alderdiek arrazoia izatea?

Prozesuaren seigarren etapa honetan alderdiek arazoengandik banatzeko beharra dagoela, eta hasieran zaila gertatu daitekeen arren, hau lortzeko modua oso erraza da; bitartekariak alde bakoitza indibidualki ikertuko ditu, bakoitza bere arazo, segurtasun falta eta desira indibidualekin. Beraien pentsaera eta ikuspuntuetan dago benetako arazoa, eta geroz eta ezagutza gehiago izan hauen inguruan aukera gehiago izango ditu bitartekariak konponbide bat errazten duen prozesu bat diseinatzea.

Bitartekaritzaren inguruan ari garenean kontuan hartu beharko dugu punturik garrantzitsuena pertsonak arazoengandik banatzeko beharra dagoela, eta hasieran zaila gertatu daitekeen arren, hau lortzeko modua oso erraza da; bitartekariak alde bakoitza indibidualki ikertuko ditu, bakoitza bere arazo, segurtasun falta eta desira indibidualekin. Beraien pentsaera eta ikuspuntuetan dago benetako arazoa, eta geroz eta ezagutza gehiago izan hauen inguruan aukera gehiago izango ditu bitartekariak konponbide bat errazten duen prozesu bat diseinatzea.

Pentsaera hiru faktore nagusien arabera izango da:

- Norbanakoaren aurrekari pertsonalak, heziketa, formakuntza profesionala, esperientziak eta baloreak. Izaerak zehaztuko dira hauei esker eta era berean hurrengo faktoreak osatzen lagunduko dute.
- Egoera eta, batez ere, pertsonalki eragiten dien moduaren inguruko pertzepzioak. Giro bero, seguru eta maitasun inguru batean hezitako pertsona bat, salbuespenak salbu, atmosfera bortitz eta antzu batean hezitako pertsona bat baino ulerkorragoa izango da, adibidez.
- Egoeraren konponketaren inguruko espektatiba kontziente eta inkontzienteak. Lehenengo eta bigarren faktoreek ere eragina dute hemen, baita ere imajinazioak edo ta pesimismorako joerak. Pentsaera moldatzen duten esperientzia ezberdinek pentsaera moldatuko dute eta honek pertzepzio zehatz batzuk eragingo ditu, hortaz, pertsona batek egoera batekiko dituen pertzepzioak desberdinak izango dira aurretik izan dituen influentzien arabera eta ondorioz bakoitzaren ondorioak aldatu egingo dira. Horietatik ez dira batzuk zertan egokiak eta beste batzuk okerrak izan behar, soilik gauzak desberdin ikusten dituzten pertsonak izango dira eta hori da arazoaren nukleoa askotan. Nola aritu arrazoia dutenak beraiek direla eta gainontzekoak oker daudenaren uste zintzoa duten pertsonekin? Aukerarik egokiena beraien konklusioetara iristeko jarraitu duten prozesuaren inguruan

kontzientzia sortzea da, eta puntu honetatik aurrera helburua pertzepzio desberdinak elkartu ditzakeen aukera bat bilatzea da, egoera ulertzeagatik akordio batetara iristeko prest egon ezkerro errazagoa izango delako bitartekariaren lana.

Zazpigarren etapa: paretaren haustea. Arazoen konpontzea sormen prozesu bat da, eta hemen bitartekariaren lana prozesuan arreta mantentzea da, alderdiek sormena jartzen duten bitartean. Bitartekaritza prozesu bat alderdiei arazoa konpontzeko ahalmena ematen dien prozesu bat den momentutik aurrera, beraiek izan beharko dira arazoaren konponketaren erantzunak eman behar dituztenak. Orokorrean pertsonak ulertuagoak sentitzen dira beraiek sortu dituztenean ideiak. Hortaz, alderdiak ideia asko aurkezten ari badira bitartekariak isilik geratu beharko du eta arretaz entzun, eta soilik parte hartu beharko du alderdiei ideiak sortzeko arazoak badituzte edo atera diren ideia guztien artetik egokienak zeintzuk diren erabakitze laguntza behar badute. Horretarako ideien zerrenda bat egitea oso egokia izan daiteke ideia bakoitza faktore ezberdinen arabera ebaluatu ahal izateko (eraginkortasuna, abantaila eta desabantailak, kostua, beste alderdien gain izango dituen eraginak, iraunkortasuna...). Etorkizunean pentsaraztea ere teknika on bat izan daiteke arazoaren protagonisten pentsamendua lantzeko, momentuan bertako egoeraren inguruabarretaz ahazteko aukera ematen dielako.

Bitartekariak ezingo ditu galdera zailak egin, ezta ere galdera deserosoak. Neutralak izan beharko dute, baina ez dira neutralizatuak egongo. Hori bai, galdera irekiak egiteaz ziurtatu beharko dira (zeinek, zer, non, zergatik, noiz...) datu berriak, sentimenduak eta ideia zehatz batzuekiko jarrera plazaratzen lagundu dezaketenak. Geroz eta laguntza gehiago eman bitartekariak aukera gehiago egongo dira arazoei konponbide errealista bat emateko aukera.

Azkenik ideien zurrumbiloaren teknikaren inguruan hitz egin daiteke. Aclandek (1993) teknika honek konponbide bezainbeste arazo sor ditzake, baina ideia berrien sorrerak eta alderdien arteko kolaborazio jarrera sortzeko erraztasunak pisu gehiago izan beharko du teknika hau erabiltzeko erabakia hartu behar denean.

Zortzigarren etapa: aurreko ideiak praktikara eraman eta proposamen egokiena erabaki. Behin hainbat proposamen erabaki direnean proposamen errealistak eta onargarrietan bihurtu beharko dira. Arazoa ez da konpondutzat emango bi alderdiak emaitzarekin ados egon arte, hortaz, konponbide egokienak bi alderdien interesak betetzen dituztenak eta alderdi guztientzat egokia den akordio batetara azkarren iristen direnak direla.

Bederatzigarren etapa: idatziz jarri, akordioa formalizatu. Alderdiek baiezkoa eman ondoren bitartekariak idatziz jarri beharko du, ahalik eta xehetasun gehienekin. Gutxienez akordioan landutako gaiak jarri beharko ditu eta alderdiei sinatzeko eskaera egin. Behar adina egokia bada akordioa formalizatu arte mantenduko dira, eta hau gertatzen ez bada, behar adina egokiak ez zirela esan nahiko du.

Azkenik alderdiak akordioarekin benetan ados badaude bitartekariak prozesuaren arrakastagatik zoriondu beharko ditu eta erabakitakoarekin adostasuna dagoela ziurtatu beharko du, idatziz jarri beharko da eta elkarri eskua eman beharko diote, keinu sinboliko bat izan arren, botere asko bait du. Xehetasun batzuk konpontzeko geratuko balira bitartekariak data bat zehaztu beharko luke hori egiteko, eta noski, hura bete.

## **6. Emozioak bitartekaritzan**

Noski, bitartekaritzan emozio eta sentimenduan uneoro aurki daitezke. Prozesua aurrera joaten den heinean, lan mahaiaren gainean pertsona guztien emozioak jartzen dira, pertsona bitartekariarenak, prozesura jo duten alderdienak eta nolabait prozesuan inplikaturik egon daitezkeen pertsonena nahiz eta fisikoki momentu horretan ez egon (bigarren mailako biktimena, adibidez). AE bitartekariarentzako lehendabiziko erraminta da, baina bilera soilik emozioek duten garrantzia (norbanakoarenak zein aurrean duen pertsonarenak) ezagutzen bada erraztu daiteke, hauek nola elkartzen diren eta zein estrategia sortzen diren adierazpen emozionalak bitartekaritzaren mesedean lan egin dezan (Four-Pome, 2010).

Prozesuan bitartekari lanetan aritzen diren pertsonak ez dituzte inoiz beraien sentimenduak alde batera uzten, beraien sentitu eta erantzuteko modua ez da gelan arnastu daitezkeen klima afektibo horretatik at geratzen, nahiz eta prozesua bideratzeko heziketa profesionala izan. Aukera asko daude bitartekaritza prozesu baten hasieran mahaiaren inguruan eserita dauden alderdietako bakoitzak gai zehatz batzuen inguruko iritzi ezberdinak izatea baina beraien artean “isiltasun pareta” bat eraiki izanagatik hitz egiteko ezintasuna izatea. Horrela, bitartekariarengana iristean aurrez-aurreko topaketa bat zaildu zuten sentimenduen eramaile dira. Emozio korapilo hauek bilera sakonagoak egin ahal izateko, osotasuneko bilera bat egin ahal izateko, derrigorrezko ordaintoki bat eskatzen du, guretzako heziketa emozionala izango dena. Heziketa emozionala hizketaren erraztailea da. Emozioak hizkuntza bat dira, eta esparru honetan lan egiten duten profesionalek hizkuntza emozionala menperatzeko beharra dute.

Pertsonak emozioak gara, emozioak ditugu, emozionalki bizi gara eta lehenago azaldu dudan bezala, gure jarrera baldintzatuko duten bizipen gogor, bat-batekoak eta bortitzak diren eragin somatiko handia izan dezaketenak (izerdia, malkoak, tentsio aldaketak, zurbiltasuna...). Mugitzea ahalbidetzen digute, egoera zehatz batzuetara gerturaraztea eragiten digute eta beste batzuetatik urruntzeko agindu. Sentimenduak ordea egoera afektibo estrukturatuagoak dira, intentsitate gutxiago dutenak eta inplikazio fisiologiko gutxiagorekin, denboran zehar zerbait edo norbaitekiko eraikitzen joan garen erantzunak dira.

Garrantzitsua da erantzun automatiko horiek landutako erantzunagatik aldatzea, emozioak kudeatuz, mailakatuz eta modu egoki batean erabiliaz. Hauek gizakiaren aldentzeko joera natural hori erakusten badute ere, ez dira beti inguru sozialari aurre egiteko modurik egokiena. Erlazionatzeko gaitasunaren ikasketari esker min eta erantzuk bortitzaren artean asertibitatea jarri, norbait edo zerbaiten galeraren aurrean izkutatu beharrean norbaiten kontsolamendua bilatu daiteke. AE estimulu eta honi erantzuteko moduaren artean distantzia mantentzean datza, honi esker gure erreakzioa erregulatu eta erantzun egoki bat ematera bideratu dezakegu.

Komunikazio eraginkor batentzako estrategiak bilatzeko ere egokia da, hortaz, ezinbestekoa izango dugu bitartekaritza prozesuetan, baina bitartekari guztiek ez dituzte beraien prozesuetan barne biltzen edo hauek ateratzen uzten, eta horrela egoera eraldatzeko aukera galtzen da (Four-Pome, 2010).

Zenbaitetan, estimulu eta erantzunaren artean denbora bat utzi ezkeru ematen dugun erantzuna onena izango dela bermatuko du, erreakzioa erantzunean bihurtzen uzten duelako. Errepikatzen diren egoera eta hauekiko dugun erantzunen behaketak estrategia arrakastatsuak sortzeko ariketa bikaina da, ez du garrantzirik egoerak gure gustukoak diren edo ez, garrantzitsuena horiekin zer egiten dugun eta probetxu gehien ateratzea da. Behaketa, nola erantzuten dugun ikusi eta ondoren esku hartze hobeago bat diseinatzea oinarritzkoa izango da, ondoren, antzeko egoeretan, geure esku hartze honetan barne bildu ahal izango dugulako. Erantzun arrakastatsuak errepikatzea ohitura on bat da (Four-Pome, 2010).

Bitartekaritza prozesu hauetan barnebildurik dauden alderdiek adimen emozionaleak oinarrizko hiru urrats jarraitu beharko dituzte:

- Bakoitzak dituen emozioak ulertu beharko dituzte (bereziki norberarenak, baina baita ere besteenak).
- Arretaz entzun beharko dute esandako guztia, emozioekin enpatia izanez.
- Norberak dituen emozioak modu eraginkor batean aditzera eman behar dituzte.

Emozioak, esan dugun bezala, hizkuntza bat dira eta gomendagarria da bitartekaritza lanak egingo dituen pertsonak honen gramatika ezagutzea. Errealitatearen elementu bat denez hau -errealitatea- bitartekariaren eskuetan jarri dezake eta bitartekariak emozio hauek kudeatu eta interpretatzeko eta hauen probetxu gehien ateratzeko gai izan beharko dira. Zalantzarik gabe bitartekariak gauza asko ahal zaizkie gertatu, baina beraiengana jotzen duten pertsonen lagundu ahal izateko beharrezkoa izango da, beraiek, pertsona emozionalak diren heinean, lan indibidual bat egitea.

## IV. METODOA

### 1. Lanaren diseinua

Lan honen garapenari perspektiba teoriko batetik zein perspektiba enpiriko batetik helduko zaio. Lanaren lehendabiziko zatian Adimen emozionalaren inguruko arlo garrantzitsuenak landu eta gaiaren inguruko aurrekariak eta marko teorikoa ezarri ondoren; bigarren zatian lanaren alderdi enpirikoari helduko zaio. Ikasturte ezberdinetan landu dudak moduan, gizarte ikerkuntza hiru perspektiba ezberdinetatik enfokatu daiteke: paradigma positibista zeinetan ikerketa deskriptibo bat eta kuasiesperimental bat egiten den, paradigma kritikoa (kualitatiboa eta eraldatzailea dena) eta azkenik, paradigma interpretatzailea. Kasu honetan hau izango da lana norabidetzeko erabili dena, paradigma interpretatzailea, eta erabilitako metodologia aldiz kualitatiboa izango da. Kasu azterketa izango da ikerketa kualitatibo hau garatzeko erabilitako diseinua.

