

Cambiar mediante la curiosidad según el enfoque insight del conflicto

Change through Curiosity in the Insight Approach to Conflict

Megan Price

George Mason University, Arlington, Virginia, ESTADOS UNIDOS

Ésta es una versión traducida al español del artículo publicado por Revista de Mediación en su idioma original. La traducción es una cortesía de Revista de Mediación para sus lectores hispanohablantes.

Para referenciar este artículo, se lo debe citar de la siguiente manera: Price, M. (2017). Change through curiosity in the insight approach to conflict. *Revista de Mediación*, 11, e3.

Manuscrito recibido: 14/11/2017

Manuscrito aceptado: 30/11/2017

Resumen: La conducta en un conflicto, tal y como explica el enfoque insight, es la función de una decisión de defenderse de una valoración de amenaza. Sin embargo, defenderse de una amenaza no es una opción sencilla sino el producto de la supervivencia biológica. El presente artículo explora los efectos psicológicos de la amenaza, así como su antídoto: la curiosidad, demostrando que la curiosidad abordada hacia la interioridad de las decisiones en un conflicto puede generar tanto un sentimiento de ser entendido como de autoconciencia que allana el camino a nuevas posibilidades de transformación.

Abstract: Conflict behavior, as explained by the Insight approach, is the function of a decision to defend against a valuing of threat. However, defending against threat isn't simply a choice, but a product of the biology of survival. This essay explores the psychological effects of threat, as well as their antidote: curiosity, showing that curiosity targeted toward the interiority of decision making in conflict can generate both a feeling of being understood and a self-awareness that sets the stage for new, transformative possibilities.

Palabras clave: Insight, curiosidad, conflicto, sesgo, cambio.

Keywords: Insight, Curiosity, Conflict, Bias, Change.

Megan Price, PhD

Directora del Centro de resolución aplicada insight de conflictos en Washington, DC y responsable del Programa de resolución de conflictos insight de la Universidad George Mason, donde es también profesora del Programa de grado de la Escuela de Análisis y resolución de conflictos. La investigación y práctica de la Dra. Price se centra en el diseño de soluciones fiables y contextuales para los conflictos sociales mediante la implicación de la curiosidad.

Contacto: mprice@insightconflictresolution.org

«La curiosidad conquistará el miedo más que el valor.»
(Stephens, 1912, p. 13)

Para el enfoque insight de análisis y resolución de conflictos (enfoque insight), la amenaza es la base de la conducta en un conflicto y la curiosidad facilita su transformación. El enfoque insight propone que si podemos incitar nuestra curiosidad sobre cómo utilizamos la mente cuando entramos en una conducta conflictiva, surgen posibilidades de nuevas formas de interacción. A primera vista puede que no haya nada digno de destacar en esta propuesta. Los mediadores y los profesionales del conflicto pasan la vida en medio de la curiosidad: hacen preguntas, buscan información, entienden las disputas y problemas que sus clientes y que las partes les plantean. Lo que sí es destacable, no obstante, tiene dos vertientes. En primer lugar, el foco específico que el enfoque insight le da a la curiosidad –uno foco que mira hacia la interioridad de la toma de decisiones en un conflicto. En segundo lugar, la explicación de que dicho foco explica por qué la curiosidad puede ser tan potente para cambiar las dinámicas del conflicto. En este artículo, hablo de la curiosidad como el fundamento sobre el cual interactuamos con nuestra mente y utilizamos nuestra mente, concretamente me refiero a cómo la curiosidad dirigida hacia *cómo* utilizamos la mente mejora los pensamientos que elaboramos cuanto nos vemos amenazados. El efecto de este tipo de curiosidad es un «sentimiento de sentirse entendido», el cual abre nuestra mente y nos libera para pensar en nuevas y más creativas formas de interactuar que pueden transformar el conflicto.

