

EL PODER DE LA DISCULPA SINCERA

THE POWER OF A GENUINE APOLOGY

MARIA PERCAZ FOUR-POME
MEDIADORA

Resumen. La práctica de la disculpa es importante para las relaciones personales en un clima de buena convivencia. Como sucede con cualquier otra práctica social, hemos aprendido a pedir disculpas. Y ese aprendizaje no ha pasado de ser un remedo de lo que la disculpa es en realidad. En este artículo se reflexiona sobre la disculpa sincera y en cómo posibilita cambios positivos cuando se realiza de manera asertiva. La disculpa, esa corriente comunicativa que danza entre dos o más interlocutores, supone también la aceptación o el rechazo de la misma. Camino de ida y vuelta entre quien la presenta y quien la recibe, contribuye al diálogo eficaz y es por tanto, útil para la gestión de conflictos.

Abstract. It is important the practice of apologizing for personal relationships in an environment of positive coexistence. As it happens in any social practice, we have learned to apologize, but that learning is not going farther than being just a parody of a real apology. In this article we reflect about the sincere apology, and how it gives us the possibility of a positive change when it is done in an assertive way. Apologizing, that communicative current which dances between two speakers, also assumes its acceptance or its rejection. This way that goes and comes between the person who presents it and the person who receives it, also contributes to an effective dialogue; so, therefore, it is useful for a conflict negotiation.

Palabras clave: convivencia, conflicto, asertividad, asumir responsabilidades, aceptar o rechazar disculpas.

Key words: coexistence, conflict, assertiveness, assuming responsibilities, accepting or rejecting apologies.

1. USO DE LAS DISCULPAS PARA LA BUENA CONVIVENCIA

El sentido de este artículo es tratar sobre la importancia de la disculpa sincera en las relaciones interpersonales. También se orienta a vislumbrar recursos útiles para la cultura de la mediación.

Cuando realizamos una acción no adecuada, y creemos que podemos haber causado malestar o daño a otras personas, conviene presentar disculpas. Pero,

saber presentar disculpas es mucho más que una simple frase de cortesía. Supone un elaborado trabajo personal que afecta tanto a la persona que las presenta como a quien las recibe. Como toda relación presente tiene consecuencias en el futuro, la buena práctica de la disculpa resulta ser un facilitador del diálogo, de la calidad de la relación y de la buena convivencia. Si bien entendemos que los conflictos son parte inherente de las relaciones, y que de ellos podemos aprender mucho, no afirmamos en

absoluto que a mayor conflicto mejores relaciones.

Una de las características de las situaciones conflictivas es que son desagradables, incómodas e irritantes. Pero no es menos cierto que se pueden transformar de manera positiva. Una de las formas de promover las relaciones interpersonales efectivas, placenteras e inteligentes es mediante la práctica de la disculpa.

Begoña, la jefa del equipo de los técnicos de sonido, gritó a Luis, el cámara de televisión:

-¡Los he visto más listos, o acaso te creías que llegando con tan poco tiempo ibas a poder montar el equipo! ¡Es el colmo de los colmos!

Luis sintió rabia pero se contuvo. Le dolió mucho la forma en que Begoña, delante de todos y con malos modos, le gritara con tanto desprecio. Ya había visto algunas actitudes en que ella demostró mal genio y poco tacto, tanto con él como con algunos compañeros. Por eso, se prometió, ahora sí, no olvidar ni ese mal rato ni el maltrato.

Al día siguiente, Begoña, al llegar, dijo que un mal rato lo tiene cualquiera y que seguramente ayer había comido guiso de fiera. Que ahora era importante poner toda la energía en el programa especial de la próxima semana.

Vemos que la semilla del resentimiento ha sido plantada y la productividad del equipo (fluidez de las relaciones, actitud colaborativa, etc.) se ha alterado y no precisamente, para bien.

Por otra parte, podemos detectar algunos elementos en este incidente:

No es la primera vez que se produce una imprecación por parte de Begoña.

Algunos miembros del equipo han vivido situaciones similares.

Ni Begoña ni los afectados por situaciones tensas, han hablado sobre ese tema.