Paradigma interpretatzailea paradigma arrazionalistaz aparte beste aukera bat moduan sortzen da, gizarte zientzien esparruan badaudelako arazo, gai edo ta muga ezberdinak ezin direnak osorik metodologia kuantitatiboarekin azaldu edo ulertu (Serrano, 2004). Planteamendu berri hauek antropologia, etnografia, interakzionismo eta antzeko zientzietatik eratortzen dira; hainbat korrante era berri honen garapenean ezinbestekoak

izan dira, eta hauen printzipioak paradigma interpretatibo-sinboliko, fenomenologiko edo hermeneutiko deituriko paradigma izan dute emaitzat (Godínez, 2013).

Schwandt-ek (2003) esan zuen bezala, ikerketa paradigma honi erreferentzia egiteko hainbat hitz ezberdin egotearen arrazoia oinarri epistemologiko konstruktibista da, gizakiok ezagutza deskubritu beharrean hau eraikitzen duela onartzea eramaten gaituena. Kontzeptuak, ereduak eta eskemak eraikitzen ditugu esperientziari zentzua eman ahal izateko eta hauek etengabe aldatzen ditugu esperientzia berriak bizitzen joaten garen heinean. Pertsonak mundu fisiko, gizarte eta kulturarekin duen interakzioaren bidez ikasten du, hortaz, ezagutza norbanakoaren lan intelektualaren fruitu izango da eta jaiotzetik ditugun esperientzia ezberdinen bizipenen emaitza.

Ikerketa kualitatiboaz ari garenean gizarte gertakariak ulertzen lagundu dezaketen kontzeptuen garapenez ari gara, asmo, esperientzia eta iritzi ezberdinei behar adina garrantzia emanez. Sistema hipotetiko-deduktiboan ez bezala, sistema hermeneutikoan<sup>11</sup> erabilitako sistema zehaztasun gutxiagokoa da. Sistema interpretatzailean egitateak, prozesuak eta gertaerak orokorrean ezagutzeko erabiltzen diren estrategiak buruz bera jartzen dira elementu zehatz batzuen kuantifikaziora mugatu gabe. Behaketaren prozesuari garrantzia berezia ematen dion prozedura bat ezartzen da; elkar-erlazio prozesu jarrai bat da beraz ondorioen orokortzeari garrantzirik ematen, baizik eta ikertutako elementuaren berezitasuna azpimarratzea da helburu. Ikertzailea errealitatean murgiltzen da hau ulertu ahal izateko.

Ikerketa kualitatiboaren barnean aurki daitezkeen teknikak anitzak dira datu kopuru asko jasotzen baitira elkarrizketa, norbanakoaren esperientziak, biografiak, egunerokoak, eta beste hainbat tresnen bitartez; honek zaildu egiten du ikerketa kualitatibo bat egiteko erabiltzen diren tresna guztiak izendatzea, zerrenda oso luzea delako, baina orokorrean esan daiteke ezaugarri hauek amankomunean dituztela: formulazioa, ikerketaren diseinu eta exekuzioa, eta itxiera (Ruedas, Magdalena, & Nieves, 2012).

“Kasu” deituriko unitate zehatz bat (pertsona, talde, egoera, teknika...) sakonago ikertzeko aplikatzen den teknika bat da, baina egia da askotan metodologiari dagokionez berdinak izan badaitezke ere normalean ikertutako objektuak aldatzen direla. Nolabait

---

<sup>11</sup> Paradigma hermeneutikoa, interpretatibo-sinbolikoa edo paradigma fenomenologikoa hitz sinonimoak dira, kontzeptu berdin bati erreferentzia egiteko modu ezberdinak.

laburbilduz, kasuen azterketa errealitate konkretu batzuen inguruko ezagutza sakona lortzeari deritzogu. Normalean denbora gutxi eskaintzen zaio ikerketa mota honi baina intentsitate altuarekin. Hainbat helburu ezartzen dira:

- Egoera bakar batzuk deskribatu eta ikertu.
- Ondoren beste ikerketa batzuekin konparatzeko hipotesiak sortu.
- Ezagutza lortu.
- Alderdi klinikoan egoera bat diagnostikatu ondoren edozein egitate terapeutiko aurrera eraman ahal izateko.
- Ikerketa kuantitatiboek egindako ekarpenak osatu.

Ezinbestekoa izango da baita ere mota honetako edozein ikerketak osagarri hauek izatea: *partikularista* (egoera, ekintza, programa edo antzeko elementu bakar batekiko egiten da, *deskriptiboa* (ikertutako gaiaren deskribapen aberats bat egiteko asmoa du) eta *heuristikoa* (gaiaren inguruko ezagutza berriak eskaintzen dizkio irakurleari).

Kasuen ikerketan, errealitatearen analisia egiteko ikerketa metodologia bat den heinean, garrantzia asko du gizarte zientzien garapenean. Gainera, ikuspuntu kualitatibo batetik egiten diren ikerketak egiteko modu natural eta egokiena da, hortaz, erabakiak hartzera bideratutako estrategia bat kontsideratu beharko da. Abantailarik handiena hipotesi eta aurkikuntzak egiteko gaitasunean oinarritzen da, interesa gizabanakoan, gertakarian edo instituzioan ardazteko gaitasunean, duen malgutasunean eta egoera errealei duen aplikagarritasunean.

## 2. Kronograma, Informazioa jasotzeko teknikak eta partehartzaileak

DATA	EKINTZAK
URRIA	Tutorearekin lehendabiziko harremanak korreo elektronikoko bidez.
AZAROA	Lehendabiziko tutoretza. Aurkezpena, lan proposamenak, lehenengo helburuen zehaztea.



ABENDUA- EKAINA	Tutorearekin bilerak.
ABENDUA- MAIATZA	Errebisio bibliografikoa. Gaiaren inguruko irakurketak.
OTSAILA	Elkarrizketarekin harremanetan jartzea.
MARTXOA	Covid-19a dela eta zailtasunak eta etenaldia.
APIRILA	Lanaren alderdi teorikoaren amaiera eta zati enpirikoaren prestaketa.
MAIATZA	Elkarrizketa UPV-EHUko irakaslearekin.
MAIATZA	Eusko Jaurlaritzako justizia berriztagarriko zerbitzuko langilearekin elkarrizketa.
EKAINA	Azkeneko xehetasunak eta entregatze data.
EKAINA	Aurkezpenerako materialaren eta defentsaren prestaketa.
UZTAILA	Defentsa egiteko data.

Lana bi zati ezberdinetan dago banatuta: alde teorikoa eta alde enpirikoa; dagoeneko aipatu dudan bezala, nire informazio iturri nagusia bibliografikoa izan da. Lan osoan zehar landutako puntu guztiak gaia ikertu eta landu duten autoreen teoria eta testu literarioetan oinarrituta dago.

Lanaren alderdi garrantzitsuenak ere iturri enpirikoetan landu dira egin ditudan hainbat elkarrizketekin. Bitartekaritzaren esparruan inguruan lana egiten duten bi profesionalei

egin dizkiot gaiaren inguruan ikuspuntu ezberdinak eskuratzeko asmoarekin: Adimen emozionala eta bitartekaritza.

Hala beraz, pertsonak ikerketaren objektu izatetik gizarte errealitate zehatz baten barnean dauden subjektuak direla ulertzen bada (Denzin & Lincoln, 2012) pertsona bakoitzaren irudi indibiduala eta norberak duen konplexutasuna kontuan hartu beharko da derrigorrez ikerketa honetan. Gainera, testuinguru material, ekonomiko eta instituzionala ere kontuan hartu behar da baina inola ere ez hau aldatu gabe. Hau da, mota honetako ikerketetan elkarrizketak, grabaketak, interpretazioak eta balorazioak egiten dira, ikuspuntu kualitatibo bat izanik perspektiba anitzak eskatzen dituelako.

Entrebista elkarrizketa mota bat da (askotan kontzeptu berdinari erreferentzia egiteko bi hitzak erabiltzen dira, batez ere elkarrizketa ireki bat denean) zeinetan, aurretik ezarritako helburu bat betetzeko asmoarekin, bi pertsona edo gehiagok solasaldi bat izaten duten. Bi pertsonen arteko komunikazio prozesuari egiten zaio erreferentzia. Pattonentzat (1987) elkarrizketak esanahi iturri bat dira eta behaketaren prozesuarentzako osagarri egokiena, honi esker zuzenean ikusten ez diren errealitatearen hainbat alderdi deskribatu eta interpretatu ditzakegu, sentimenduak, emozioak, asmoak edo pentsamenduak, adibidez.

Helburu zientifiko bat duen solasaldi bat da, metodologia zehatz batekin zeinaren bitartez fidagarritasuna eta balioa lortzen den. Konbertsazioaren instrumentalizazio bat suposatzen du, informazio trukearen zehaztasunean oinarritzen dena eta bi ezaugarri amankomun dituzte: zati sustantiboa (galderak eta erantzunak) eta partaideen rola.

Hauek dira entrebistaren ezaugarriak:

- Bi pertsona edo gehiagoren arteko erlazio bat suposatzen dute.
- Komunikazio sinbolikorako bide bat da, gehienbat oral.
- Gainontzeko teknikekin gertatzen ez den bezala, interakzio pertsonal bat ematen da.
- Erlazio hori askotan ez da simetrikoa eta hortaz aurretik ezarritako helburu batzuen beharra dago, eta baita ete rolen esleipena zeinetan elkarrizketatzaileak egoera kontrolatzen duen.

Abantailarik handiena malguak eta dinamikoak direla da, estructures finko bat ez dutenez ikerketa sakon bat egiteko metodorik egokiena. Taylor eta Bogdanek (1986) elkarrizketen inguruan berdinen arteko elkarrizketa eredu bat jarraitzen dutela diote, ez dela galdera eta erantzunen elkartruke formal bat besterik ez, hortaz, ikerlariaren rola ez da soilik erantzunak lortzean oinarritzen, baizik eta ze motatako galderak eta nola egin behar diren ikasi beharko dute.

Noski, ez dira soilik abantailak izango. Autore berdinek (Taylor & Bogdan, 1986) teknika honek dituen mugak eta desabantailak honela sailkatzen dituzte:

- Komunikazio mailan faltsifikazioak eman daitezke.
- Pertsona bakoitza egoera baten aurrean modu batera edo bestera jokatzen du. Elkarrizketa bat egoera bat errepresentatzen du, hortaz, ezinezkoa da momentuan pertsona horrek dioena beste egoera batzuetan esan eta egiten duen berdina dela bermatzea.
- Zenbait kasutan ez dituzte pertsonak beraien egunerokotasunean elkarrizketatzen, beraz, interesa izan dezaketen perspektiba edo gai asko deformaturik iritsi daitezke.

Baina ala eta guztiz ere, ikerlari gutxi utziko lukete teknika hau alde batera. Desabantaila hauek direla eta bereziki garrantzitsua da elkarrizketa sakonaren kontzeptua garrantzia berezia du, ikertzailearen aldetik trebetasun pixka bat erabiliaz askatasunez jarduteko atmosfera bat sortzeko aukera eskaintzen duelako eta horrela pertsonak diotena eta pentsatzen dutena ezagutzeko aukera izango dugulako.

Kasu honetan, zuzenean ikusi ezin daitezkeen gai baten inguruan ari garenez, elkarrizketa bat egitea da egokiena, zehazki, aurretik sekuentziatu gabeko elkarrizketa bat planteatzen da, edo beste modu batera esanda, elkarrizketa semiestrukturatu bat da oraingoan aukeratutakoa, aurretik prestatutako eta momentuan, elkarrizketa aurrera joan ala, sortutako galderekin. Dena den gaur egun Covid-19 gaixotasunak ezarri duen konfinamendua dela eta ezinezkoa egin zait elkarrizketa pertsonalki egitea eta komunikazioaren teknologia berriak erabili behar izan ditut, Interneten egin daitezkeen bideo deiak eta telefono deiak. Informazio guzti hau jasotzeko grabaketa erabili dut, ondoren elkarrizketan transkribatu eta analisisia egin ondoren konklusio zehatz batzuetara iritsi ahal izateko.

Esan bezala ikerkuntza hau perspektiba kualitatibo batetik abiatu da. Horretaz gain, testuinguru material eta instituzionala ere kontuan izatera behartzen du, baina hura manipulatu gabe. Hau da, ikerketa mota hauetan ikertu, elkarrizketatu, grabatu, interpretatu eta baloratu egiten da. Beraz, triangulazioa erabili dut ikerkuntza honetan, hau da, behaketa, dokumentuak eta elkarrizketak erabili ditut aurrera eramateko. Hainbat metodo kualitatibo nahiz kuantitatiboetan erabiltzen da triangulazioa, zeinetan hainbat datu, iturri, teoria edo ikerketak erabiltzen diren. Fenomeno berdin baten azterketa egiteko metodologia konbinaketa bat, eta ez dira zertan hiru metodoak erabili behar. Hainbat metodoren erabilera dagoenean ulertuko da triangulazioa ematen dela, adibidez, elkarrizketa indibidualak eta ikerkuntza tailerrak ematen direnean (Gómez & Okuda, 2005).

Justizia berriztagarriaren tresna garrantzitsuenetarikoa da bitartekaritza prozesua, esan bezala, biktimarengan arreta jartzen duena eta egitateak duen inplikazio emozional eta sentimenduak ardatz dituen. Prozesu honetan beraz emozioak eta sentimenduak presentzia berezia izango dutela suposatu daiteke, beti ere alderdiek emozionalki adituak badira, eta noski, prozesua Adimen emozionala lantzerantz bideratuta badago. Honen garrantzia ezagutzeko bitartekaritza lanetan adituak diren bi pertsona elkarrizketatu ditut beraien iritzia ezagutu eta egon daitezkeen gabeziak ezagutzeko eta horrela hobekuntza proposamenak egin ahal izateko.

