

FORMACIÓN DE ALUMNOS Y ALUMNAS MEDIADORES



-¿Qué haces en la cocina?

-Nada, le contesta el otro, venía a ver si quedaba alguna naranja.

-Vaya, qué coincidencia, dice el otro, yo también venía buscando una naranja.

Abren el frigorífico y se encuentran que sólo queda una.

¿Y si preguntamos a cada parte para qué necesita la naranja?

Al hacer la pregunta, uno contestó: Tengo sed y me apetecía mucho tomar un zumo de naranja esta mañana. Y el otro: Pues, yo la quiero para echar unos trocitos de la cáscara en el arroz con leche de anoche.

José Antonio Veiga Olivares
Director Proyecto AULAS DE MEDIACIÓN

LA MEDIACIÓN

Todos y todas tenemos intereses, necesidades, sentimientos, pensamientos, preferencias, puntos de vista... DIFERENTES. Por ello es INEVITABLE que entremos en conflicto. Lo importante es cómo los afrontamos.

La mediación es la intervención no forzada en un conflicto, de una 3ª persona neutral para ayudar a las partes implicadas a que lo transformen por ellas mismas.

Las partes implicadas:
DEBEN de querer la mediación.
DEBEN esforzarse en comunicarse, comprenderse y
DEBEN llegar a acuerdos justos

El mediador no soluciona o transforma el conflicto, son las partes quienes deben hacerlo.

La mediadora ayuda a las partes a identificar y satisfacer sus intereses.

El mediador ayuda a las partes a comprenderse.

La mediadora contribuye a que se genere confianza entre las partes y en el proceso.

El mediador propone procedimientos para buscar soluciones.

La mediadora no juzga a las partes.

La mediación no es sólo resolver el conflicto, busca fundamentalmente un acercamiento y una mejora de la relación entre las partes.

La mediación genera alternativas que satisfacen a ambas partes.

La mediación se basa en la colaboración y cooperación.

La mediación es la manera más práctica de resolver un conflicto.

Es la manera más duradera y permanente en el tiempo.

Es la manera más ética puesto que beneficia a todos los implicados en el conflicto.

FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN

FASE 1. PREMEDIACIÓN. Fase previa a la mediación. Se trata de crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación.

¿Qué hacer?

- Hablamos con cada una de las partes para que nos cuenten su versión y saber si la mediación es apropiada. Que las partes manifiesten su voluntad de colaboración y expresen su deseo de iniciar la mediación.
- Nos presentamos y explicamos las reglas, compromisos y la importancia de su colaboración. **(GUIÓN PARA LA PREMEDIACIÓN).**
- Hacemos un **MAPA DEL CONFLICTO** para una mejor de los diferentes elementos del conflicto (protagonistas, relación, sentimientos, valores...).

PROTAGONISTAS: Habría que distinguir entre los **principales**, que están directamente implicados. Por ejemplo dos alumnos que se pelean (agresor y agredido) y los **secundarios** (resto de la clase que han visto la pelea) que pueden tener interés o pueden influir en el resultado.

RELACIÓN: Qué relación existe entre las partes implicadas: poca o mucha relación, confianza o desconfianza, amistad u hostilidad, huida o enfrentamiento, calma o emoción.

EMOCIONES Y SENTIMIENTOS: Qué les provoca el conflicto a los implicados: alegría, tristeza, rabia, temor, angustia, humillación...

PROCESO Y MOMENTO DEL CONFLICTO: Descubrir la historia que ha llevado al conflicto. Se dice que el conflicto está **polarizado** cuando las partes se ven a sí mismas en la posesión de toda la razón y niegan toda razón a la parte contraria.

VALORES Y PRINCIPIOS: Las personas tienen diferentes **valores** acerca de lo que está bien y de lo que está mal. Son los elementos culturales e ideológicos que justifican y sirven para argumentar sus comportamientos. (Es normal pegarle, todo el mundo lo hace, para que te respeten hay que pegar...)