Luis promete no olvidar, pero no da señales de querer aclarar la cuestión.

Al día siguiente, Begoña quita hierro al asunto y no se disculpa.

2. LOS VÍNCULOS DE MALESTAR: CÓMO SE ENCADENAN "OFENDIDO" Y "OFENSOR"

Si nos asomamos a cómo siguió la vida en ese equipo de técnicos, observaremos que Luis -que siempre había tenido una actitud muy colaborativa: no mezquinaba quedarse fuera de su horario cuando era necesario, o ayudar a compañeros en

"Se despidieron en paz. Cada cual disculpándose. A sabiendas los dos de que aquellas disculpas eran circunstanciales y que todo seguía pendiente. Todo, entre ellos había cambiado»

(Álvaro Pombo, Los delitos insignificantes)

tareas que no eran las que en rigor tenía asignadas por contrato- comenzó a retirar su energía del fluido colaborador. Por otra parte, otros compañeros se sintieron también ultrajados, ya que Begoña también les había maltratado en alguna ocasión. De manera que se produjo una fusión de viejos agravios que el incidente con Luis trajo a la superficie.

La eclosión de discordias, desavenencias o conflictos, como los de este equipo, no se produce por generación espontánea. Por el contrario, se pueden rastrear los orígenes de las dificultades. El detonador puede ser cualquier situación en que las voluntades de los participantes se ven contrariadas. Pero la tensión se materializa cuando al acto concreto se le suma la lista de "agravios", de "antecedentes" que explican y dan pábulo a entender que dicha acción se inscribe en la lista de roces, o lo que de manera coloquial se explica como "ir atando cabos".

En realidad, no son las cosas en sí, las que motivan nuestros enfados, sino el significado que les damos a esas cosas en sí. Toda relación interpersonal está tejida de atribuciones y expectativas.

La expectativa de Luis era que Begoña, su jefa, le hiciese las críticas en privado, y en las de Begoña, existía la tan común idea de que "es de lógica elemental que las cosas se hagan de esta y esta manera, y no estoy yo aquí para establecer cómo se hacen. Tú eres el técnico...").

Otra observación que podemos constatar es que en ese espacio de trabajo no existía un protocolo de cómo comu-

nicarse entre sí ante incidencias de la vida laboral. No había un canal prefijado para abordar el tipo de información necesario para subsanar los inconvenientes propios de: "cuando las cosas no van como debieran ir". Muchos de los actos por comisión u omisión¹ que motivan conflictos interpersonales, no son en sí mismos cuestionables, sino que se revisten de falta o inconveniencia, de acuerdo con los códigos de las personas que los catalogan. Según las atribuciones que le demos, la misma acción puede ser punible o no, encomiable o no serlo. O resultar indiferente.

La revisión de usos y costumbres en culturas diversas y en diferentes épocas de una misma sociedad (inclusive en diferentes clases y grupos de una misma sociedad) nos muestra que un mismo acto tiene una lectura e interpretación diferente en relación con los ojos del observador. Los seres humanos dotamos de sentido a nuestro entorno y un mismo acto se reviste de significados diferentes detrás de esas líneas mentales llamadas fronteras.

3. EL TRATO Y LA CONSIDERACIÓN POR DELANTE

En todo mensaje se puede distinguir el contenido y la forma. En la comunicación interpersonal hay como mínimo dos personas que descodifican el mensaje y lo pasan por el tamiz de cómo ese qué ha sido dicho. No importa tanto el hecho en sí ("Llega con suficiente tiempo para montar el equipo", "Al salir, apaga la luz"; "La próxima vez pídemelas llaves con tiempo", etc.) sino la forma, la

¹ "Hay que llevar a la conciencia de cada cual la necesidad de la acción. Pues no hacer lo que se debe hacer, es hacer lo que no se debe, y ésta es la culpa en la omisión" (Castilla del Pino, 1991: 266)

manera, en que ese mensaje se comunica. Y por regla general es la forma la que duele, molesta o agrada.