Lanak duen alde teorikoan partekatu dudako informazio ezberdinarekin irudikatutako informazioa errealak den edo ez ikusi dut, eta, bide batez, planteatutako hipotesiekin kontrastatzeko ere balioko didate, edo gutxienez gerturatzeko bat egiteko.

Adimen emozionala da analisiaren unitate orokorra, ikerketa objektua izango dena. Horretarako elkarrizketa hiru ardatz nagusietan banatzen da: alde batetik Adimen emozionalaren inguruko galderak egiten dira, prozesuaren arrakastarekin erlazioa, emozioen kudeaketa lanaren garrantzia eta emozioen gorabeherak egunerokotasunean izan ditzakeen eraginak lantzen dira. Bigarren ardatza gatazkaren fenomenoarengan jartzen du arreta, eta hauekiko sentimenduak eta hauen eboluzioa hartzen ditu analisi unitatetzat. Azkenik hirugarren enborra bitartekaritza bere osotasunean da. Gaur egun honen egoera ikertzeko asmoa dut; horretarako prozesuak duen borondatezko izaerari buruz, aukera honen ezagutzaren inguruan eta kriminologoaren irudiak prozesuan eskaini ditzakeen abantailengatik galdetzen zaie elkarrizketatuei.

Orokorrean esan daiteke bi elkarrizketak ildo beretik doazela: antzeko iritziak ematen dituzte egiten zaizkien galdera guztien inguruan nahiz eta bi zerbitzu desberdinetako profesionalak izan. Honek, iritzi orokor bat dela ezin badaiteke esan ere, bitartekaritza eta Justizia berriztagarriaren inguruko errealitate bat islatzen du.

Ikerketa honetan Justizia berriztagarrian lan egiten duten bi profesionalek parte hartu dute: alde batetik UPV-EHUko zigor zuzenbideko irakaslea den emakume bat, Euskal Kriminologia Institutuak duen justizia berriztagarriko laborategiko parte hartzailea dena; eta bestetik Eusko Jaurlaritzako justizia berriztagarriko zerbitzuan bitartekaritza lanetan jarduten duen gizon bat, psikologia ikasi duena eta Justizia berriztagarrian aditua dena.

Elkarrizketak egin baino lehen bakoitzari datuen babeserako eta elkarrizketaren grabaketarako adostasun dokumentua entregatu zaie, honekin elkarrizketaren grabaketarako beraien adostasuna ematen dute, eta baita ere beraien esandakoa anonimoki zitatzeko adostasuna ere. Era berean, dokumentu honen bitartez elkarrizketatuei lortutako informazioa helburu akademikoak besterik ez dituela eta inola ere ez direla beraien datuak publikoak egingo azaltzen zaie, datuen konfidentzialtasuna eta informazioaren erabilerarekiko sekretu profesionala bermatze aldera (I eranskina).

## V. EMAITZA

### 1. Emaizen analisirako kategoriak.

KATEGORIA	AZALPENA
1. Adimen emozionalaren garrantzia.	Prozesuaren arrakasta, emozioen kudeaketa, eta egunerokotasunean hauek eragin ditzaketen gorabeheren eraginen lanketa
2. Formakuntza.	Bitartekari profesionalek lana behar bezala aurrera eraman ahal izateko Adimen emozionalaren inguruan gozatzen dituzten baliabideak.
3. Gatazkaren fenomenoak.	Prozesuak irauten duen bitartean honekiko sentimenduak nolako eboluzioa duen.
4. Bitartekaritzaren ezaugarriak.	Bitartekaritza bere osotasunean.

5. Kriminologoaren presentzia esparruan.	Kriminologoaren irudiak prozesuan eskaini ditzakeen abantailak.
--	---

Adimen emozionala eta bitartekaritza prozesuak eskutik doazela zalantzarik gabe baieztatzen dute elkarrizketatuek. Gizarteak adimen emozionalean duen heziketa eskasaren inguruan aritzen dira biak, esku artean izaten dituzten kasu gehienetan Adimen emozionala landu behar den zerbait izaten dela prozesuak arrakasta izatea nahi bada, bestela ez dira bestearen emozioak identifikatzeko gai izango eta horrek dena zailduko luke. Oso erraz definitzen dute elkarrizketatuek bitartekaritza eta Adimen emozionalaren arteko erlazioa “(...) *con el proceso lo que se busca es que uno pueda ponerse en el lugar del otro, intentar entender por qué actúa de esa manera, y a la vez, en sí mismo, ver que sentimientos y que intimidación está funcionando en sí mismo.*”(E/AEG. 12\_4)<sup>12</sup>.

Sentimenduen inguruan ari garenean mahai gainean dauden sentimendu guztien inguruan ari gara hizketan, baita bitartekariak izan ditzaketenaz ere. Beraien egunerokotasunean giza sufrimenduarekin kontaktuan egoteak nolabaiteko gestio egoki bat egitera behartzen ditu profesionalak, eta lan esparruan gune seguru eta profesional batetaz gozatzeko aukerarik ez dutenez, ezta ere emozioen kudeaketan formakuntzarik (beraien ikasketetan zehar jasotakoaz aparte) norberak bere metodoak bilatu behar ditu. Honela dio elkarrizketatuetako batek: “*También se habla de la necesidad de (...) que pudiéramos tener de alguna manera como una especie de tutelaje o de feedback (...) Desgraciadamente no es algo que abunde en el sistema público entonces pues lo haces con compañeros de profesión, con los que estás en un servicio, haces esa labor de supervisarte.*” (E/F. 3\_1). Zenbaitetan kirolaren bitartez, beste batzuetan erlaxazio edo meditazio ariketak, bikotearekin, lankideekin edo norbaitekin terapia informala egitea... Bitartekari bezain beste aukera daude, baina denek amankomunean zera izango dute: informalki egindako jarduera bat izan beharko duela.

Gatazkaren inguruko ebaluazioarengatik galdetzen zaienean bi elkarrizketatuen hitzetan, “bestearen demonizazioa” ematen da: “*Para la víctima la otra persona será seguramente el demonio con patas, una persona ultra poderosa, maliciosa, insensible. Y a la inversa, el delincuente pensará que la otra persona le está echando mucho morro mientras le*

<sup>12</sup> Ahotsaren kodifikazioa: (elkarrizketatutako pertsona/kategoria. Orrialde zenbakia\_paragrafo zenbakia). Adibidez, (elkarrizketatua/Adimen emozionalaren garrantzia. 12.orria\_4. paragrafoa)

*quita importancia a sus hechos.*” (E/GF. 4\_1). Prozesua hasi aurretik bi alderdiek egoeraren inguruko ebaluazio negatibo bat dutela diote, aurrean izango duten pertsona demonioa bera izango denaren eta bilera inolako onurarik aterako ez dutenaren ustearekin joaten direla.

Egia da ez direla bi alderdiak elkartzen aurreko bileretan trebetasun maila minimo bat erakutsi ez badute, ez lukeelako efekturik izango alderdietako batek bere ikuspuntua irekitzeko prestutasuna badu baino besteak ez; hortaz, bitartekariak bi alderdiekin batera biltzeko erabakia hartzen badu emaitza on bat izateko aukera handiak ikusten dituelako da. Noski, behin bilera hasi ondoren norberak duen adimen emozionala eta sentimenduak kudeatzeko trebetasuna guztiz aldatuko du bileraren norabidea, automatikoki gertatuko den prozesu bat da trebetasun handia badago, balantza moduko bat dela esan daiteke: *“Hay veces en las que uno de los intervinientes tiene una gran inteligencia emocional y eso facilita enormemente porque puede que la otra parte no lo tenga, pero esa parte que si lo tiene es capaz de identificar en qué situación está el otro y hacerse cargo.* (E/AEG. 13\_2). Alderdietako batek trebetasun oso handia badu agian beste alderdiarengatik lana egin dezake baita ere eta berak bakarrik prozesu guztia norabidetu. Ez bada hain handia, baina bi alderdiek trebetasun maila onargarri bat izan ezker orduan bitartekariaren laguntzarekin elkarrizketa hasi eta gauzak bakarrik gertatzen joango dira.

Bestalde, emozioen kudeaketan zailtasun gehiago izan ditzaketen pertsonekin bitartekariak arreta handiagoa eta lan gehiago egin beharko du prozesuak erabaki edo akordio on batera iritsi ahal izateko.

Bitartekaritza prozesuaren inguruan ezagutza duen jende kopurua ez da txikia, eta hau ezagutzen ez duen jendeak honen berri duenean harridurazko jarrera bat izaten du. Arazoak mahai baten inguruan eserita hitz eginez konpontzera ohituta ez gaudenez sistema iraultzaile bat dirudi, beraz, orokorrean ez dugu pentsatzen aukera hau existitzen denik.

Badaude ere, noski, nolabaiteko arbuio sentimenduak dituzten pertsonak, ezagutza faltagatik justizia bigun batekin erlazionatzen dutelako, sistema judizialarentzat garrantzia gutxiagoko gai bat denaren ustea izaten dute eta ondorioz prozedura ukatzeko erabakia hartze dute. Pertsona bakoitzak bere modura bizitzen dituela kontuan izanik, beldurra edo lasaitasuna topa daitezke. Lehendabiziko hau mindu gaituen edo mindu

dugun norbaitekin hitz egitera esertzeak egonezina sor dezakeelako, eta lasaitasuna pertsona horrek hasieratik beharrezkoa zuen urratsa dela identifikatuta zuelako izaten da.

Hala eta guztiz ere, kasu gehienetan onarpeneko erantzun bat ematen da Justizia berriztagarriarekiko; alderdiek, nahiz eta ahalegin handia egin beharko duten, kalteak baino onura gehiago ikusten dizkiotela.

Europar Batasunetik emandako 2008/52/CE irizpideen arabera, edozein delitu motaren aurrean izan beharko litzateke erabilia, irizpide horiek eredu gaikor bat jarraitzen bait dute (zuzenbide europarraren arabera edozein kasu ahalko litzateke justizia berriztagarritik bideratu, beti ere honen ezaugarri eta garrantzia subjektiboak ahalbidetzen badute) baina espainiar gobernuak debekatu egiten Emakumearen gaineko Epaitegiek epaitu ditzaketen kasuetarako. Prozedura hau zein delitu motekin erabiltzen den galdetzean azalpena erabat arritzekoa da: *“(…) En el 2012 se incorpora a la legislación interna con el estatuto de la víctima, que mantiene la prohibición que había hecho 11 años antes y prohíbe la mediación en aquellos casos de violencia de género, es decir, se aparta del modelo habilitante de la normativa europea y apuesta por una prohibición apriorística.* (E/B. 10\_1).

Hala eta guztiz ere praktikan ikusten da gaur egun bitartekaritzaren aukera hau kasu arinenetarako egoki ikusten dutela epaileek. Ez dutenez prozesuan zehar egoteko aukera nolabaiteko mesfidantza izaten dute hitz egingo diren gaien inguruan; biktima babestu nahian jarrera paternalista bat hartzen dute: *“Es desconocimiento de lo que es un proceso restaurativo y desconfianza porque como juez o jueza no estás en la sala, no sabes de qué hablan, tratan de protegerlos, es todo por las víctimas, pero sin las víctimas.”* (E/B. 11\_1).

Horrek ez du esan nahi legez ezarri beharko litzatekeenik zein kasuren aurrean erabili beharko litzatekeen, kasu bakoitzaren arabera izaten jarraitu beharko duelako, eta beti ere borondate kutsu hori mantenduz, bestela prozesuaren arima hautsi egingo litzatekeelako. Askok jota, prozesua hasi aurretik egin behar diren bilera horiek derrigorrezkoak izatea aukera bat da: *“Yo creo que podría ser positivo la obligatoriedad de ir a la parte informativa, y una vez haber entendido a qué nos dedicamos, que el sujeto elija.”* (E/B. 18\_1).



Askotan ezagutza faltagatik aurreiritzi asko egoten direlako Justizia berriztagarriaren inguruan eta hauek prozesuarekiko interes guztia galtzea eragin dezakete, hortaz, lehendabiziko ezagutza bilera derrigortuta izatea gutxienez bitartekariari bere lanaren inguruko azalpenak emateko aukera eskainiko lioke eta ondoren, norberak erabakitzeko askatasuna izango luke, baina prozesuaren ezaugarri guztien inguruko ezagutza izanik.

Eusko Jaurlaritzatik kriminologoaren irudia justizia eredu ezberdin honetan barneratzeko interesa ere agertu da: *Me acuerdo que en su momento Gobierno Vasco nos consultó si la figura del criminólogo era adecuada de cara a los nuevos concursos, y la respuesta unánime fue que sí.*” (E/KP. 11\_6).

Esparru ezin hobea da profesional honentzat bere izaera multidisziplinarra dela eta lanean hasteko hasiera puntu egoki bat delako: “¿Cómo no va a ser una persona que tiene formación en derecho, psicología, política criminal, pedagogía... perfectamente capaz de participar en un proceso restaurativo? No será suficiente, claro, pero sí será un punto de partida. Será un criminólogo que después tendrá que tener formación en justicia restaurativa (...”) (E/KP. 11\_7). Noski, beti ere ondoren Justizia berriztagarrian heziketa jasotzen duten bitartean, edozein jurista, psikologo, hezitzaile edo beste edozein profesional baten modura.

