

Gestión de emociones:

Tiempo sin Farc en Colombia

■ Mayor

José Andrés Gómez Zapata

Oficial Policía Nacional de Colombia,
Subdirector Escuela de Protección y Seguridad a Personas

Foto: <http://www.sxc.hu/>



Hace algún tiempo, mientras dictaba una charla a compañeros policías, acerca de cómo gestionar las diferencias entre los ciudadanos que demandaran la atención del servicio de Policía como mediadores de conflictos ciudadanos, uno de los participantes me preguntó: ¿hasta dónde debe llegar nuestra ayuda o esfuerzo personal en la solución de conflictos que no tienen una solución desde lo policial?

La pregunta me hizo indagar más acerca del tema. Luego de algunas reflexiones, este compañero institucional concluyó diciéndome, que cuando no resuelve un problema comunitario de nuestros ciudadanos, no llega tranquilo a casa, pierde su equilibrio.

Esta argumentación me hizo recordar el libro *Emoción y conflicto: aprenda a manejar las emociones*¹, del cual precisé el enfoque positivo de la regulación de las emociones, la esencia de la línea delgada que divide o permite crear un interludio entre la *distancia social* y la *implicación emocional*. Así pues, que respondí con un ejemplo contado por mi esposa cierta vez -ella era médica de urgencias de un hospital de la ciudad- ¿se imagina usted, si los médicos de urgencias se implicaran emocionalmente con los pacientes que entran en estado crítico, o con las familias que, apresuradas, reclaman atención? Moriría en el intento por convencerlos de que todo saldrá bien.

Lo anterior permite entender que hay un sinnúmero de problemas y conflictos que, desde lo policial, no podemos resolver; que tienen hasta una trascendencia que inmiscuye lo social. Pero, por eso mismo, tampoco podemos apartarnos, simplemente, diciendo: ¡No hay nada que hacer! Por el contrario, existe una vía intermedia entre los extremos de la *distancia social* y la *implicación emocional*, llamada claramente "empatía". Y esto es una forma de gestionar las tensiones y conflictos, aplicando la capacidad de conectarnos emocionalmente con el otro, evadiendo un desgaste emocional,

y sin alterar nuestra percepción o perder nuestra objetividad.

En esa manera de entender la vinculación con las solicitudes de la comunidad, está el que el policía logre captar la angustia de la persona o de las personas, comunicar que se percibe toda su ansiedad, pero que no la hace suya; que no se entromete en la razón, y mucho menos, que toma posiciones, o se sitúa a un lado de la situación; al costado de la solución del conflicto comunitario.

Cuando en nuestra vida cotidiana nos ponen al tanto de un problema o conflicto, y el comunicador es un amigo personal, o pertenece al entorno de la familia, es normal que lo informado nos lleve a una implicación emocional. Tanto más, es lo que

.....

... hay un sinnúmero de problemas y conflictos que, desde lo policial, no podemos resolver; que tienen hasta una trascendencia que inmiscuye lo social. Pero, por eso mismo, tampoco podemos apartarnos, simplemente, diciendo: ¡No hay nada que hacer!

.....

están esperando de nosotros, al hacemos partícipe de esa información. De la misma manera que dos ciudadanos enfrascados en una disputa esperan que el policía dé la razón a cada uno, y de manera separada.

Sin embargo, llegar a implicarnos de este modo, desde ningún punto de vista es sano, toda vez que nos viciamos del estado de ánimo de la situación, porque, cegados por nuestras emociones, perdemos la capacidad objetiva y nos alejamos de poder ayudar. Desaparece el potencial de entrega de nuestra imparcialidad real a las personas trenzadas en una discusión o problema. Nubla nuestra facultad de ser justos ante las decisiones que llegasen a tomar los envueltos en una desavenencia de intereses. Por último, no cesaríamos en nuestro propio desgaste emocional,

¹ Redorta, J & Obiols M. (2006). *Emoción y conflicto: aprenda a manejar las emociones*. L'Hospitalet de Llobregat: Paidós.

en nuestro equilibrio laboral, afectando, inclusive, nuestra salud.

Entender no es compartir, dice el psicólogo y profesor de la Universidad de Barcelona, Javier Wilhelm², refiriéndose a la empatía, puesto que la empatía, muchas veces, es descrita como “sentir lo que otros sienten”, o “estar en los zapatos del otro”. Pero no es, precisamente, la definición más acertada para cuando somos nosotros los encargados de contar nuestros conflictos a los demás.

En un conflicto, buscamos una respuesta a nuestras preocupaciones, y luego saber, con certeza, que hemos comunicado nuestra angustia, y que esta ha sido entendida. Para lograr ese entendimiento deben suceder dos cosas particulares e importantes. La primera, es lograr captar el estado emocional de quien nos habla, escuchar lo

Los juicios de valor son el enemigo número uno de la empatía, puesto que esta se basa en la emoción, y no en la razón.

que nos dice, pero principalmente, lo que trasmite al decirlo, cómo lo cuenta, qué expresan sus emociones; cuál es su lenguaje corporal, sus expresiones faciales. Es decir, escuchar y entender desde los ojos.