En las historias de enfados, reclamaciones y cualquiera de las variantes del conflicto, la forma toma la delantera al contenido. Los seres humanos, socializados en costumbres de convivencia y trato interpersonal, hemos incorporado una serie de ideas acerca de cómo debe ser dicha tal cosa, cómo se debe pedir tal otra, qué informaciones se nos deben dar. En una palabra: tenemos una serie de expectativas sobre qué es lo pertinente en cada ocasión. Cuando los códigos no coinciden puede establecerse la relación conflictiva y las disculpas pueden ser de utilidad para transformar la relación.

4. LA DISCULPA. ¿CUÁNDO CONVIENE DISCULPARSE?

Se puede definir la disculpa como la acción encaminada a explicar una actitud incorrecta y solicitar de la persona a quien se la presenta, la descarga o liberación de esa culpa o error.

No siempre nuestras actuaciones se rigen por lo que consideramos una conducta adecuada. En algún lugar de nuestro interior se forma una sensación de no haber respondido a lo que esperamos de nosotros mismos o a lo que esperan los demás. Contamos, así, con un primer criterio para revisar nuestra actuación: pasarla por el tamiz de lo correcto/incorrecto, adecuado/inadecuado.

Otro criterio que ayuda para saber si conviene disculparnos, es observar el comportamiento de nuestro interlocutor. Su respuesta ante nuestra acción es también un referente importante para darnos cuenta de si la relación se ha resentido.

5. IMPORTANCIA DE ASUMIR RESPONSABILIDADES

A muchas personas, la idea de presen-

A muchas personas, la idea de presentar disculpas les produce una marcada incomodidad y hasta miedo ya que la asocian a rebajarse o desdecirse. Han aprendido que “dar marcha atrás” es humillante. Sobre el disculparse planean negras sombras relacionadas con “perder la cara”, reconocer que no se tiene la verdad o se ha obrado de manera vergonzante

tar disculpas les produce una marcada incomodidad y hasta miedo ya que la asocian a rebajarse o desdecirse. Han aprendido que “dar marcha atrás” es humillante. Sobre el disculparse planean negras sombras relacionadas con “perder la cara”, reconocer que no se tiene la verdad o se ha obrado de manera vergonzante. Este tipo de personas no han sabido discriminar la diferencia entre el acto por comisión u omisión que han realizado y la opinión que de ese acto tiene el interlocutor. En un totum revolutum ha quedado difuminado contenido, forma y opinión del prójimo.

Una actitud asertiva consiste en cuando algo no va bien en la relación con alguien, la persona tiene la responsabilidad de definir el problema, admitir sus errores y faltas, presentar sus excusas y decidir cómo remediarlo y, si es el caso, efectuar cambios. Algunas personas son suficientemente competentes para reconocer los errores, presentar sus excusas sinceras y dejar de estar a la defensiva. Es cierto que también se puede comenzar por hacer los cambios pertinentes, pero es mejor si se presentan excusas. Es incongruen-

te presentar excusas y no modificar la conducta.

6. EL PROCESO DE DISCULPARSE

Disculparse consiste en un proceso formado por diferentes momentos. La disculpa asertiva no es un acto unidireccional en el que quien ha realizado un acto incorrecto se ciñe a presentar u ofrecer disculpas y el perjudicado se limita a escuchar. La disculpa asertiva está formada por diálogos en que los participantes trazan puentes de comprensión (no necesariamente de justificación) sobre el motivo y las consecuencias de la acción en la vida de los interlocutores.

Es conveniente disculparse toda vez que la persona se da cuenta de que ha cometido un error, que su actuación no ha sido adecuada. Este acto de presentar las primeras disculpas es sólo el inicio y constituye la introducción del proceso. Para disculparse de verdad se necesita de la colaboración del otro: es importante saber la dimensión del malestar, del daño, de la herida. Sólo entonces las disculpas serán cabales: no se harán sobre una fantasmagoría irreal sino que se dirigirán, certeras, a la magnitud real del daño realizado. Y eso, sólo es posible cuando hay un ajuste entre la disculpa y lo que el interlocutor ha sentido.

Para tomar conciencia y realizar este ajuste se necesita escuchar e indagar sobre las consecuencias de nuestros actos en la vida de nuestro interlocutor.