Dena den, egia hasiera batean justizia berriztagarriak justizia sistema arruntaren lana murrizteko aukera eskaini dezakeela pentsa badaiteke ere eta bidea erraztu, hau ez dela horrela izaten. Elkarrizketatuetak batek horrela esan zidan: “*El teórico si, potenciar los procesos restaurativos, vender sus bondades, pero en la práctica te das cuenta que articulan en casos de calificación jurídica leve porque entienden que para los graves no es tan adecuado. Cuando es todo lo contrario, es mucho más fácil ir a un juicio y negar todo que confrontar las consecuencias de mis actos*”. (E/B. 10\_4)

## VI. ONDORIOAK

1. Bitartekaritza Justizia berriztagarriaren erraminta garrantzitsuena da, gure gizartean pixkanaka pixkana garrantzia hartzen ari dena eta biktimaren beharren asebetetzea lan ardatzat duena.
2. Bitartekariak Adimen emozionalak duen garrantziaren inguruko kontzientzia dute eta beraien lana betetzeko ezinbestekoa dela badakite.

3. Justizia Berriztagarrirako zerbitzuek ez dizkiete beraien langileei adimen emozionalean hezitzen jarraitzeko baliabideak errezten, hortaz, bakoitzak bere aldetik dituen ikasketen araberakoa izango da, batez ere unibertsitate ikasketek iraun zuten bitartean lortutakoa.
4. Adimen emozionalak garrantzia handia du bitartekaritza prozesuan eta Justizia berriztagarrian. Zenbaitetan norberak dituen emozioak hitzez azaltzeko zailtasunak dituzten pertsonak hartu dezakete parte, baina emozioak eta hauek duten garrantzia ezagutzen ez badira prozesua asko zailduko da.
5. Bitartekarietzako baliabide eta zerbitzu gehiago eskaini beharko lirateke, ez dituztelako inoiz beraien emozioak alde batera uzten eta ezinezkoa da esku artean dituzten gaiak beraien bizitza pribatuan eraginik ez izatea. Gauza asko ahal zaizkie gertatu, baina beraiengana jotzen duten pertsonen lagundu ahal izateko, beharrezkoa izango da -pertsona emozionalak diren heinean- lan individual bat egitea.
6. Bitartekaritza lanetan jarduten duten pertsonak gehien bat zuzenbidea, psikologia eta soziologiaren inguruko goi mailako ikasketak dituzte. Hortaz gain, bitartekartizan eta Adimen emozionalaren inguruko gradu ondokoak egin ohi dituzte.
7. Kriminologoak duen formakuntza multidisziplinarrak ikuspuntu integral bat emateko aukera eskainiko lioke, aditua ez bada ere, hainbat zientzia kontuan harturik erantzun pertsonalizatuagoa emateko gaitasuna izango lukelako bere lanean.
8. Implikaturik dauden alderdien arteko erabaki bat bilatzen duen sistema bat denez epaileak ez du bien artean egoteko beharrik izango eta ez da bera erabakirik hartu beharko duen pertsona. Baina honek ez du esan nahi ohiko sistema judiziala erabiltzen duten kasuen murrizketa ekarriko lukeenik, izan ere, gaur egun oraindik ere epailea da bitartekaritza prozesuaren aukera proposatu behar duen pertsona. Hau da, justizia gizatiarrago bat bada ere, lana zailtzen du, epaiketa arrunta gelditzea eskatzen duelako bitartekaritza prozesua amaitu arte, eta ondoren epaileak bere erabakia emateko ekintzak berriz ere martxan jarri beharko lituzke.

9. Honelako prozesu batean emozioak plazaratzen direla esaten denean ez da soilik alderdien emozioetara mugatzen; kontuan hartu beharrekoak dira bai bitartekariarenak zein bileran egon ezin daitezkeen pertsonen emozioak.
10. Norbanakoaren ekintzekin arduratsua izatea oso gogorra izan daiteke. Batez ere delitugilearen kasuan, baina heldutasunera eta benetako askatasunerako bidea da. Antzeko zerbait gerta daiteke biktimaren kasuan, oso zaila izaten da delitugilearekin hitz egitera esertzea, baina benetan aske sentitzeko bide bakarra izan daiteke.

## VII. HAUSNARKETA

Bitartekaritza, hortaz, baita ere Justizia berriztagarria, justizia egiteko sistema egoki bat denaren iritziaren aldekoa naiz. Hasteko sistema gizatiarrago bati buruz ariko ginateke hizketan, amaierarik gabeko zigor askatasun gabetzailerik gabe eta protagonistatzat inplikaturik dauden pertsonak hartzen dituenak, eta ez epailea, gertaeratik kanpo dagoen norbait bait da.

Honek -alderdien protagonismoak- norberaren beharrak asebetetzeko eta emozioak azaleratzeko aukera eskaintzen du, egitateen itxiera osasuntsu bat eragiten duena, barnean izan daitezkeen kezka edo zalantzen erantzunak eman daitezkeelako. Gainera, ohiko justizia eredia ordezkatzeko gaitasuna ez badu ere, epaitegiak lanez gainezka egotea saihestuko luke, arazoak konpontzeko bi modu egoteak lana zatitzea ekarriko lukeelako, edo gutxienez, epaileek izan ditzaketan zenbait kasuen ardura beste erakunde baten esku geratuko litzatekeelako. Hau gutxi izango balitz, justizia sistemaren abiadura handituko litzateke, egitateen unetik epaiketa hasi arteko denbora murriztuz.

Heziketan eta giza-kontzientziazioan oraindik lan asko egiteko falta bada ere, esan daiteke bitartekaritza-erantzuna orokorrean onarpenezkoa izateak aukera ona denaren zantzuak ematen dituela: bertan parte hartzen duten pertsonentzat balio handia du, beraz, zerbitzu honetan ikerketak eta baliabide gehiagoren inbertsioa beharrezkoak izango dira profesionalizazioa lortu ahal izateko. Gainera pertsonekin lan egiten duen edozein profesionalak izan behar lukeen oinarriko formakuntza dela uste dut, lanpostua dela eta giza sufrimenduarekin kontaktua duzun momentuan egoera zure egunerokotasunean eragin gehiegi ez izateko teknikak aplikatzen ikasi behar delako, baina berriro ere, erakundearen errekurtsio falta salatu beharra dut, nahiz eta saiakerak

egiten diren oraindik ez dago tutoretza edo hausnarketarako esparru seguru eta formalik, ez zerbitzu publikoetan gutxienez.

Prozesuak helburu nagusi bat du, bi alderdien aurreiritziak hautsi eta aurrean duen pertsonak zenbait emozio eta sentimendu dituela ikustaraztea, zenbaitetan arrazoiak ere egon daitezkeelako. Ez da zuribide bat ezta ere, baina bai norberak egin dezakeen hausnarketa pertsonala ikusteko aukera bat. Biktimak aurrean duen pertsona delitugilea den pertsona bat izateaz aparte beste gauza asko izan daitekeen pertsona bat dela ulertzea, eta delitugileak bere ekintzak uste baino ondorio gehiago izan dituela, delitu baten biktima izateak inplikazio emozional potolo bat duela ulertzea. Noski, ideia hauetara iritsi ahal izateko ezin bestekoa izango da adimen emozionalean heziketa izan eta hau garatzea, gure behar eta iritzietaz gain beste batzuk egon daitezkeela ikusten ez badugu, ezinezkoa izango da beste pertsona batekin enpatizatzea. Hau lortzeko gakoa hezkuntzan dago, txikitatik jasotzen dugun hezkuntza ereduan aldaketak egiten jarraitu ezker etorkizunean Adimen emozionalak gizartearen egunerokotasuneko ardatz nagusienetariko bat izango da, eta hau sistema judizialean islaturik egongo da.

Espanian gatazka bat Justizia berriztagarriaren bidetik bidaltzeko erabakia hartzen denean, gai erraz edo arinenekin egiten denez, nahi gabe izanda ere biktimaren defendatzeko gaitasuna gutxietsi egiten da, honen nahi edo beharrek izan dezaketen garrantzia baliogabetzeaz aparte. Debeku hau deuseztatu beharra dago, bitartekaritzaren inguruko aurreiritzi faltsuetan oinarritutakoa bait da. Europar Batasunetik sistema hau edozein kasutarako ahalbidetzen bada, garrantzitsuena ez delako egitateen tipifikazioa baizik eta sakonean izan dezaketen esanahi subjektiboa, pertsonala eta besteraezina, zergatik debekatzen du Espainiako justizia sistemak genero indarkeria ematen den kasuetan?

Gainera, adin txikiko kasuetan eraginkortzat hartzen bada eta edozein gertaerarekiko aurreikusten den neurri bat bada, ez dut helduen kasuetan eraginik ez izateko arrazoirik ikusten, noski, beti esanahi subjektibo eta pertsonal hori errespetatuz eta egitateen ezaugarrietara moldatuz.

Harritzekoa da kriminologoaren irudiaren gabezia (beste behin) lanbide honetako profesional taldean, delitua eta delinkuentziaren fenomenoaren inguruan dituen ezagutzak direla eta. Egia da profesional guztiek kriminologiaren barne dauden zientzia zehatz batzuen inguruko ezagutza zabalagoa dutela (psikologia, zuzenbidea, soziologia,

pedagogia...) baina desberdintasuna, eta kriminologoa berezi egiten duena honek duen ikuspuntu holistikoa da, fenomenoaren unitate bakar bat bezala ikertzen bait du. Horrexegatik, ikusezinak diren loturak egiteko gaitasuna du eta ebazpen integrala emateko gaitasuna.

Amaitzeko, eta lanari itxiera ere emateko, aipatu beharra dut hasieran planteatutako helburuak bete ditudala. Bitartekariak adimen emozionalari garrantzia ematen diotela ikusi ahal izan dut, batez ere unibertsitate urteetan zehar jasotako ezagutza da beraien hezkuntza iturri nagusia lanean dauden bitartean baliabide gutxi jasotzen baitdituzte gaia jorratzen jarraitu ahal izateko. Dena de hasiera batean bide judiziala saihesteko baliabide bat zelaren ideia okerra nuela egiaztatu dut.

## VIII. TXOSTEN EXEKUTIBOA

Espanian sistema judizialaren beharra egon daitekeen kasuetan bitartekaritza sistema batetik bideratzeko aukera dago, zigorrean baino gehiago kaltearen konponketan eta sentimenduen inguruko elkarrizketa aurreikusten duena. Esparru honetan Adimen emozionalak ba du zer esana, izan ere, prozesuaren arrakasta maila emozioei ematen zaien garrantziarekiko proportzionala izango da. Azken urteotan garrantzia handia lortzen hasi da bitartekaritza, justizia errestitutiboaren erramintarik garrantzitsuenetariko bat izatera iritsi arte, hain zuzen, biktimari eragindako kaltea konpontzeko justizia-eredu alternatiboa bat.

Prozesuan, gatazkan nahasita ez dagoen beste pertsona batek esku hartu eta biktimaren eta salatutako pertsonaren artean bitartekaritza lana egiten du, egitateen inguruan eta honek sortu dituen emozioen inguruan hitz eginaz gertaeraren itxiera osasuntsu bat egiten laguntzeko, izan ere batzuetan, biktimak galera bikoitza izaten du. Alde batetik legea hautsi duenari dagokionez, eta, bestetik ezin duelako guztiz parte hartu prozesu penalean eta bere beharrak baztertuak ikusten dituelako.

Alde horretatik, Justizia berriztagarriak biktimari balioa itzultzen dio; dagokion protagonismoa emanez eta zigor-sistemaren arloko funtzioak areagotzen ditu, modalitate guztietako kaltea konponduta (ondarezkoa, sinbolikoa edo emozionala).

Kontuan hartu behar da beti ere Justizia berriztagarriak ez duela inola ere ez Justizia Sistema Zigortzailea ordezkatzeko; helburua beti Justizia gizatiarragoa lortzea da eta zigor sistemaren funtzionamenduan elkarrizketa barneratzea: horrela biktimak pairatutako ondorio larriak nola konpondu daitezkeen ulertu, zigorrak arindu eta egokitze aldera.

Lanak emozioak, eta honen eskutik doan Adimen emozionalak gizakiaren bizitzan eta egunerokotasunean duen garrantzia hedatzea du helburu. 1995ean Daniel Golemanen *“Inteligencia emocional”* liburuari esker gaiak izugarritzko bultzada jaso zuen eta gizartearen esparru askotara zabaldu zen, baina ez guztietara, istorioan zehar oso trinkoak izan diren adarretan (medikuntza, zuzenbidea...) oraindik ere lan handia dago emozioen garrantzia barneratzeko, hortaz, gizarte emozionalago bat eraikitzeko bide luze eta gogor honetako ekarpen txiki bat izateko asmoa du lan honek.

Adimen emozionala John Mayerrek definitu zuen lehenengo aldiz 1990. urtean norbanakoaren eta gainontzeko pertsonen emozioak hauteman, ulertu, bereganatu eta erregulatzeko gaitasuna bezala, modu honetan heziketa intelektual eta emozional bat garatuz. Gure bizitzako alderdi kritikoenetako bat da, bere jatorri eta naturaren inguruko informazio askorik ez dagoelako eta gure gizarte erlazioetan izan dezakeen eragina oso handia delako. Hiru alderdi ditu: kognitiboa, fisiologikoa eta jarrerakoa. Milaka emozio existitzen dira eta hauen arteko nahasketak, bariazioak eta mutazioak, pertsona bakoitzetik bestera aldatu egiten dira. Gainera bizitzako oinarrizko osagai bat diren heinean emozioek gizakiaren egoera fisiko eta psikologikoa baldintzatu dezakete.

Jakina da gatazka gaur egungo bizitza eremuan elementu garrantzitsu bat dela eta zentzu guztietan dibertsitatea sortzen duela, honek ahalbidetzen du familia, negozio talde, lankide edo gizarte talde batean hainbat irizpide eta jarrera sortzea, gehienetan gai baten inguruan irizpide desberdinak egoten direlako. Hau gainditu eta konponbide bat aurkitzeko ez dela prestaketa berezirik behar pentsa daiteke, baina uste okerra da. Gaizki maneiaturako gatazka bat beste jarduera batzuk aurrera eramanez ahal izatea ekidin dezake honengatik bideratu daitezkeen tentsio egoerak direla eta. Modu desegokian aurre egiteak taldean informazio eta komunikazio murrizketak ekarriko ditu, hala nola egitateen eta errealitatearen nahitako distortsioa norberak bere posizioa defendatzeko.