La segunda es lograr retribuir con nuestra comunicación asertiva que hemos captado sus sentimientos y emociones, que hemos entendido su angustia. Debemos articular nuestra comunicación de acuerdo con su intranquilidad. Así sentirá nuestra proximidad y nos apartaremos de una posible percepción de distancia social o física, al no implicarnos de manera emocional en su conflicto o problema.

Los juicios de valor son el enemigo número uno de la empatía, puesto que esta se basa en la emoción, y no en la

2 En clase de resolución alternativa de conflictos con Javier Wilhelm (comunicación académica, 19 de marzo, 2011) Instituto IL3. Universidad de Barcelona. ° Wilhelm, J. (2011). Clase de resolución alternativa de conflictos [Material de clase]. Modulo Familiar, Universidad de Barcelona, Barcelona.

razón. Es cómodo, desde la situación del procedimiento policial, desde el poder del control social, procesar nuestras respuestas por la vía de la crítica y el juicio procesal, abrevando de nuestra propia lógica. La empatía jamás contempla la crítica. Por el contrario, estrecha la aceptación del otro de acuerdo con el estado emocional en que se encuentre, alejando de plano nuestro criterio y opinión del tema.

Es propio de la conducta institucional intentar encontrar a los culpables de cualquier acción cercana al concepto delictivo, y muchas veces, desde nuestro interior aleccionamos a todos aquellos que están en el círculo de influencia, sobre comportamientos en tales casos de infracción de lo legal, haciendo alarde de ética y comportamientos ejemplares. Pero esto es distante de la escucha empática. Lo que debe buscarse es la priorización de la respuesta precisa para que el otro perciba que captamos su sentimiento y emoción a plenitud.

Hay muchos ciudadanos que están en la búsqueda de *fans* en sus conflictos, en busca de seguidores que se impliquen en sus problemas, que sientan con ellos sus propias emociones, sentimientos y angustias. Y por supuesto, que hallen en ellos la razón y la aprobación en sus conductas. Buscan introducir al policía en un gran hoyo negro de comprensión supuestamente recíproca. Si entramos en él, siempre estaremos captados. Nos buscarán sin cesar, se volverán dependientes. La relación se volverá dañina, y no permitirá que ellos mismos resuelvan sus problemas o conflictos por sus propios medios.

Si en realidad queremos construir una nueva manera de ayudar a resolver los conflictos vecinales de nuestros ciudadanos, debemos alejarnos de las implicaciones emocionales. No podemos dejamos vincular a sus manipulaciones emocionales. Escucharlos, comprenderlos, sin emitir nuestra opinión, es la mejor manera de ayudarlos en la resolución de sus conflictos personales o comunes.

No nos olvidemos de nosotros mismos. Cuando la persona necesita contar sus problemas o conflictos a alguien, no debe



Foto: <http://www.richlymiddleclass.com/likes-men-hate/happy-and-sad/>

buscar a quien no tiene la capacidad de resolverlos; no a quien sufra con ella la consternación y la desesperanza. Deberá buscar, mejor, su propio espejo: a quien pueda reflejar el sentimiento y la emoción que le llega; a quien escuche sin criticar, que permita hablar libremente. Así se crece con el conflicto, solucionándolo esa persona misma. Todo esto es válido para cada uno de nosotros.

Colombia en el tiempo sin Farc

Ad portas de un escenario sin terroristas en Colombia, ¿qué tan bien estamos preparados para el manejo de emociones de todos aquellos que se envolverán en esa nueva sociedad? ¿Qué nuevos métodos son necesarios para gestionar las emociones de los colombianos que demandarán una regulación cooperativa de situaciones de conflicto? ¿Cómo manejaremos esa influencia de las relaciones interpersonales?

Es ineludible que se visiona desde ya una nueva forma de gestionar las diferencias comunitarias, ya que estas se moverán dentro de nuevo ambiente. Es necesario consolidar una nueva y amplia guía de métodos que ayuden a los policías a realizar de manera más acertada cada una de sus funciones como mediadores o conciliadores de conflictos, sean estas comunitarias, de investigación o incluso de protección a personas. Es obligatorio consolidar todas las formas tradicionales de apaciguar las crisis comunitarias y reinventarnos hacia ese nuevo futuro. Es fundamental priorizar dentro de cada una de las capacitaciones ese nuevo rol; que se constituya el lenguaje como el instrumento principal de intervención, que desde las escuelas de formación se enseñe y multiplique ese nuevo plan de acción de vanguardia, pues dejaremos de ser una policía dentro de un conflicto para convertirnos en una policía de soluciones y resoluciones de conflictos. 🕯