Paso 1. Percibir el error, el fallo cometido

1.1. Cuando el acto realizado por comisión u omisión entra en colisión con las normas reconocidas como correctas por quien las ha transgredido es el momento de examinar en qué consiste su fallo. Una pregunta útil que podemos hacernos a nosotros mismos es:

¿Hay algo que se interpone entre mi sistema de creencias y valores, y cómo me siento ahora?

Sigamos preguntándonos:

Si hubiese visto a mi mejor amigo/a realizar el mismo acto que he hecho, ¿qué le diría? ¿Le haría alguna observación tendiente a modificar esa conducta? Si contesto afirmativamente, adelante: he de reconocer mi error y acepto que esta vez mi conducta no ha sido adecuada.

Es importante afinar entre la conciencia de haber realizado una actuación incorrecta (y por lo tanto susceptible de ser cambiada, reparada, etc.) y la conciencia escrupulosa, susceptible y excesivamente auto flagelante. Este artículo va dirigido a la primera, exclusivamente.

1.2. La otra vía para descubrir un error en nuestra acción es la observación de la respuesta del interlocutor. Si practicamos un diálogo atento y una observación empática podremos darnos cuenta de que nuestro interlocutor da señales de incomodidad. Entonces, cabe preguntar:

“Me parece notar que hay algo de lo que he dicho o hecho que te ha molestado ¿es así o estoy equivocado?. Me gustaría que me lo dijeras porque así me ayudarías a conocerte más y a tener una buena relación contigo”

1.3. Hay una tercera vía que vale la pena explorar. Imaginemos que nuestro interlocutor nos dice que le molestó tal y cual cosa. Y a nosotros nos consta que ni hemos dicho o hecho eso, ni fue nuestra intención. Sin embargo así lo percibió el otro. Y su incomodidad viene de esta “mala interpretación”.

Es una oportunidad excelente para escucharlo con atención, sin interrumpir, y luego, preguntarle en qué se basa para haber llegado a esa conclusión. Esta charla puede darnos más información sobre cómo esa persona ha percibido nuestros actos y sobre cómo nuestras acciones pueden llegar a ser percibidas por los demás. Despejado el malent-

endido, conviene de todas formas, disculparnos por esta molestia no intencional.²

Paso 2. Admitir ante los demás que hemos cometido un error

Volvamos al primer supuesto del paso 1. En nuestro fuero interno hemos descubierto que nuestra acción no está de acuerdo con nuestro código ético. Quizás hemos notado que la manera de ser del interlocutor ha variado desde nuestro acto. No sabemos si se debe a nuestra conducta o a otra causa. ¿Vale la pena salir a la palestra para reconocer públicamente nuestro error? ¿Y si nos disculpamos por algo que para nosotros está mal pero que el otro, quizás, ni ha reparado?

Hay que recordar que una buena y sólida disculpa reforzará la relación: quien se disculpa conocerá más a su interlocutor, y éste tendrá más información sobre quién se está disculpando. Juntos harán crecer el tejido de su relación.

Paso 3. Sentir y expresar nuestro pesar sincero

Hemos tomado conciencia de nuestro error y lo expresamos claramente:

“Después de que el otro día (dije/ no dije, hice/ no hice) tal cosa (descripción de la acción) me di cuenta de que eso no estuvo bien. Es posible que con mi acción hayas sentido incomodidad o perjuicio. Siento incomodidad con esa acción. Y te pido disculpas.

Me gustaría que habláramos sobre este tema, ya que si yo entiendo lo que eso significó para ti pueda pedirte disculpas de verdad, acordes con el hecho. Y además, porque, si comprendo lo que tú sientes podré cambiar mi conducta. Creo que estarás de acuerdo en que no vale pedirte disculpas y otro día volver a hacer lo mismo. Te aprecio, y por tanto, quiero entender tu punto de vista.”

De esta manera, nos disculpamos, no por lo que pensamos que nuestro acto le ha supuesto a la otra persona sino por lo que realmente ha experimentado. En lugar de presentar disculpas parcia-

les (en función de lo que imaginamos le ha podido molestar al otro) nuestras disculpas se adaptarán a la medida que el otro confiera a la acción que las motiva. Nuestra disculpa se ceñirá al malestar/daño que el otro siente. Será, pues, una disculpa abarcadora.