Gatazken ebazpena aplikatu izan diren esparruak gizarte guztia barneratu izan dute; norbanakoak bere buruarekin dituen arazoetatik hasita arazo internazionaleraino iritsi arte, familia arazoak, gizarte arazoak, lan arazoak eta hezkuntza arazoetatik pasata, noski, biolentziaren milaka adierazpenekin erlazonaturik. Baina ez dago giza gatazkek konpontzeko horretarako formula bakar bat existitzen, ezta ere hau aplikatzeko modu bakarra. Asko sena eta esperientziaren esku geratzen da. Mehatxu eta borroka metodoa gogorra dirudi, baina errealitatean biderik errazena da, norberak izan dituen akatsak

onartzea, bestearen ikuspuntua ulertzeko ahaleginak egitea eta barkatzea ordea askoz zailagoa egiten zaigu. Bitartekaritzak garbi mantentzeko aukera ematen du prozesuan aurrera bidea eten gabe, baina baita ere norberak bere akatsak onartu behar direla eta aukeraketa eta ekintzen ondorioak bere gain hartzea esan nahi du. Dagoeneko ez dago gure izenean behin betiko erabakiak hartuko dituen epaile bat; alderdiek kontrolatuko dute prozesua eta emaitza, eta beraien jarrera eta honek gainontzekoengan izan duen efektuaren ondorioak onartu behar dituzte. Gogorra da, baina egitateekin arduratsua izateak heldutasunera eta benetako askatasunera bidea da.

Noski, emozio eta sentimenduan uneoro aurki daitezke. Prozesua aurrera joaten den heinean, lan mahaiaren gainean pertsona guztien emozioak jartzen dira, pertsona bitartekariarenak, prozesura jo duten alderdienak eta nolabait prozesuan inplikaturik egon daitezkeen pertsonena nahiz eta fisikoki momentu horretan ez egon (bigarren mailako biktimena, adibidez). Adimen emozionala bitartekariarentzako lehendabiziko erraminta da, baina bilera soilik emozioek duten garrantzia (norbanakoarenak zein aurrean duen pertsonarenak) ezagutzen bada erraztu daiteke.

Edukiari dagokionez, lana bi zati ezberdinetan dago banatuta: alde teorikoa eta alde enpirikoa; dagoeneko aipatu dudan bezala, nire informazio iturri nagusia bibliografikoa izan da. Lan osoan zehar landutako puntu guztiak gaia ikertu eta landu duten autoreen teoria eta testu literarioetan oinarrituta dago. Lanaren alderdi garrantzitsuenak ere iturri enpirikoetan landu dira egin ditudan hainbat elkarrizketekin. Bitartekaritzaren esparruan inguruan lana egiten duten bi profesionaleri egin dizkiot gaiaren inguruan ikuspuntu ezberdinak eskuratzeko asmoarekin: Adimen emozionala eta bitartekaritza.

Adimen emozionalak bitartekaritzan, eta orokorrean Justizia berriztagarrian, duen eraginaren inguruan hausnarketa egitera gonbidatzen duen ekarpen txiki bat egiteko asmoa dut lan honekin, beraz, adimen emozionalean interesa duen edozein bitartekari, psikologo, gizarte langile edo justizia arloko langilegoak irakurtzea interesgarria izan daiteke. Baita ere bitartekaritza prozesu bat hastear dagoen edozein pertsonari, baina ez hori bakarrik, orokorrean Adimen emozionalaren inguruko interes txiki bat duen edozein pertsonak irakurtzeko ere egokia gerta daiteke.

## IX. ERREFERENTZIA BIBLIOGRAFIKOAK

### LIBURU ETA ARTIKULU ZIENTIFIKOAK

- Allen, J. G. (2017). *Escucha activa: la clave para comunicarse con los demás*. Obtenido de Psicología y mente: <https://psicologiamente.com/social/escucha-activa-oir>
- Alvarez, G. M. (16 de diciembre de 2016). *La dinámica del conflicto en mediación*. Cuadros resumen. España.
- Barcelar, L. D. (2009). Una mirada genérica a los conflictos. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Blumer, H. (1982). *El interaccionismo simbólico*. Barcelona: Hora.
- Burguet, M. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Cañero, F. C. (2012). *Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas*. Alcalá-Dos Hermanas, Sevilla, España.
- Ceballos, J. L. (2012). Emociones e inteligencia emocional. Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre empresa*, 147-169.
- Damasio, A. (1994). *Descarte's error: Emotion, Reason and the Human Brain*. Nueva York: Grosset-Putnam.
- David J. Fox, E. L. (1981). *El proceso de investigación en educación*. Iberlibro.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2012). *Manual de investigación cualitativa*. España: Gedisa.
- Fisher, R., & Ury, W. (1991). *Getting to yes. Negotiating agreement without giving in*. Nueva York: Penguin.
- Floyer, A. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Paidós.
- Four-Pome, M. P. (2010). Las emociones en mediación. *Revista de Mediación*, 16-21.
- Frijda, N. H., & Mesquita, B. (1994). The social roles and functions of emotions. *American Psychological Association*, 51-87.



- Gardner, H. (1993). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica*. Barcelona: Gráficas 92.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia social: la nueva ciencia de las relaciones humanas*. Kairós.
- Gómez, C., & Okuda, M. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 118-124.
- Gouveia, V., Santos, W., Martins Guerra, V., & Diógenes Modeiros, E. (2007). Midiendo contagio emocional: adaptación de la escala Doherty. Measuring emotional contagion: Adaptation of the Doherty scale. *Revista de psicología social*, 1-14.
- Hatfield, E., Cacioppo, J., & Rapson, R. (1992). Primitive emotional contagion. En M. Clark, *Review of personality and social psychology: Emotion and social behaviour*, 151-177. Newbury Park: Sage Publication.
- Heatenberg, M., & Galdón, J. (2015). *La Inteligencia Emocional en el proceso de mediación*. Madrid, España.
- Heredia, R. A. (1991). *Teoría del conflicto*. Madrid.
- Heredia, R. A. (2017). La dinámica de conflicto. En Emiliano Carretero Morales, C. Ruiz López, & H. Soletto, *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*, 179-190. Tecnos.
- Herrera Tapias, B., Certain Ruiz, R., & Calderon Mercado, M. (2014). La norma hipotética fundamental desde el Paradigma Interpretativo. *Justicia Juris*, 17-27.
- Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion. *American Psychologist*, 819-834.
- Lazarus, R. S. (1999). *Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Descleé de Brouwer.
- LeDoux, J. (1999). *El cerebro emocional*. Barcelona: Ariel-Planeta.
- Melgosa, P. F., & Herrero Benito, I. (1989). *La estructura y dinámica del conflicto propuesta por Jean Paul Lederach*.

- Moore, C. (1996). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Barcelona: Ediciones Granica.
- Muldoon, B. (1998). *El corazón del conflicto*. Barcelona: Paidós.
- Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito. (2006). *Manual sobre programas de justicia restaurativa*. Nueva York.
- Ortiz Soria, B. (1999). Recensión de: "El cerebro emocional". *Revista electrónica de motivación y emoción*,54-61.
- Patton, M. Q. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Sage.
- Ruedas, M., Magdalena, M., & Nieves, F. (2012). Epistemología de la investigación cualitativa. *Educere*, 627-635. Obtenido de Educere.
- Saaty, T. (2013). Los conflictos y su resolución. *Poliantea*, 53-59.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. En *Imaginación, conocimiento y personalidad*,185-211.
- Schwandt, T. (2003). Three epistemological stances for cualitative inquiry. En M. P. Esteban, *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones* (pág. 123). India: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Serrano, G. P. (2004). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Madrid: La Muralla.
- Spillman, K. R. (1991). La imagen del enemigo y la escalada de los conflictos. *Revista internacional de ciencias sociales*, 57-76.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.
- Torres, M. X. (2017). La inteligencia emocional, la resolución de conflictos en el aula y la relación en su desempeño del profesorado de la universidad central del ecuador. (*Tesis doctoral*). Alicante: Universidad de Alicante.
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.
- Wechesler, D. (1940). *The measurement of adult intelligence*. Nueva York: Williams & Wikins.

### LEGEAK ETA ARAUAK

España. Ley 1/2000 de enjuiciamiento civil del 1 de enero de 2000. Boletín Oficial del Estado número 7, del 8 de enero del 2000.

Directiva 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. (21 de mayo de 2008). Diario Oficial de la Unión Europea.

España. Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles del 6 de julio de 2012.: Boletín Oficial del Estado número 162, del 7 de julio del 2012.

España. Ley 4/2015 del Estatuto de la víctima del delito del 27 de abril del 2015. Boletín Oficial del Estado número 101, del 28 de abril del 2015.

### INTERNETEKO BALIABIDEAK

Godínez, V. L. (2013). *Paradigmas de investigación. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctica crítica.* [http://manualmultimediatesis.com/sites/default/files/Paradigmas% 20de% 20investigaci% C3% B3n. pdf](http://manualmultimediatesis.com/sites/default/files/Paradigmas%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf).tik eskuratuta.

Marcos Rojas, L. (25 de marzo de 2019). *Qué es el asertividad y para qué sirve.* [https://www.youtube.com/watch?v=AX10ZkuY\\_VU&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=AX10ZkuY_VU&feature=youtu.be).tik eskuratuta.

Bisquerra, R. (2019). *Rafaelbisquerra.com.* Obtenido de <http://www.rafaelbisquerra.com/es/biografia/publicaciones/articulos/101-educacion-emocional-competencias-basicas-para-vida/208-concepto-emocion.html>

*Euskadiko Justizia Administrazioa.* (2020) <https://www.justizia.eus/justizia-errestauratiboa>.tik eskuratuta.

## **ERANSKINAK**

### I. Eranskina: Consentimiento informado para la entrevista.

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ENTREVISTA

Este documento intenta explicarle todas las cuestiones relativas a la utilización de los datos que se recogerán a lo largo de la entrevista. Léalo atentamente y consulte todas las dudas que se le plantean.

#### CONSENTIMIENTO

##### 1. Información acerca del cuestionario.

Yo, Eneko Sagredo Etxenike, alumno del Grado de Criminología en le Universidad del País Vasco, bajo la tutoría de María Pilar Urresti Ortiz, con el fin de completar el Trabajo de Fin de Grado “*Adimen emozionala bitartekaritzaren esparruan. Sortzen diren emozioei gerturaketa.*” llevo a cabo el trabajo de campo a través de la entrevista. La misma se utilizará como apoyo para la realización de la parte empírica de este trabajo, además de complementar lo anteriormente revisado en el mismo.

##### 2. Uso de confidencialidad de los datos

Los datos obtenidos de su participación en este trabajo serán utilizados únicamente con fines académicos, ya que serán reflejados única y exclusivamente en el Trabajo de Fin de Grado anteriormente mencionado. Asimismo, los datos obtenidos de su participación serán guardados de tal manera que nadie pueda acceder a los mismos conforme al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantías de derechos digitales.

En ningún caso se harán públicos sus datos personales, garantizando de este modo la confidencialidad de los datos y el cumplimiento del secreto profesional en el uso de información.

##### 3. Revocación del consentimiento

Si en el caso de decidir participar y consentir la colaboración inicialmente, en algún momento de la intervención usted quiere dejar de participar en la grabación de la entrevista, le ruego que no lo haga saber y a partir de ese momento se dejará de grabar.

#### 4. Declaración de Consentimiento.

Yo, Don/Doña ..... He leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, he comprendido las explicaciones que en él se facilitan acerca de la grabación de la entrevista y he podido resolver todas las dudas y cuestiones planteadas al respecto. Así mismo, comprendo que en cualquier momento y sin necesidad de dar alguna explicación, puedo revocar el consentimiento que ahora presento. También he sido informado de que mis datos personales serán protegidos y utilizados únicamente con fines académicos.

Tomando todo ello en consideración, CONSIENTO participar en la grabación de la entrevista y que los datos que se deriven de mi participación sean utilizados para cubrir los objetivos especificados en el documento,

En ....., a ....., de ....., de 2020.

Firma del entrevistado:

Firma del alumno:

Firma del tutor:

## II. eranskina: Elkarrizketen transkribapena.

### 1. UPV-EHU unibertsitateko irakaslearekin elkarrizketa:

**ENTREVISTADOR:** Allí se va a hablar de lo que ha sucedido y la gestión de todo esto. Todo esto será diferente según la inteligencia emocional que pueda tener cada persona, ¿no? ¿Esto hace que el proceso pueda tener más éxitos si la persona es emocionalmente inteligente o es algo que siempre hay que trabajar?

**ENTREVISTADA:** Es un aspecto que siempre hay que trabajar, aunque depende también de quien sea la persona. Si es responsable de haber cometido una victimización a través de esas entrevistas... Bueno, primero tienes una informativa en la que le explicas que es un proceso restaurativo, cuál es tu rol, le hablas de la confidencialidad (porque si no es muy difícil que una persona se abra y te venga a contar lo sucedido, sobre todo en el papel de persona agresora) le explicas la voluntariedad, que en cualquier momento lo puede dejar, la imparcialidad de la persona mediadora para que esa persona valore si en su caso concreto un proceso de esa naturaleza le puede aportar algo positivo. Desde ahí como son procesos imparciales tu le ofreces un espacio de diálogo seguro donde esa persona pueda hablar. Está dirigido para personas que crean que han podido coparticipar en algún hecho que haya podido victimizar y no estén orgullosas de lo ocurrido, que tengan una voluntad de acercarse a la persona víctima. Como persona facilitadora es lo primero que tienes que aclarar con la otra persona, en el sentido que si tienes en frente una persona que te dice que no ha hecho absolutamente nada como persona facilitadora lo que tienes que hacer es creer a esa persona y si efectivamente no ha hecho nada, el mejor acuerdo de una persona que no ha hecho nada no es participar en un proceso que quiere trabajar su responsabilidad de una forma constructiva, entonces le dices que esa no es la mejor opción y que si tienes un juicio hable con el letrado para trabajar su absolución y listo.