POSICIONES, INTERESES Y NECESIDADES: Las posiciones son lo que reclaman para sentirse satisfechos. Responderían a la pregunta **¿qué quieres?** Los intereses y necesidades aparecen debajo de las posiciones y son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto, responden a las preguntas **¿por qué? Y ¿para qué?**

FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN

FASE 2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DE JUEGO. ¿Quiénes somos, cómo va a ser el proceso?. Se trata de crear confianza en el proceso.

¿Qué hacer?

- Nos presentamos y pedimos a las partes que se presenten.
- Explicamos brevemente como va a ser el proceso. Objetivos, expectativas, papel de los mediadores, las reglas de la mediación.
- Recordamos la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros.
- Compromiso de aceptar unas normas básicas: No interrumpirse, no utilizar lenguaje ofensivo, no descalificar al otro.

FASE 3. CUÉNTAME. ¿Qué ha pasado? Pedimos a cada una de las partes que cuente su versión del problema y que exprese sus sentimientos y emociones de un modo no agresivo.

¿Qué hacer?

- Generar un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes.
- Evitar la sensación de interrogatorio. Son ellos los que hablan
- Nosotros escuchamos activamente, parafraseamos, mostramos interés, clarificamos, resumimos.
- Nosotros no valoramos, ni aconsejamos.
- No definimos qué es verdad o qué es mentira, ni lo que es justo o injusto.
- Animamos a que cuenten, a que piensen, a que expresen sus sentimientos, a que se desahoguen.

FASE 4. ACLARAR EL PROBLEMA. ¿Dónde estamos? Hasta este momento las dos partes están convencidas de tener la razón. Con nuestras preguntas se darán cuenta de que la moneda tiene dos caras.

¿Qué hacer?

- Repetiremos lo que nos han dicho
- Recabaremos más información utilizando preguntas abiertas para profundizar o concretar aspectos que queden poco claros.
- Intentaremos que las preguntas no les induzcan a cuestionar sus relatos.
- Resumiremos ambas posturas e intentaremos señalar los temas importantes.
- Conseguir una versión consensuada por ambas partes del conflicto para ir avanzando hacia un entendimiento y acuerdo.

FASES DE UN PROCESO DE MEDIACIÓN

FASE 5. PROPONER SOLUCIONES. ¿Cómo lo solucionamos? Trataremos primero los temas comunes y de más fácil arreglo, para ir llegando a acuerdos. Para los temas más conflictivos es necesaria una actitud más colaboradora. De lo simple a lo complejo.

¿Qué hacer?

- Preguntaremos a las partes acerca de las posibles soluciones.
- Discutir y evaluar cada una de ellas.
- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.
- Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones.
- Preguntarles si están o no de acuerdo con las propuestas que han surgido.

FASE 6. LLEGAR A UN ACUERDO. ¿Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde? Analizar las ventajas y dificultades de las propuestas y llegar a un acuerdo.

¿Qué hacer?

- Una vez decidido la solución más viable, se redacta el acuerdo, que será como un contrato en el que las partes se comprometen a cumplir aquello que han acordado.
- Debe de existir un mutuo consentimiento y deben de ser conscientes de lo que están acordando y de las implicaciones y consecuencias que tiene ese contrato.
- El acuerdo debe de ser realista y posible
- Evitar ambigüedades o términos que no se entiendan. Para ello hay que ser concreto y específico.
- Redactarlo en relación a lo que debe de hacerse, no en cuanto a lo que no debe de hacerse.
- El contrato será confidencial, equitativo y aceptado por ambas partes.
- Hacer copias del acuerdo para cada una de las parte y archivar el original.
- Se dejará una puerta abierta para realizar un seguimiento y evaluación de los acuerdos tomados.

GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN (PREMEDIACIÓN)

ENTREVISTAS PREVIAS CON CADA UNO-A DE LOS IMPLICADOS:

1. Hola me llamo..., y yo..... somos mediadores y te escuchamos para ver si podemos echarte una mano para resolver este problema. ¿Tu nombre es?

2. Cuéntanos tu problema.

3. ¿Hay alguien más afectado por este problema?.