Paso 4. Invitar al otro a que exprese la incomodidad, el daño que nuestra acción le produjo

Es un momento para abrirse al otro y escuchar con atención y respeto lo que nuestro acto le ha supuesto. Es la oportunidad para dejarse interpelar por las emociones de la otra persona y para animarse a mirar con los ojos del otro, nuestra acción.

Como en todas las habilidades empáticas y asertivas es necesario escuchar con atención y sin interrumpir. Seguramente, la manera como nuestro interlocutor percibió nuestra acción difiere de la nuestra. Es probable que las intenciones que nos adjudica estén muy lejos de las que nos guiaron. Sin embargo, hemos de asumir que aun, sin quererlo y sin que hubiera sido nuestra intención, nuestro acto le ha causado perjuicios. Este es el momento para empaparnos del significado y las atribuciones que nuestro interlocutor da a nuestros actos. Es también el momento de indagar y hacer preguntas para tratar de entender más su explicación.

Y, por supuesto, no es conveniente justificar nuestra acción. El proceso de disculparse no es un combate, por lo tanto la máxima de que: “La mejor defensa es un buen ataque” no puede estar más fuera de lugar.

Paso 5. Admitir que es necesario enmendarnos

² La no intencionalidad no es, en absoluto, el antídoto automático de la incomodidad y daño que el interlocutor ha resentido

Steiner habla de la necesidad de enmienda. ¿Significa que debemos, como en la confesión católica, hacer el “propósito de enmienda”? Los diccionarios nos ofrecen las siguientes pistas:

Enmendar: Quitar defectos, corregir. Resarcir, subsanar los daños (Salvat Editores)

Enmienda: Acción y efecto de enmendar o particularmente de enmendarse: Propósito de enmienda. (María Moliner)

Así entonces, se trataría de cambiar nuestro comportamiento y hacer actos de reparación. Disculparse, no es sólo decir, sino hacer. Es muy interesante lo que Castilla del Pino dice al respecto:

3 Conviene tener una perspectiva histórica –y por eso, cambiante– de la relación interpersonal. Ya no podrá ser como era, algo ha cambiado. Ni la relación es un objeto ajeno a las embestidas de la vida, ni los sujetos son ya los mismos. Es sano un cierto desasimiento y mucha inteligencia para no pretender volver la relación al ayer, sino poner manos a la obra en la relación de ahora en adelante.

4 “ya que dado el alcoholismo, de todos conocidos, del padre de la vecina, nos parecía más prudente no preguntar demasiado. Nos interesamos, sí, porque como buenos vecinos nos hicimos presentes, pero tampoco queríamos atosigar. Íbamos siguiendo su evolución por otros vecinos y nos alegramos cuando lo vimos de nuevo, con muletas, eso sí, pero casi haciendo vida normal”

5 [...] acción llevada a cabo por una tercera persona entre dos personas o grupos que consienten libremente en participar y a los que pertenece la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer relaciones nuevas que sirvan para prevenir o curar las relaciones perturbadas. (Six, 1990: 165)

“Por eso hemos de dudar siempre de la autenticidad del arrepentimiento que se prolonga, porque cabe la sospecha fundada de que el sujeto quiera liberarse de la culpa exclusivamente mediante la expresión de cuánto sufre. En realidad si quiere dejar de sufrir, puesto que sufre por ser culpable, sólo hay una fórmula: dejar de serlo a través de la acción reparadora. (...) El mero arrepentimiento es la última trampa que el sujeto culpable se tiende y nos tiende para que se le perdone, sin que tenga que hacer de otra manera a como hizo”. (1991: 258)

Es un momento para indagar y preguntar al otro qué es exactamente lo que espera de nosotros a partir de ahora. A veces no se trata de “no hacer más” (eso que se hizo) sino de hacer las cosas de determinada manera.