Una vez aclarado tu papel y todas las dudas y toma la decisión de querer participar o no, en la siguiente entrevista la palabra la tiene esa persona, entonces si como facilitadora tengo que buscar tu mejor acuerdo, le dices que ponga el inicio donde crea que es necesario para que tú, como persona que no tiene ni idea de lo que pasó, de escuchar a esa persona te hagas la idea de cómo lo has vivido.

Entonces, vas a tener que trabajar con la inteligencia emocional porque hay gente que es más asertiva, hay gente que es más empática, hay gente que ha hecho un proceso personal

previo antes de participar en un proceso restaurativo... Y a la hora de hacer la propia elaboración de lo que pasó, de lo que sintió y demás, tiene identificados sentimientos y emociones mucho más elaboradas y más precisas que gente que todavía no lo ha pasado a limpio. Es muy normal que cuando preguntes: ¿bueno fulano, y que tal estas? Te digan bien o mal, esas dos. ¿Pero bien qué? ¿Bien es tranquilo, contento, esperanzado... Mal que? Nervioso, preocupado, enfadado... Háblame un poco de tus sentimientos. Entonces creo que en general no somos una sociedad que las emociones las tengamos muy trabajadas y mucho menos la narración de las emociones, entonces si es un trabajo que la persona facilitadora tiene que hacer, acompañar a esa persona en su propio proceso porque a veces no tiene ni siquiera identificada la emoción, entonces a través de preguntas indirectas vas tratando de descubrir e intentar entender para afrontar y ver si estás entendiendo bien. Porque no se trata de gestionar un proceso conforme a lo que a ti te haría falta si hubieras sido tu esa persona sino lo que les hace falta a ellos para que puedan hacer un cierre saludable de ello. Tenemos que poner voz y palabras a muchísimas cosas. En definitiva, es un aspecto que hay que trabajar en las entrevistas. A veces es un trabajo más liviano porque ya hay un trabajo previo realizado, a veces son personas que ya han pasado por un proceso terapéutico previo y lo tienen muchísimo más elaborado, aunque no suele ser la mayoría. Te encuentras mucho desequilibrio, una persona agresora que ha hecho un trabajo personal importante y una víctima que no, y todavía está en la ira, rencor, o vergüenza, o depresión... Incluso a la inversa. Entonces si tienes que acompañar. Y hay personas que son más ricas de palabras y tienen más recursos personales a la hora de expresarse que otras, y entonces tienes que ayudar, pero tampoco les puedes sustituir, es decir, si son personas parcas en palabras pues van a seguir siendo personas parcas en palabras, pero si vamos a tratar de identificar las emociones, para no sustituir. Entonces es un aspecto que lo tenemos que trabajar siempre.

**ENTREVISTADOR:** Siempre es siempre, vale. Claro, esto por otro lado tu, como facilitadora, me imagino que tendrá una implicación sobre tus propias emociones. Por mucho que tengas que ser parcial y demás, en tu día a día, en tus propias emociones, tiene que ser como una montaña rusa, ¿no? Me imagino que tendréis que ser personas que estáis muy preparadas emocionalmente para saber gestionar una historia realmente dura que pueda llegar a vuestras manos. ¿Como hacéis para gestionar todo esto?

**ENTREVISTADA:** Pues ahí te he visto generoso, porque somos personas como cualquier otra. Es verdad que cualquier persona que trabaja en espacios de esta naturaleza

estás expuesta al sufrimiento humano, a veces desde la impotencia de saber que has hecho algo malo, irreparable, o de personas que han sufrido unas victimizaciones muy muy graves. Depende cual sea tu historia hay temáticas que te tocan más que otras, porque eres más sensible, porque te recuerda a alguien... En un mundo ideal yo si creo que lo deseable es que seas facilitadora, jurista, criminólogo, trabajadora social o médica sería deseable que tuviéramos un poco de autoconocimiento propio que no nos viene de serie porque no creo que la inteligencia emocional sea un aspecto que por lo menos en mi generación se trabajara mucho. También se habla de la necesidad de hacer, en un mundo ideal donde no tengamos limitación de recursos, de que pudiéramos tener de alguna manera como una especie de tutelaje o de feedback que cuando tengas un caso que te está removiendo, que no estas segura de si estás interviniendo bien o lo que sea, que hay gente que cuesta muchísimo conectar con ella o por lo que sea, el tener una supervisión. Desgraciadamente no es algo que abunde en el sistema público entonces pues lo haces con compañeros de profesión, con los que estás en un servicio, haces esa labor de supervisarte.

Y hay veces también pues que efectivamente te toca, o que tienes una mirada más melancólica de la vida porque tienes un conocimiento, pues eso, de las dificultades humanas pues por encima de la media porque por lo menos estás más en contacto, porque ya no son solo las historias que te llegan en lo personal, pero eso te digo los facilitadores como cualquier persona que trabaja con personas. También tienen la otra parte, la del privilegio de saber copartícipe o de asistir a historias personales de superación que son un ejemplo de vida y también a poder valorar cosas que igual en tu día a día en tu entorno las tienes por dadas y de repente te encuentras con estas situaciones que te interpelan y te hacen valorar lo propio. A veces también nos pasa en los procesos de facilitación que es imposible, a veces, que no te invada la emoción y yo ahí también me cuestiono mucho, porque igual alguien está contando una historia y se desnuda desde un punto de vista emocional que te aflora la emoción incluso las lágrimas. Eso no quiere decir que luego no te puedas recomponer y seguir adelante, pero en ocasiones las conexiones con las personas son tan profundas que hacen que también te desmorones. Yo he tenido ocasiones en que así ha sido, no sé lo que dirían otros profesionales, pero como facilitadora también no he visto rechazo por parte de las personas que están en el proceso o que hayan dudado en ese sentido, quizá lo hayan hecho por otras intervenciones, pero no por la expresión de la emoción.



**ENTREVISTADOR:** La gestión dirías que lo más adecuado para gestionarlos vosotros mismos, es a día de hoy, el compañerismo, ¿no?

**ENTREVISTADA:** Lo ideal sería una supervisión. Desde un mundo ideal sería un profesional que tenga experiencia, que puedas contrastar con esa persona tus dificultades y contarle tus sentimientos. Hacer una intervención así, en lo público, no hay recursos para eso. En lo privado también será difícil supongo, pero bueno, en lo público no hay recursos para eso desgraciadamente, entonces lo que haces es con compañeros de profesión, guardando la profesión de datos, pero con compañeros que desde esa generosidad te dedican tiempo, que te conocen, y entonces te pueden hacer un poco de espejo o a veces cuando tienes una situación así pides una cofacilitación, que sean dos personas las que faciliten, aunque no siempre es posible. Entonces te ayuda un poco a pensar y si estás teniendo dificultades para legitimar a una persona o lo que fuere puede intervenir otra y tu te puedes quedar a la espalda, o puede leer el lenguaje no verbal; eso también sería otra función. Si no es posible la supervisión la cofacilitación, y si no, sin dar datos concretos del caso, con profesionales de tu confianza poder compartir aquellas dificultades que estés detectando que pueden estar condicionando el proceso para ayudar a poner los medios y superarlas.

**ENTREVISTADOR:** Al final como en muchas partes, ¿no? Se pueden ofrecer servicios de tutoría y/o supervisión, pero al final lo que mejor nos viene es el propio compañerismo.

Cambiando un poco de tema y yendo al tema de los conflictos y demás, en el año 1999 se habla de la teoría evaluativa, que dice que los conflictos son el resultado de una evaluación que hace una persona. O sea, que para una persona algo puede ser un problema muy grande porque su evaluación es super negativa, pero para otra persona pues no es un problema. ¿Esto se ve reflejado en los roles de víctima y victimario? ¿Como suelen ser estos sentimientos cuando empieza el proceso?

**ENTREVISTADA:** Como personas en general solemos tratar de minimizar nuestras propias equivocaciones, cada uno de nosotros en general, es una manera de que nos haga el menor daño posible. Siempre encuentras razonamientos en la realidad que justifican los comportamientos o al menos los minimiza, es un comportamiento general. En el ámbito de los delitos es algo también que está constatado y se constata a través de un fenómeno llamado cosificación.

En los procesos restaurativos se trata de empatizar de alguna manera con la víctima, conocer cómo ha vivido la otra persona los hechos, pues esto es incuestionable, subjetivo,

personal e intransferible. Entonces, en los procesos restaurativos la significación subjetiva de los hechos puede ser muy diferente, no solo por el rol que ocupan, sino incluso entre el mismo hecho que ocurre a dos personas iguales, desde un punto de vista penal tienen la misma calificación jurídica, pero desde un punto de vista de significación subjetiva puede que sea muy distinta y que una persona a la que hayan hurtado por su historia personal, por cómo gestiona las inseguridades y demás puede que tenga una significación muchísimo más grande que otra que haya sufrido un delito más grave.

Por eso, cuando se habla de qué tipología de delitos, si tienen que ser infracciones graves o leves o lo que sea, no es una opinión de los que facilitamos solo, sino que los estudios empíricos y la práctica demuestran que no depende de la gravedad jurídica de los hechos, si no de la significación subjetiva que tenga para las personas que se vieron afectadas por esta cuestión. Entonces el tema de ese desequilibrio de la valoración no es solo de agresores y víctimas, que puede ser, o hay veces que lo contrario. Hay veces que ha hecho una valoración de esa responsabilidad y en cambio la víctima no le ha dado tanta bola, tanta importancia. Es tratar de equilibrar, que nadie renuncie a sentir lo que siente pero ver también detrás de esas emociones que es lo que hay y que necesitaría de la otra persona para poder hacer un cierre saludable.

**ENTREVISTADOR:** ¿Hay una evolución desde el inicio al final del proceso en las emociones que puede sentir? ¿Puede una persona llegar a entender que lo que ha hecho tiene una importancia mayor de la que al principio pensaba?

**ENTREVISTADA:** Es el objetivo del proceso. Es simplemente que sepa que las acciones tienen consecuencias, no las que una piensa, si no realmente cual es el resultado. Entonces dependerá también de la implicación de las personas, pero en un proceso restaurativo con éxito se mantiene un diálogo restaurador, un diálogo que permite a la persona delincente entender realmente lo que ha sucedido y como se ha sentido la víctima y toda la repercusión y que la víctima tenga información complementaria de la persona que delinquiró contra ella. No se trata de justificarse y que sean amigos, pero si poder asistir al proceso de responsabilización que esa persona ha hecho.

En esos sentimientos, cuando no tienes información sobre un tema concreto la mente humana complementa la falta de información con otra que tu deduzcas que te permita una historia mínimamente coherente. Para la víctima la otra persona será seguramente el demonio con patas, una persona ultra poderosa, maliciosa, insensible. Y a la inversa, el delincente pensará que la otra persona le está echando mucho morro mientras le quita

importancia a sus hechos. Por eso en las primeras entrevistas individuales con las personas donde trabajan un poco la historia y les vas conectando con las emociones para que de alguna manera descubran la humanidad imperfecta del otro, es decir, que efectivamente pudo ser una persona que tenga una actuación muy grave, injusta y violenta, pero que también tiene otros aspectos. Ya te digo, no se trata de ser amigos, pero si desde esa humanidad imperfecta conocer cuáles han sido las debilidades de esa persona y a través de mi propia participación ayudar a un crecimiento personal que haga posible que no vuelva a actuar de la misma manera.

**ENTREVISTADOR:** Con lo cual entiendo que esto supone una implicación emocional total por parte de las dos personas por lo que, una vez más, la inteligencia emocional puede hacer variar mucho el proceso, ¿no?

**ENTREVISTADA:** Totalmente. Es algo casi que se puede tocar. Cada uno viene con su historia personal, el día del encuentro la persona está nerviosa porque no sabe con quién se va a encontrar, no sabe si le van a hacer más daño del que ya le han hecho (como agresor porque voy a tener una víctima super vengativa, que no va a querer saber nada de mí y me va a despreciar y la víctima porque igual piensa que tiene una persona delante que se va a descojonar de lo que le estoy contando que me ha pasado, que encima se va a quedar con mi cara...). Cada uno viene con sus prejuicios, pero de alguna forma hacen una puesta, confían en la persona facilitadora ya ha hecho los encuentros y esas entrevistas individuales están diseñadas para valorar si efectivamente las personas están preparadas para un encuentro. En el vínculo emocional que se ha establecido entre las partes y la persona facilitadora de alguna manera sirve de puente. Cuando se produce el encuentro es curioso como los primeros segundos son bastante asintomáticos y a partir de ahí, cuando empiezan a hablar, la prueba que permite superar todos los obstáculos es la sinceridad. Si las partes identifican que la otra persona está siendo sincera, aunque la vivencia sea distinta, hasta el lenguaje corporal cambia y la persona facilitadora llega un momento en el que no es necesaria. Es decir, cuando llega el momento en el que todo el mundo sabe que se está siendo sincero se produce ese milagro, y esos sentimientos, emociones y adjetivos que pudiera haberte atribuido, o tu a mí, algunos se superan y otros se complementan. Entonces sí, si se produce esa transformación. Se produce fundamentalmente en uno mismo, porque te has ido construyendo tu propia historia, que a veces la personas tenemos un recuerdo muy exacto, pero hay otras que también nos acabamos construyendo una verdad de tanto repetirlo, entonces, Con el propio proceso lo que procuras es abrirles

espacio para que puedan integrar las emociones de otras personas, y cuando llega el encuentro, si hay sinceridad y humildad, la mitad del trabajo está hecho.