4. Por si no conoces lo que es la mediación, debes saber que esto no es como una confesión, ni tampoco es como una consulta psicológica, ya que no damos soluciones ni interpretamos tus acciones. Todo lo que tú comentes aquí será absolutamente confidencial en los términos que tú establezcas. El mediador-a está para escucharte, no te forzará a resolver tu problema, ni lo resolverá por ti, ya que la verdadera solución estará en tus manos. Lo único que necesitamos es tu buena voluntad y tu confianza. Te ayudaremos a construir la solución a tu problema, teniendo en cuenta tanto tus necesidades como las de tu compañero, pero para eso ambos vais a tener que colaborar ¿estás dispuesto a hacerlo?

5. ¿Estás de acuerdo en que... y Seamos los mediadores? Si no puedes optar entre todos estos: (mostrar la lista de mediadores-as del Colegio)

6. Si te parece quedamos para el... a las... en... La sesión durará... y tendremos todos los encuentros que sean necesarios.

GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN (PREMEDIACIÓN) MAPA DEL CONFLICTO

Elementos	Parte A	Parte B
Protagonistas ¿Quiénes son los protagonistas? ¿Qué influencia ejercen terceros?		
Relación ¿Qué relación tiene A con B y viceversa? (Poca relación/mucha relación Confianza/Desconfianza Amistad/Hostilidad Huida/Enfrentamiento Calma/Emocionalidad)		
Sentimientos ¿Cómo se siente?		
Proceso y momento del conflicto ¿Cuánto tiempo lleva el conflicto? ¿El conflicto está: Polarizado, enquistado, relajado, latente? ¿Otros?		
Valores ¿Cuáles son sus valores?		
Intereses. Necesidades ¿Qué le interesa resolver fundamentalmente? ¿Por qué o para qué lo pide?		
Posiciones ¿Qué posición tienen, qué demandan?		
Soluciones ¿Qué propone para resolverlo?		

GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN

PRESENTACIÓN DEL GUIÓN Y REGLAS DEL JUEGO

1. Hola, me llamo.... Y yo.... Somos mediadores. Si queréis podemos trabajar con vosotros para resolver este problema.

¿Tu nombre es..? (mirando a una de las partes) ¿y el tuyo...? (mirando a la otra)

2. Esto es lo que vamos a hacer: tras comentar las reglas que hay que respetar, nos vais a contar –por turnos- vuestro problema desde vuestro punto de vista. Nosotros os haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y para estar seguros de si os hemos entendido bien. Luego os preguntaremos acerca de vuestras ideas sobre cómo resolver este problema, para que con ellas podamos construir una solución con la que ambos estéis de acuerdo y, finalmente, escribirlo y firmarlo. Nosotros no vamos a tomar parte ni a deciros lo que tenéis que hacer. Si en algún momento lo creemos necesario y estamos todos de acuerdo, haremos alguna sesión por separado con cada uno de vosotros, que en su momento definiremos en qué condiciones.

3. Tenemos algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar:

Primera: ¿Estáis de acuerdo en que habéis venido voluntariamente y todo lo que digáis aquí será confidencial?

Segunda: ¿Estáis de acuerdo en escucharos el uno al otro y no interrumpiros?.

Tercera: ¿Estáis de acuerdo en no insultaros o agrediros, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigiros el uno al otro?

Cuarta: ¿Estáis de acuerdo en esforzaros en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que podáis?

Quinta: Vais a disponer de iguales espacios de tiempo para comentar vuestro problema. ¿Lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno?

CUENTAME

A cada una de las partes decís: Contadnos lo que ha pasado y cómo te has sentido.

Hay que asegurarse de si hay alguien más afectado o implicado en este problema.

Preguntar si quieren agregar algo más.

GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN

ACLARAR EL PROBLEMA

¿Qué es lo que quieres decir con...?

Perdona, pero no te entiendo. Podrías explicármelo otra vez pero de una forma distinta.

De todo lo que me has contado ¿qué es lo más importante para ti?

He entendido bien si digo... (parafrasear)

Es correcto si digo...

Te has sentido traicionado/desilusionado?

Habría que resumir cada una de las posiciones

Yo entiendo que en vuestra diferencia tus intereses principales son...(a una de las partes) y los tuyos son... (mirando al otro).