Mónica estaba harta de que Joan desapareciera sin decir nada y así se lo dijo. Joan entendió que el problema estaba en que desapareciera y apareciera de repente “como el Pisuerga”. Pautó la crítica en sus desapariciones. Después de haber seguido un entrenamiento en disculpas asertivas, preguntó a Mónica qué era lo que realmente le molestaba, y cuando ésta le explicó el origen de su malestar, comprendió que el enfado de Mónica provenía no de sus desapariciones, que ella entendía bien, sino de que no avisara y la dejara “como si no le importara nada”. A partir de entonces, la relación siguió de manera satisfactoria para ambos.

Es el momento para la negociación, para sentar las bases de cómo, y desde actitudes adultas, se re-establecen las condiciones para la relación.³

Paso 6. Aceptar o rechazar las excusas

El proceso de pedir disculpas no es unidireccional sino bidireccional. Así como existe el derecho de pedir o presentar excusas existe el de aceptarlas o recha-

zarlas. Es una concepción simplista deducir que de la presentación de excusas se sigue su aceptación. Las excusas no son sólo una fórmula de buena educación, constituyen una inflexión en las relaciones. Conviene que la persona a la que se presentan excusas considere:

1. Que debe darse un tiempo para la reflexión y para decidir qué quiere hacer con ellas.

2. Si las excusas no siguen el proceso anterior y aparecen como por arte de encanto, conviene no caer en contestar “educadamente” a una “educada excusa”.

Es útil recordar que uno de los principios básicos de la asertividad es decir “no”:

- Cuando no estamos seguros de su sinceridad: “Mira, valoro que me presentes tus excusas pero tengo la impresión de que no eres sincero(a). ¿Realmente lamentas lo que has dicho en la reunión?”. O sea, se puede reconocer las excusas pero no aceptarlas.

- Cuando no es concreta: “Escucha, lamenta lo que ha pasado”. ¿A qué se refiere? El interlocutor podría replicar: “¿Qué quieres decir? ¿Por qué pides perdón? Conviene explicar a la persona porqué sus excusas no son suficientes.

Es por esta razón que pedir excusas va ligado a escuchar con atención la percepción del alcance del daño, dolor, resentimiento o cualquier otra emoción que el interlocutor exprese. Sólo en esta medida nuestra disculpa está dirigida correctamente a la dimensión del daño. De otra manera, son excusas por aproximación, necesarias, pero no suficientes.

7. UNA EXPERIENCIA DE MEDIACIÓN: VECINOS DISTANTES

Se trata de una población pequeña. El tema por el que recurren a mediación es una filtración de agua en pisos colindantes: el de la familia Cortés y el de la familia Grau.

Asisten ambas parejas. Hay urgencia para que los albañiles empiecen los trabajos porque la humedad avanza. Para

solucionar esta cuestión hay que hacer obras en los dos pisos y, como hay que cortar el agua y revisar las cañerías, los trabajos deben estar sincronizados.

El problema es que los Grau quieren que se haga lo antes posible pero se acercan las fiestas y los Cortés marchan al pueblo. No están dispuestos a dejar la llave, ni al presidente de la comunidad ni a nadie, y no pueden quedarse en el piso por unas obras... Cuando indago en las posibilidades de cómo solucionar el problema de la filtración, aparece el conflicto: una resistencia muy fuerte de los Cortés: en la señora Cortés, concretamente, aunque también su marido la apoya en no agilizar las obras.

Exploro la situación y aparece un fuerte resentimiento de la señora Cortés hacia los Grau porque "a pesar de que somos vecinos desde hace más de 15 años, cuando mi padre fue atropellado, los Grau no se interesaron más que una vez por su estado, y de pasada, no como otros vecinos que picaban a la puerta para mostrar su preocupación. Ellos pasaron olímpicamente. Y eso yo no lo olvido. Y ahora ¿yo me tengo que quedar para solucionarles un problema? Cuando yo necesitaba el apoyo de los vecinos, ellos no estuvieron. Nosotros aquí no tenemos familia, sin embargo tenemos muy buena relación con los vecinos. Yo no puedo hacer como si nada. La mala educación de esta gente a mí me ha afectado mucho y me cuesta colaborar con ellos. Que se fastidien un poco". Le pregunto si quiere manifestar directamente este malestar a los Grau. Dice que no pero que yo puedo transmitírselo.