**ENTREVISTADOR:** Ya con el proceso de mediación. Cómo es la actitud de cada parte implicada cuando se enteran de que no tienen por qué participar en un juicio y le ofrecen la oportunidad de enfrentarse y sincerarse con la otra persona. ¿Cómo se lo toman ellos?

**ENTREVISTADA:** La respuesta puede ser variada. Hay un componente común que es la sorpresa, por desconocimiento, porque no se sabe que esto es posible, es que es como revolucionario porque no estamos adiestrados a solucionar las cosas a través de la palabra. Pero te hablo desde la escuela, desde que somos txikis. Ahora se está formando a los niños y niñas en los colegios para que los conflictos los puedan solucionar entre los propios pares, sin que tenga que venir la andereño o el maisu a decir si esto está bien o mal, que entre ellos mismos puedan hablar. También de alguna forma nos hemos infantilizado como sociedad en el sentido de que cuando tenemos un conflicto recurrimos al estado para que sea él quien haga justicia y diga qué es lo que hay que hacer, independientemente de que coincida con nuestro interés. Entonces la primera reacción en ambas partes es de sorpresa. Luego, sabiendo que cada persona vivimos las cosas de distinta manera, influye a quién se lo ofreces antes. Primero hay que ponerse en contacto con la persona agresora para ver si tiene alguna responsabilización de los hechos, porque si no tiene ninguna y ya has empezado con la víctima de alguna forma le generas una expectativa que puede frustrarse y corres el riesgo de victimizar doblemente, entonces se suele empezar con la persona agresora y si ella acepta es cuando te pones en contacto con la víctima. No obstante, estudios como el que la profesora Daniela Bolívar hizo, las víctimas cuando sabían que el proceso primero se dirigía a las personas agresoras y luego a ellas interiorizaban ese ofrecimiento como que el proceso estaba dirigido en realidad a los agresores para que de alguna manera salieron favorecidas del juicio y ellas eran un instrumento para posibilitarlo; se sentían de alguna manera que no eran las personas prioritarias en el proceso. Eso ha habido bastante cuestionamiento porque efectivamente de alguna forma es un mensaje paternalista hacia las víctimas. Daniela Bolívar por ejemplo reivindicaba que para las víctimas también era importante saber en qué disposición estaba la persona agresora, que esa era una información que también su propio proceso, sin entrar en los detalles, era importante. Entonces, la primera sensación para ambas partes es de sorpresa desde el desconocimiento. Segundo cierto temor a sentarte a dialogar con una persona que te ha hecho daño o has hecho daño, miedo a represalias a veces también.

Hay gente que todo lo contrario, hay gente que lo vive con alivio y te dice “esto es lo que llevo necesitando desde el primer día”, y suele suceder en casos muy graves eh, como homicidios imprudentes. Te dicen que es su primer pensamiento por las mañanas y que no pueden quitárselo de la cabeza, que necesitan saber cómo está esa persona y poder explicarle cómo lo ha sentido y que no es algo de lo que se enorgullezca.

Creo que una emoción compartida es sorpresa, a partir de ahí puede ser alivio porque identificas que es algo que te puede ayudar. A veces puede ser temor a lo desconocido también. Hay gente que identifica que es una justicia menor, que si te están ofreciendo dialogar es porque el tema no es importante, porque si no ya lo decidiría el juez o la jueza, y poniéndose a la defensiva deciden no colaborar en el proceso. Una vez más, es desconocimiento, porque en la vía intrajudicial acordar un proceso restaurativo a los operadores jurídicos les supone un problema y más trabajo. Es decir, el juez o jueza como no tiene que entrar a las emociones de nadie, solo tengo que probar los hechos tardan media hora en el juicio. Un proceso restaurativo requiere que suspendan el juicio, que lo manden al servicio de justicia restaurativa, que este se reúna con las partes por separado, les informe en qué consiste, decidir si se quiere participar o no, y luego juntarlas. Entonces, desde ese desconocimiento de que el diálogo se identifica como una justicia menor a veces a la gente le genera indignación.

Esos son los sentimientos más habituales.

**ENTREVISTADOR:** ¿Podrías hacer un balance de las veces que se toma como un proceso positivo o negativo? ¿Se lo toman más veces como algo positivo, o como algo negativo, o depende?

**ENTREVISTADA:** Yo creo que más veces es positivo, y para ello me remito a las memorias de los propios servicios. De todos los casos derivados más del 50% las partes aceptan el proceso, entiendo que la aceptación es porque sin perjuicio del esfuerzo que presume que van a tener que invertir identifican más beneficios que perjuicios, entonces, desde ahí te respondo sin duda que la respuesta es positiva. Más de aceptación que de rechazo.

**ENTREVISTADOR:** Según tengo entendido hay un principio de voluntariedad, ¿no? Es algo que se hace si quieren ambas partes. ¿Está previsto para todo tipo de delitos? ¿O en cuales se utiliza mayoritariamente?

**ENTREVISTADA:** Te cuento un poco. Como en todo, llevamos como 150 años de retraso respecto a Europa. La justicia restaurativa es un paradigma que surge en la década

de los 70 del siglo XX en comunidades canadienses, en comunidades que tienen más cultura comunitaria. A partir de ahí se han ido desarrollando distintas latitudes con distintos programas y se ha ido adaptando a cada cultura. Eso ha hecho que el desarrollo haya sido dispar, normalmente en países anglosajones ha tenido mayor desarrollo que en países meridionales como puede ser España. Lo que sí es cierto es que tanto la práctica comparada como los estudios empíricos que se han desarrollado subrayan la virtualidad de los procesos restaurativos en la gestión de conflictos, en especial, conflictos de gravedad porque se entiende también que las consecuencias y las emociones implicadas son de mayor hondura que una justicia ordinaria no es capaz de gestionar. Tenemos distintas normativas, distintas organizaciones internacionales (Naciones Unidas, Consejo de Europa, Unión Europea...) que han ido promulgando distintas normativas, algunas vinculantes, otras orientaciones a los estados miembros, impulsando el desarrollo de procesos restaurativos. A nivel local te puedo hablar, a nivel de Europa, de la normativa que regula cierta cobertura a la intervención de la justicia restaurativa y de carácter vinculante para los estados miembros, de la directiva 29/2012 de la Unión Europea. Esta directiva se adscribe a un modelo habilitante, es decir, no diseña un elenco de tipologías delictivas en las que es susceptible el abordaje restaurativo y otras en las que no, porque atiende a la significación subjetiva para las partes. Habrá casos de delitos de asesinatos en los que es posible un proceso restaurativo y habrá casos de conflictos entre vecinos que se han llamado de todo menos guapo y se han amenazado que no lo es, aunque jurídicamente uno tenga mucha más gravedad que el otro. Ya te digo por un sistema habilitante, es decir, para cualquier delito, dependerá de efectivamente qué reflexión ha hecho la persona autora, en qué disposición esté la persona victimizada y a partir de ahí ver si un proceso de diálogo les pueda aportar algo mejor.

El estado español esa directiva del 2012 hace la transposición a través del estatuto de la víctima, la ley 4/2015. El estado español en cambio la primera mención que hace en el ordenamiento jurídico español a la mediación es para prohibir en aquellos casos que conozcan los juzgados de violencia sobre la mujer, en el 2004, con la ley de violencia contra las mujeres. En el 2012 se incorpora a la legislación interna con el estatuto de la víctima, que mantiene la prohibición que había hecho 11 años antes y prohíbe la mediación en aquellos casos de violencia de género, es decir, se aparta del modelo habilitante de la normativa europea y apuesta por una prohibición apriorística.

**ENTREVISTADOR:** Pero realmente no tiene sentido, ¿no?

**ENTREVISTADA:** Para mí la prohibición parte de un desconocimiento. Creo que fue una prohibición por parte del movimiento feminista, bien intencionada, pero una prohibición que denota desconocimiento. Porque la prohibición yo creo que parte de que efectivamente el caso típico de violencia de género, donde hay dominación, difícilmente la persona dominada va a poder participar de una forma libre en un proceso restaurativo porque va a estar condicionada por la dominación de la que es objeto. Entonces yo creo que el movimiento feminista identificó que la mediación podría suponer que muchos de esos casos conllevaran a que los autores de esa violencia de género resultaran impunes, manipularan a sus víctimas en el proceso y quizá con un simple perdón fuera toda la respuesta que obtuviera del sistema judicial.

Desde mi punto de vista el error es doble, porque presupone que un acuerdo de mediación sustituye a un juicio, y no es así. Un proceso restaurativo intrajudicial lo que va a posibilitar en todo caso, dependiendo de la calificación que tenga la infracción es una reducción de sanción, puesto que no merece el mismo reproche por parte del sistema judicial aquella persona que haya hecho un esfuerzo por reparar el daño causado que la persona que no lo ha hecho.

Entonces primer error que denota desconocimiento, es atribuir la impunidad de la persona agresora a un proceso que, de resultado de acuerdo, y menos en los casos de violencia de género, porque no son delitos privados que el perdón del ofendido permita la absolución. Y segundo, en los juzgados de violencia contra la mujer no todas las causas que se sustancian responden a un patrón de dominación. Ahí se investiga cualquier acto irrespetuoso de un hombre hacia una mujer con la que ha mantenido o mantiene una relación de afectividad, y la práctica nos demuestra que hay muchos casos que no están, desde mi punto de vista, dentro de la violencia de género (sin perjuicio de lo que se está juzgando es una falta de respeto). Hay casos en los que no hay dominación, y se dan los mismos hechos por parte de ambos integrantes de la pareja, solo que los actos que una mujer haga sobre un hombre irán a un juzgado de instrucción y los que haga un hombre sobre una mujer al juzgado de violencia sobre la mujer; esto implicaría que ante un hecho idéntico el proceso restaurativo estuviera aceptado unas veces, pero no otras. Entonces interpretar que toda causa que está en un juzgado de violencia sobre la mujer responde a un patrón de dominación y que todas las mujeres que están en un juzgado de violencia sobre la mujer son mujeres que están dominadas es un error.

El Estado Español es el único estado dentro de la Unión Europea que tiene una prohibición apriorística. Esto habla de cuál es la cultura jurídica de la organización, pero no habla de la capacidad de la virtualidad de un proceso de esa naturaleza. Dirás, justicia restaurativa para la violencia de género, ¿sí o no? Y te diré, “depende”.

Porque igual incluso si es un patrón de dominación en los primeros momentos no se puede hacer porque hay que hacer un proceso terapéutico, pero por qué pasados 2 o 3 años, o si hay hijos en común, ¿no sería mejor que hagan un proceso y se sienten a hablar?

¿Entonces cuando me preguntas “para qué tipologías?” te diré “para cualquiera o para ninguna”. Depende de las características del caso, la significación subjetiva que tiene para las personas, y de las capacidades de cada uno. Entonces en los protocolos te hablan que si son victimizaciones grandes o son personas tienen algún contacto, que están condenadas a relacionarse es más susceptible, pero en la práctica procesal (no lo dicen) hay una distonía entre el discurso teórico y el práctico. El teórico si, potenciar los procesos restaurativos, vender sus bondades, pero en la práctica te das cuenta que articulan en casos de calificación jurídica leve porque entienden que para los graves no es tan adecuado. Cuando es todo lo contrario, es mucho más fácil ir a un juicio y negar todo que confrontar las consecuencias de mis actos.

**ENTREVISTADOR:** Entonces, me estás diciendo que existe una incongruencia entre la teoría que se supone que deberíamos aplicar en la normativa española por la directiva europea, que dice que es para cualquiera dependiendo de las características del caso, pero que en realidad el juez o jueza a día de hoy lo aplica para delitos leves porque entiende que con una mediación es suficiente, ¿no?

**ENTREVISTADA:** Eso es. Es desconocimiento de lo que es un proceso restaurativo y desconfianza porque como juez o jueza no estás en la sala, no sabes de qué hablan, tratan de protegerlos, es todo por las víctimas, pero sin las víctimas. De alguna manera es una actitud paternalista.

**ENTREVISTADOR:** Claro, todo esto es un proceso que se hace desde la desde la educación. Con lo cual. ¿Según vayan cambiando las generaciones de los jueces, si entendemos que tendrán una mayor educación emocional al juez que hoy en día puede estar trabajando, esto podría cambiar?

**ENTREVISTADA:** Sí, totalmente. De hecho, por ejemplo, en Irlanda del Norte se han desarrollado distintos programas de justicia restaurativa que abogan por un sistema que lo que trabajaba era la formación, la sensibilización en valores, gestión de emociones,



gestión de conflicto desde la escuela de tal forma que los niños y las niñas ya van creciendo e incorporando esa herramienta. Para cuestiones que tienen que ver con los juegos en el patio, desde ahí en todas tus etapas de crecimiento te vas adiestrando en ser capaz de gestionar todas tus dificultades a través del diálogo con lo cual cuando llegas a la parte adulta no te resulta novedoso porque estas adiestrado en eso.

Entonces, claro que hace falta una formación desde la base, no puede ser que las campañas publicitarias del ministerio te digan que si sufres un delito demandes. Pero a ver, ¿cuándo hemos perdido las personas la capacidad gestionar nuestros problemas y de sentarnos a hablar?

Yo si tengo esperanza que las nuevas generaciones incorporen otras gestiones más novedosas. Pero hoy por hoy nos falta cultura de mediación como sociedad, como personas y como profesionales.