¿De qué manera/qué/cómo/cuándo/dónde/cuánto/quién exactamente...?

¿Cómo sabes tú...?

¿Qué pensarías/harías/dirías sí...?

¿Comparado con qué?

¿Qué te hace creer que...?

¿Siempre? ¿Nunca? ¿Todos? ¿Nadie?

A la hora de aclarar el conflicto habría que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Relaciones/Comunicación: ¿Se ven como compañeros o como enemigos?. ¿Podrán mantener una relación pacífica o afectará a quienes les rodeen?
- Compromiso: Las ganas que tienen de llegar a un acuerdo.
- Intereses: Son las razones que nos llevan a pedir lo que demandamos. Responderían a las preguntas ¿Por qué? ¿Para qué? ¿Qué necesitas?
- Límites: ¿Qué vais a hacer si no llegáis a un acuerdo? ¿Hasta que punto os conviene seguir negociando?

GUIÓN PARA LA MEDIACIÓN

PROPONER SOLUCIONES

- ¿Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de estos encuentros?
- ¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?
- ¿Qué cambios propondrías?
- ¿Qué se podría cambiar?
- ¿Qué es lo que más os gustaría?
- ¿Qué podéis hacer para resolver el problema?
- ¿Qué pasaría si...?
- ¿Qué pasa si no encontramos una solución?
- ¿Qué es lo peor que te podría pasar?
- ¿Qué no puedes tolerar o permitir que ocurra?
- ¿Qué es lo mejor que te podría pasar?
- ¿Qué términos serían satisfactorios para ti?
- ¿Cómo puedes mejorar tu propuesta para hacerla más aceptable para la otra parte?
- ¿Qué es lo más importante, más urgente para ti?

(Preguntas acerca de la relación)

- ¿Podrías continuar con vuestra relación? ¿Cómo? ¿Podéis mejorar vuestra relación?

(Preguntas para garantizar un acuerdo justo, convincente, satisfactorio)

- ¿Te parece justo?
- ¿Sería justo para el otro?
- ¿Creéis que así se resolvería el problema?
- ¿Nadie se siente ignorado, engañado?
- ¿Quieres abandonar la mediación?
- ¿Quieres consultar a alguien antes de decidir el acuerdo?

LLEGAR A UN ACUERDO

- ¿Creéis que hemos llegado a una solución?
- ¿Estáis dispuestos a firmarlo?
- ¿Queréis que destruyamos las notas que hemos tomado?
- ¿Queréis que nos volvamos a reunir para comprobar que se están cumpliendo los acuerdos?

OBSTÁCULOS PARA LA COMUNICACIÓN

- Mandar, dirigir, decir lo que tiene que hacer la otra persona (Tienes que___)
- Amenazar (Como no lo hagas___)
- Sermonear (Ya te he dicho___)
- Dar lecciones (Mi experiencia me dice___)
- Aconsejar (Lo mejor que puedes hacer es___)
- Consolar, animar (Ya se te pasará___)
- Dar la razón (Estoy de acuerdo___)
- Quitar la razón (Eso es una tontería___)
- Insultar (Eso te pasa por tonto___)
- Interpretar (En el fondo quieres___)
- Interrogar (Dónde, cuándo, por qué___)
- Ironizar (Reírse del otro___)

ERRORES MÁS COMUNES DE LOS MEDIADORES: LO QUE NO SE DEBE HACER

Hacer demasiadas preguntas

- No es fundamental disponer de más información sino tener claro que dispones de *la más importante*.
- Practica la escucha activa y deja que las partes se expresen *a su modo*, incluso respetando sus silencios.

Preguntar demasiados "porqués"

- En lugar de: "*¿Por qué le insultaste?*", dile mejor: "*Cuéntame más de lo que ocurrió justo antes de que él / ella dijera que le habías insultado...*"

Discutir con una de las partes

- No muestres disgusto ni te ni te opongas a lo que diga una de las partes.

Emitir juicios

- No digas: "*Uno de vosotros debe estar mintiendo...*" sino: "*Ambos tenéis puntos de vista diferentes sobre lo que ocurrió*".
- Tampoco digas: "*Estas son tonterías...*"; di en su lugar: "*Si esto os interesa especialmente, podemos verlo en otro momento*".