La curiosidad

Dicho de forma sencilla, la curiosidad es el deseo de conocer. A lo largo de los años se la ha reconocido como una característica humana innata y común, que nos impulsa a preguntar (tanto implícita como explícitamente), a buscar el conocimiento, a entender más, y a tomar decisiones adecuadas (Golman & Loewenstein, 2015; Kidd & Hayden, 2015; Noordewier & Dijk, 2017). Desde la infancia estamos expuestos a contrastes, texturas y sonidos, y empleamos las manos, ojos y boca para descubrir los contornos y las sustancias del mundo que nos rodea. De niños, según ha observado Piaget (1962), empleamos la curiosidad y jugamos para “construir conocimiento», y empezamos a reunir representaciones coherentes de las relaciones existentes en el mundo. A medida que aprendemos y crecemos, vamos refinando nuestra búsqueda para entender las cosas. Buscamos explicaciones y exploramos la causa y el efecto. Salimos a buscar lo nuevo y lo desafiante. A través de la curiosidad nos integramos totalmente en nuestros mundos y hacemos avanzar la vida (Kashdan, Rose & Fincham, 2004).

La curiosidad tiene distintas tonalidades y nos empuja hacia delante, pese a que la mayor parte de las veces no notamos nuestra curiosidad ni nos sentimos particularmente curiosos. Los estudiosos han identificado dos tipos de curiosidad: la curiosidad diversificada, que facilita una inclinación general exploratoria hacia lo novedoso; y la curiosidad específica, que facilita la satisfacción de la incertidumbre en la que se desea obtener más información sobre algo en concreto (Kashdan et al., 2004). Si el centro de nuestra curiosidad es la satisfacción de la incertidumbre, parece que existe igualmente un punto débil de la curiosidad, contenida dentro de lo que los investigadores llaman la «brecha de información» (Loewenstein, 1994). Cuando la brecha de información es muy grande o muy pequeña, la curiosidad no suele surgir. Kang y otros (2009) descubrieron que en una prueba de laboratorio con preguntas del tipo Trivial, los jugadores tenían menos curiosidad en dos condiciones: cuando no tenían una base de conocimientos para responder a la pregunta y cuando tenían demasiada confianza en saberse la respuesta; dicho de otro modo, cuando la brecha de información era o muy amplia o muy estrecha. Los jugadores demostraban más curiosidad cuando tenían una idea de la respuesta pero no estaban seguros de si estaban en lo cierto o no. Otra investigación consiguió hallazgos semejantes (Litman, Hutchins & Russon, 2005; van Dijk & Zeelenberg, 2007), al demostrar que lo que activa la curiosidad no es ni el desconocimiento total ni un conocimiento completo, sino más bien un conocimiento bastante incompleto –*incertidumbre*. Obviamente, lo que llama la atención, o el grado en el que la información le importa a la persona influye en el grado en el que la incertidumbre activa la curiosidad, y lo mismo ocurre cuando la persona anticipa que va a obtener información positiva o negativa como resultado de la resolución de la incertidumbre (Golman & Loewenstein, 2015). Tendemos más a buscar temas de interés que creemos que van a ser positivos que temas que no serán interesantes o amenazantes. Como indican Noordewier y van Dijk, «la curiosidad es parte de la naturaleza explicativa de las personas y refleja la anticipación de descubrir algo nuevo» (2017, p. 412).

Loneragan, el antecesor filosófico del enfoque insight, reconocía que además de llegar a ser un patrón para las interacciones con el mundo exterior, la curiosidad puede ser también un patrón para nuestros esfuerzos cognitivos –cómo usamos la mente– cuando conocemos, valoramos y decidimos actuar. Price (2013 y este número) recoge esta curiosidad en su explicación de la forma regular y recurrente en que usamos nuestra mente, lo que él llama «el flujo de conciencia humana» o el bucle insight. El bucle insight presenta siete operaciones de la conciencia dirigidas por preguntas espontáneas, aunque específicas, que nos hacemos a nosotros mismos y que respondemos para conocer, valorar y decidir