**ENTREVISTADOR:** Ya, por último, ¿puede ser un ámbito de trabajo para el criminólogo? ¿Crees que puede aportar cosas nuevas o que hoy en día con los mediadores existen es suficiente?

**ENTREVISTADA:** Perfectamente. No tenemos un estatuto de la persona facilitadora que establezca la formación que se requiere, de hecho, hay países en las que estas personas son voluntarias. A nivel profesional, en la CAV hasta ahora para poder acceder a un puesto de facilitadora te pedían un grado y te delimitaban de alguna manera los grados, que son aquellos que se supone que tienen que ver con conflictos, vaya, los grados tradicionales (derecho, psicología, trabajo social...) pero ya hace tiempo que se viene discutiendo la presencia de criminólogos. Me acuerdo que en su momento Gobierno Vasco nos consultó si la figura del criminólogo era adecuada de cara a los nuevos concursos, y la respuesta unánime fue que si.

¿Cómo no va a ser una persona que tiene formación en derecho, psicología, política criminal, pedagogía... perfectamente capaz de participar en un proceso restaurativo? No será suficiente, claro, pero sí será un punto de partida. Será un criminólogo que después tendrá que tener formación en justicia restaurativa, pero como el psicólogo, el jurista... Pero como grado de partida por supuesto que sí.

## **2. Eusko Jaurlaritzako Justizia berriztagarriaren zerbitzuko langilearekin elkarrizketa:**

**ENTREVISTADOR:** ¿Antes de comenzar me gustaría saber cuál es tu actual puesto de trabajo y que es a lo que te dedicas? me dijiste que estudiaste psicología, ¿no?

**ENTREVISTADO:** Sí, estudié psicología en UPV-EHU en Donostia y luego me fui a vivir a Madrid, allí estudié en la -Universidad- Complutense la formación específica de experto en mediación. Posteriormente, en Madrid estuve trabajando en mediación social e intercultural, y después, me contactaron para ver si quería trabajar en el proyecto piloto de mediación intrajudicial en Barakaldo, acepté y me vine a vivir a Bilbao. Luego, a los 2-3 años lo dejé en 2011, y el 2014 me reenganché a otra entidad del GV en materia de mediación intrajudicial con los expedientes que nos derivan los juzgados. En aquel primer momento solo eran expedientes de penal, aunque ahora son expedientes de penal y de familia. Desde hace 2 años (en septiembre), hay otra entidad distinta gestionando el servicio, es otro proyecto distinto denominado “*El servicio de justicia restaurativa*” que pretende abrir a más procesos de restauración y no limitarlo a la mediación, como aplicarlo a los círculos. Hoy en día, nuestro nombre oficial es “facilitadores” y no “mediadores”, es verdad que gran parte de lo que hacemos es mediación en el contexto extrajudicial.

**ENTREVISTADOR:** Comencemos con las preguntas: ¿cuál es la relación entre la inteligencia emocional con la mediación?

**ENTREVISTADO:** Completamente, la relación es muy estrecha. En muchos de los casos que nos llegan, la capacidad o inteligencia emocional no la tienen muy desarrollada, o la tienen ahí potencialmente y con el proceso lo que se busca es que uno pueda ponerse en el lugar del otro, intentar entender por qué actúa de esa manera, y a la vez, en sí mismo, ver que sentimientos y que intimidad está funcionando en sí mismo. Por esto mismo que te acabo de decir creo que existe una clara relación entre ello.

**ENTREVISTADOR:** Imaginemos que estamos ante un expediente penal en el que vienen dos personas que no se conocen de nada y los dos tienen la inteligencia emocional demasiado desarrollada. ¿Esa inteligencia emocional muy desarrollada es algo positivo o supone una obstaculización para el éxito?

**ENTREVISTADO:** Hay veces en las que uno de los intervinientes tiene una gran inteligencia emocional y eso facilita enormemente porque puede que la otra parte no lo tenga,

pero esa parte que si lo tiene es capaz de identificar en qué situación está el otro y hacerse cargo.

Tanto no responder a los planteamientos del otro que algunas veces puedes ser agresivos, cómo no interpretar el comportamiento del otro como algo personal, ayudan a lograr el éxito. Hay que tener en cuenta que antes de poner a las dos partes en el mismo lugar, esto es, un encuentro entre las dos partes, se tienen unas entrevistas-previas con cada parte donde se trabaja el tema de la inteligencia emocional y así tener más posibilidades de lograr el éxito.

La inteligencia emocional también ayuda a ver a que las personas puedan ver cuando el otro (y el mismo) están en una posición más que en una necesidad; la parte emocional puede hacer que nos encerremos en una idea inamovible, pero si despiertas y desarrollas esta parte emocional, te enteras que en realidad lo que te está manteniendo es una posición y no la necesidad verdadera.

Luego, en el ámbito judicial, el éxito puede considerarse de diferentes manera, por ejemplo: “conseguir un acuerdo” y de esa manera evitar el juicio, o quizá cuando ocurrieron los hechos estaban en “caliente” y pusieron las denuncias, pero con el paso del tiempo se ha enfriado y lo único que quieren es que termine el asunto; o si hablamos de un éxito en términos “formales”, hablamos de los momentos en los que están implicadas las emociones y ello se soluciona.

**ENTREVISTADOR:** Me has comentado que, en las reuniones previas al encuentro, se trabaja con las emociones. Tu como profesional, ¿cómo lo planteas? ¿Alguna técnica? ¿Estrategia? o simplemente, ¿sucede por cómo están planteadas?

**ENTREVISTADO:** Yo sigo un guión que lo tengo interiorizado. Al principio de las reuniones, la gente necesita, por decir de alguna manera “soltar” o “vomitar” todo lo que ha ocurrido, ser escuchado; hay que tener en cuenta que en el ámbito judicial esta posibilidad (ser escuchado) no se da.

**ENTREVISTADOR:** Completamente de acuerdo, algunas veces ni a la víctima ni al victimario.

**ENTREVISTADO:** Después de dejarle al sujeto decir todo lo que quiera, empiezo con una serie de preguntas que van encaminadas un poco a que identifique cómo se sentía cuando ocurrieron los hechos, como se ha ido sintiendo desde entonces, que pensaba, que reflexiones ha sacado, que pensaba sobre ello, que ha sido de la otra parte... Y después

de todo ello ya más de cara al futuro, qué soluciones se le ocurren. Aparte de estas preguntas, también cabe la posibilidad de hacer otras sencillas que van apareciendo y desarrollándose dependiendo la situación. También hay que darles importancia a las preguntas abiertas, con las que se pretende ver desde otro prisma ciertos puntos en el que ha podido llevar ver las cosas de manera positiva o negativa y así que vea el relato desde otro punto de vista, de otra manera; y así reescribirlo de otra manera junto con la otra parte, y así lograr un final distinto.

**ENTREVISTADOR:** Y ahora, pasando de la importancia de las emociones de las que tienen las partes implicadas en el proceso a las vuestras. ¿Cómo influye en tu día a día la “montaña rusa emocional” a la que estáis sometidos? ¿Tenéis que estar preparados emocionalmente? ¿Cómo lo hacéis para gestionar todo eso?

**ENTREVISTADO:** Cada vez se está hablando más de ese tema, es una parte muy importante que tengamos espacios más formales para poder gestionar dichos “problemas”, como supervisión, contacto físico, meditación. En mi caso personal no tengo nada estructurado, hemos hecho algo de supervisión puntual alguna vez, pero lo hago más informal: hago ejercicio, lo comparto con mis compañeras, con mi pareja... Con el paso del tiempo por una parte te va pesando, pero por otra parte vas adquiriendo estrategias para que no te afecte tanto. Puede haber momentos puntuales que pueden llegar a afectar de cara a relaciones personales o antepones las cosas, muchas veces intentamos abordar y tratar los temas desde la distancia porque no es nuestro conflicto.

**ENTREVISTADOR:** Pero quieras que no es inevitable que no caiga algún peso en ti o te afecte.

**ENTREVISTADO:** Eso es, algunos casos son imposibles de mantenerlos a distancia.

**ENTREVISTADOR:** Crees que en un futuro, los espacios más formales que comentas llegarán o es algo por lo que habrá que luchar?

**ENTREVISTADO:** Yo creo que es algo por lo que habrá que luchar y espero que llegue. Los espacios que te he mencionado antes, los de supervisión han aparecido ahora, en esta última etapa. Hay que tener en cuenta las razones económicas, hay que tener “dinero y tiempo” y también estructurarlo todo; pero si, me gustaría ser optimista y que se nos tenga más en cuenta.

**ENTREVISTADOR:** Esperemos que sea así. Ahora empezaremos a hablar sobre el conflicto. Te planteo la teoría evaluativa, la “teoría de Lazarus” que habla de que el conflicto surge cuando la evaluación de la situación es negativa. ¿Como es la evaluación con la que

van tanto la parte de la víctima como la parte del victimario de estos procesos? ¿Tiene un desarrollo a lo largo del mismo?

**ENTREVISTADO:** Normalmente muchos porcentajes de los casos vienen con una evaluación muy negativa de la situación, una evaluación poco responsabilizada por cada parte, y responsabilizar todo lo negativo a la otra parte influye en que el conflicto siga vivo en cada uno. Lo que se busca con el proceso es de cambiar esta evaluación, de adquirir otras perspectivas de entenderlo, estas perspectivas muchas veces se abren cuando se consigue ver al otro. Antes de que se vean mutuamente cada parte cree que el otro es el demonio, porque muchas veces, la única información que tienen uno del otro es el hecho puntual del acontecimiento horrible. Pero tras verse, y ver que aparte de eso son capaces de hacer otras cosas, como sentarse a hablar con respeto escuchar, reconocer, reflexionar, responsabilizarse... Esa única idea de que era un demonio se puede romper. Y eso es lo que buscamos nosotros, que esas ideas se rompan.

**ENTREVISTADOR:** Por ejemplo, en el supuesto en los que un drogadicto ha robado para obtener las drogas, pero para cuando llega la mediación este ya está bien y la víctima lo entiende y le ayuda a que siga así. O la mítica historia de que una persona roba a otra porque necesita dinero para alimentar a su familia. Ahora cambiaremos el tema y hablaremos sobre la mediación. El camino de la mediación, o de la justicia restaurativa como tal, ¿crees que es conocido?

**ENTREVISTADO:** Yo empecé en 2008, el nombre de mediación es conocido. Luego yo me encuentro muchas veces, cuando la gente viene, que tienen unas ideas acertadas de qué es la mediación, pero muchas otras ideas que las desconocen; al estar dentro de lo que es la “justicia” o “penal”, tienen que hacer un ejercicio de separación porque estamos dentro de esos ámbitos, pero somos un espacio distinto: partiendo de la idea que la mediación no se ha de entender como un pseudojuicio y los mediadores no somos unos pseudojueces.

**ENTREVISTADOR:** ¿Qué me dices sobre la “voluntariedad”?

**ENTREVISTADO:** Es un tema importante y a destacar, para nosotros es muy importante, cuando empezamos, en la primera entrevista, tratar de dejar bien claro lo que es la mediación y que la persona elija si meterse o no. Yo siempre les digo que lo que se va a buscar es intentar arreglar las cosas o reconducirlas de manera más positiva y que no hay “vencedores y vencidos”.

**ENTREVISTADOR:** ¿Crees que debería de ser obligatorio?

**ENTREVISTADO:** Cuando hablamos de “obligatoriedad”, hablamos de la sesión informativa, en Argentina lo hacen así y aquí también apuntamos hacia ello. En esta sesión informativa tratamos de que entiendas las bondades de tratar de encontrar un acuerdo en este espacio, seducirles para que acepten y empecemos el proceso; pero la última palabra la tienen ellos, y cabe decir que en cualquier momento puedes echarse para atrás y el caso de entrar no quiere decir que haya que llegar a un acuerdo. Puede ocurrir que vayas a la primera entrevista y hayas contado todo, pero al ir a casa, lo hablas con tu abogado, pareja, lo consultas con la almohada y resulta que no quieres seguir, no hay más que comunicarlo y se termina.

**ENTREVISTADOR:** Por ello mismo, los sujetos que quieren ir a mediación han de entender que no es como un juicio, en el juicio estás obligado a ir, en la mediación puedes dejarlo.

**ENTREVISTADO:** Eso es, nosotros en ningún momento, al ser confidencial, no redactamos un informe de lo que ha ocurrido, ni una valoración, al juzgado solo le hacemos una nota de cierre diciendo que no hemos alcanzado nada. De la misma manera, si no ha empezado el procedimiento, al juzgado le decimos que no lo hemos ni empezado.

**ENTREVISTADOR:** En caso de que surgiera la propuesta de poder cambiar el Código Penal y proveer que en los casos de los delitos más leves se pudiera aplicar un procedimiento de estas características. ¿Crees que sería positivo o crees que afectaría negativamente a la naturaleza de la justicia restaurativa?

**ENTREVISTADO:** ¿Te refieres a que sea obligatorio en algunos casos?

**ENTREVISTADOR:** Eso es.

**ENTREVISTADO:** Algunas veces la gente piensa eso, que es obligatorio. Yo creo que podría ser positivo la obligatoriedad de ir a la parte informativa, y una vez haber entendido a qué nos dedicamos, que el sujeto elija. No es algo que tenga muy reflexionado, pero si es algo que se desvirtuase si fuera obligatorio, puesto que a la gente no le gustaría venir aquí -obligado- a contar que ha hecho o a contar sus pensamientos más internos. Yo no soy partidario de que sea obligatorio, yo prefiero saber y tratar con gente que está aquí porque quieren, no porque estén obligados; hay que tener en cuenta que hay supuestos en los que la gente no necesita la mediación, simplemente un juez para que decida quien tiene la razón.