Dar consejos

- En lugar de decir: "*Debéis recordar lo importante que es el respeto mutuo*", fórmulo de esta forma: "*¿Cómo os gustaría que fuera vuestra relación en el futuro?*"

Amenazar a las partes

- No digas: "*Si no resolvéis esto tendréis que solucionarlo con un expediente*". En cambio puedes decir: "*Acordasteis intentar resolverlo, puede que sea duro, pero a pesar de ello hemos avanzado mucho, y creo que es importante que sigamos en ese sentido*".

Forzar la reconciliación

- Será obvio cuando las partes lleguen al acuerdo, no lo fuerces.
- No les pidas que sean amigos otra vez, que pidan o den disculpas o que se den la mano, pregúntales: "*¿Qué podéis hacer para encontramos más satisfechos?*" o "*¿Qué soluciones serían más justas para las dos partes?*".

Imponer la mediación

- Indaga cómo les afecta las decisiones que están tomando en ese momento, la proyección que tendrá para ellos en el futuro, para que sean conscientes de lo que son capaces.
- Lo más importante es que sepan que pueden retomarlo en el momento que se sientan preparados o cuando les parezca oportuno, que tienen la puerta abierta.
- Felicítalos por los esfuerzos que han hecho y lo que han colaborado, y respeta sus sentimientos de no querer continuar

LA COMUNICACIÓN EN LOS CONFLICTOS

En la mayor parte de los conflictos encontramos una mala comunicación. Normalmente malinterpretamos lo que otra persona ha querido decir y reaccionamos defendiéndonos ante lo que consideramos una ofensa.

Cuando las dos personas en conflicto establecen una comunicación eficaz y clara (se entienden) descubren que no existía el problema, era pequeño o de fácil solución. Incluso si el problema es importante, una buena comunicación ayuda a las partes a encontrar soluciones que satisfagan a ambos.

Los mediadores necesitamos entrenarnos en habilidades que favorezcan la resolución de conflictos:

- Escucha activa
- Mensajes en primera persona

También es importante la capacidad para mantenernos neutrales ante las situaciones que nos plantean las personas en conflicto.

ESCUCHA ACTIVA

Sirve para poder ponerse en el lugar de la otra persona y para poder comprender lo que está diciendo y lo que está sintiendo.

Escuchar activamente a una persona, significa que nosotros le decimos lo que hemos entendido de lo que ha dicho. Y lo hacemos destacando el sentimiento que nos ha intentado transmitir.

Dentro de la mediación se utilizaría en el Cuéntame y en el Aclarar el problema.

ACCIONES DE LA ESCUCHA ACTIVA:

1. Mostramos interés: Escuchamos sus palabras y sus sentimientos. No sólo lo que nos dice con palabras, hay que adivinar que hay detrás de las mismas, viendo sus gestos, su mirada, sus manos, su postura. Escuchamos de forma activa, sin juzgar, sin imponer, sin apropiarnos de su problema, con respeto y aceptación de sus sentimientos.

2. Intentamos Clarificar: Recabamos más información, para así comprender mejor lo que la persona está diciendo, o para saber más del conflicto. Con preguntas abiertas: ¿Puedes contarme más sobre esto? ¿Tú que hiciste en ese momento? ¿Cómo te sientes? ¿Por qué crees que pasó? ¿Qué se te ocurre hacer? ¿Desde cuando estáis peleados?

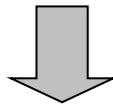
3. Repetimos lo que ha dicho: (Parafraseamos). Con nuestras palabras repetimos las principales ideas y pensamientos que ha expresado el que habla. “Entonces has comentado que para ti el problema es una tontería”. “Si he entendido bien me has dicho...”

ESCUCHA ACTIVA

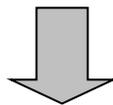
4. Reflejamos los sentimientos del que habla: A la vez que repetimos lo que ha pensado y dicho, también con nuestras palabras “reflejamos” los sentimientos existentes bajo lo que el otro ha expresado. “Te duele que te acuse de chivato”. “Te frustra que te insulte constantemente”.