Es el momento de la sesión de caucus con los Grau. Explico la reticencia de los Cortés. Se quedan muy sorprendidos. Dicen que recuerdan perfectamente la situación y que les pareció que era la mejor manera de actuar con discreción⁴.

Nuevamente con los Cortés, les explico grosso modo la buena disposición de sus vecinos para aclarar esta situación que les es tan dolorosa. Y les propongo que en la próxima sesión se trate este malentendido mediante las disculpas. Con los Grau, otro tanto. Dicen que si este malentendi-

No importa tanto qué nos sucede, sino cómo respondemos. Saber disculparse es un recurso útil a la hora de redirigir el rumbo de nuestras relaciones. Las personas mediadoras, atentas a los entresijos de las relaciones entre los protagonistas de la mediación

do puede superarse a través de la disculpa, aunque ellos saben que no hubo mala fe, pondrán todo de su parte.

Es así, como durante dos sesiones y media, facilito la conversación sobre el desencadenante de la tirantez del matrimonio Cortés. Paso a paso, tal como se ha explicado anteriormente, las dos parejas van expresando sus puntos de vista, lo que sintieron, lo que pensaron, lo que creían que era lo adecuado, lo que esperaban de los otros. Sobre la mesa, un mantel de esfuerzo, franqueza y asertividad sirvió para que se depositaran el acaloramiento, la tensión, las lágrimas y la intimidad. Fue una experiencia intensa y potente: por primera vez vieron el rostro más genuino de los vecinos de puerta.

Sólo entonces, cuando descubrieron lo que realmente había pasado y les había pasado, estuvieron en condiciones de dedicarse a ultimar los detalles de las obras.

8. EL USO DE LAS DISCULPAS EN LA BUENA CONVIVENCIA

Jean-François Six, refiriéndose a la mediación, afirma que una de sus funciones es la de "[...] hacer nacer o renacer relaciones nuevas"⁵. Esta atribución me parece -debido a mi experiencia personal y profesional- muy rica, abarcadora y sugerente. En efecto, he constatado que, en la gestión de las relaciones sociales, las disculpas asertivas son un pasaporte

a un nuevo clima interpersonal.

La disculpa sincera y asertiva posibilita actualizar y re-definir la relación. También permite a los interlocutores responsabilizarse respecto de sus expectativas, y abre la puerta a un diálogo sobre cómo gestionarlás. Es, por tanto, una oportunidad para el mutuo conocimiento y para restablecer la relación en un aquí y ahora concreto.

Las disculpas contribuyen al empoderamiento personal de los participantes y a la buena convivencia. Además son siempre educativas ya que cada participante, tanto el que la presenta como el que la recibe, "[...] se cambia a sí mismo, se modifica, en la medida en que cambia y modifica todo el conjunto de las relaciones de las cuales es centro y nudo" (Gramsci, 1986:37).

No importa tanto qué nos sucede, sino cómo respondemos. Saber disculparse es un recurso útil a la hora de redirigir el rumbo de nuestras relaciones. Cuando el agravio hace mella y el resentimiento se incrusta en el trato interpersonal, las disculpas oxigenan ese clima enrarecido y permiten un cambio en el rumbo de la relación. Por eso, las personas mediadoras, atentas a los entresijos de las relaciones entre los protagonistas de la mediación, cuentan con este recurso del que pueden sacar un buen partido.

BIBLIOGRAFÍA

- CASTILLA DEL PINO, C. (1991) *La culpa*. Madrid, Alianza Editorial.
- GRAMSCI, A. (1986. Orig. 1948). *El materialismo histórico y la filosofía de Benedetto Croce*. México, D..F. Juan Pablos Editor.
- MOLINER, M. (1988). *Diccionario de uso del español*. Madrid, Editorial Gredos.
- SIX, J-F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Paris, Éditions du Seuil.
- SALVAT Editores, (2003). *La Enciclopedia*. Madrid, MDS Books/Mediasat.
- STEINER, C. y PERRY, P. (2000. Orig.1997). *L'A.B.C. des émotions*. Paris, InterEditions