5. Resumimos: Agrupamos los hechos, los pensamientos y los sentimientos principales y los repetimos una vez más. “Entonces si no te he entendido mal A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea”.

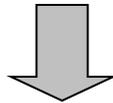
ESCUCHAMOS



PREGUNTAMOS



REPETIMOS



RESUMIMOS

TÉCNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

Técnicas	Objetivos	Procedimiento	Ejemplos
Mostrar Interés	Comunicar interés. Favorecer que el otro hable	No estar en acuerdo ni en desacuerdo. Utilizar palabras neutrales	¿Puedes contarme más sobre esto?
Clarificar	Aclarar lo dicho. Obtener más información. Ayudar a ver otros puntos de vista	Preguntar. Pedir que aclaren algo que no has entendido	¿Y tú, qué hiciste en ese momento? ¿Desde cuándo estáis peleados?
Parafrasear	Demostrar que estamos comprendiendo lo que pasa. Verificar el significado	Repetir las ideas y hechos básicos.	Entonces, para ti el problema es una tontería. Entonces, lo que me estás diciendo es...
Reflejar	Mostrar que se entienden los sentimientos. Ayudar a que la otra persona sea más consciente de lo que siente.	Reflejar los sentimientos del que habla.	Te frustra que siempre te acuse de ser el que más habla en clase. Te duele que te acuse de quitarle el bocadillo
Resumir	Revisar el progreso que ha habido. Juntar hechos e ideas importantes.	Repetir los hechos y las ideas principales	Entonces, si no te he entendido mal A pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como el causante de la pelea.

MENSAJES EN PRIMERA PERSONA

Emplea mensajes empleando la primera persona: Yo veo que, yo creo que, yo opino que...

METODO DISC

1. **D**escribir la situación (sin juzgar)
2. **I**dentificar el efecto concreto que me produce a mi esa situación (por qué te afecta de esa manera)
3. **S**entimientos que estoy viviendo por esa situación
4. **C**onducta concreta que deseas de la otra persona (qué necesitas, qué te gustaría, qué desearías)

Sirve para mejorar la calidad de la comunicación a lo largo de la mediación. Sirve tanto para los implicados como para los mediadores.

Normalmente utilizamos mensajes en segunda persona:

¡Sois unos cerdos y unos marranos la clase está hecha una porquería. Estáis todos castigados sin recreo durante una semana!

Este tipo de mensaje produce un insulto y aumenta la escalada del conflicto (la otra parte se siente agredida y aumenta el conflicto).

Utilizando los mensajes en primera persona, lo contaré desde mi punto de vista, expresaré lo que para mí es un problema. De esta manera no hablaré de cómo son los demás, sino de cómo me afecta lo que hacen otros:

*La clase está llena de papeles, está sucia (**describo**). No me gusta ya que para mí el orden es muy importante (**identifico**) y me hace sentir fatal (**sentimiento**). Necesito que la limpiéis (**conducta**).*

MENSAJES EN PRIMERA PERSONA

Cuando le damos información detallada a la otra persona de cómo te afecta algo que él o ella han hecho, tenemos muchas más posibilidades de que el otro cambie su actitud porque se ha enterado de cómo tú has vivido ese hecho. En general la gente está dispuesta a cambiar algo que no le cueste excesivamente si puede dejar de causarte un problema. Aunque también es verdad que no podremos utilizar esta habilidad cuando le pedimos al otro que cambien algo que le va a costar mucho.

A lo largo del proceso de mediación y especialmente en la fase de contar, las partes en conflicto tienen mucho que decirse. Podemos invitarles a que expresen sus quejas hacia la otra parte en primera persona indicándoles que eso va a facilitar la resolución del conflicto.

En vez de decir: “eres un imbécil” pasamos a decir: “me molesta profundamente tu actitud”.

Nos cuesta mucho hablar en primera persona, porque no estamos acostumbrados a expresar nuestros sentimientos delante de alguien. Nos cuesta identificar los sentimientos que nos producen determinadas situaciones. Incluso al principio nos puede resultar un poco artificial hablar de esta manera.