actuar. Primero, nos enfrentamos a los datos –un sonido, una forma, un indicio, un contexto. Cuando nuestra atención se ve atraída hacia ese elemento, realizamos la operación de la experiencia. Habiendo experimentado los datos, buscamos entenderlos espontáneamente preguntándonos a nosotros mismos, «¿de verdad?» Y a medida que orientamos la información a nuestras vidas, ponderamos su significación en un acto de valoración y nos preguntamos «¿es esto significativo para mí?» En función de dicha importancia, nos preguntamos a nosotros mismos en un acto de deliberación, «¿qué podría hacer con lo que acabo de conocer?» Luego, evaluando las opciones, nos preguntamos «¿qué sería lo mejor que debería hacer?» Y como culminación de nuestra curiosidad interior en un acto de decisión nos preguntamos, «¿me voy a comprometer con eso?» En las cosas que hacemos, es importante señalar que cada una de las actuaciones animadas por la curiosidad pueden ser realizadas mejor o peor. Price establece esto en este número de Revista de Mediación, al demostrar que cuanto más curiosos seamos, mejor actuaremos, lo que nos lleva a una mayor probabilidad de acciones consideradas y adecuadas. Por lo tanto, la curiosidad no sólo dirige y mejora nuestra comprensión e interacción con el mundo que nos rodea sino que dirige y mejora cómo implicamos nuestra mente para conocer, valorar y decidir actuar. Las dimensiones interna y externa de la curiosidad hacen de ella una herramienta particularmente potente en la transformación del conflicto, sobre todo cuando reconocemos que la curiosidad es muy afectiva.

Se ha demostrado que la curiosidad activa los centros de recompensa del cerebro cuando interactuamos y exploramos lo novedoso, persigue la utilidad que puede proporcionar dicha información, y busca saciar nuestra incertidumbre (Kidd & Hayden, 2015), lo que acarrea un placer intenso. Ésta puede también inducir ansiedad, especialmente cuando la información que se ha anticipado puede ser negativa o amenazante (Golman & Loewenstein, 2015). Esta ansiedad, sugieren Golman y Loewenstein (2015), tiene como resultado en muchas ocasiones el «efecto avestruz», según el que evitamos buscar información negativa porque nos preocupa el resultado de conocer dicha información. La ansiedad, evocada por la anticipación de información amenazante, tiene, en efecto, el poder de inhibir nuestra curiosidad. Cuando nuestra curiosidad se inhibe, tenemos certeza. Ya no buscamos nueva información.

El enfoque insight reconoce que la curiosidad se puede inhibir en situaciones de conflicto también. Price (2013) describe el conflicto como una función de la interacción de conductas concretas estresantes de lucha, huida, inhibición y adulación que surgen de la interioridad de una decisión de defenderse al valorar una amenaza. Valorar una amenaza trae consigo emociones que van desde la ansiedad, a la pro-

cupación, al temor, al dolor, a la injusticia. Cautivo de la amenaza y de las emociones que lo acompañan, el rendimiento de nuestra conciencia se desploma (M. Price, 2017). Pasamos rápidamente por las preguntas de nuestra interioridad que nos hacen pasar de experimentar a conocer, valorar, decidir. Nos volvemos inactivos ante la nueva información, con la certeza de que sabemos, juzgamos rápidamente y nos apresuramos a dar respuestas. En efecto, la curiosidad que utilizamos para hacer avanzar nuestra mente se detiene y dejamos también de utilizar la mente. Las agudas observaciones y los descubrimientos de la psicología cognitiva y la neurociencia correlacionan estos efectos.¹

Psicología cognitiva y neurociencia de la amenaza

La neurociencia de la amenaza arroja luz sobre algunos de los desafíos a la cognición que experimentamos en un conflicto. Las evidencias psicológicas demuestran que cuando la amígdala, que es el centro emocional del cerebro, registra una amenaza –algo que ocurre incluso antes de que nuestro centro visual del cerebro tenga la posibilidad de procesar al completo lo que está ocurriendo, y mucho menos nuestros centros de pensamiento crítico– ésta activa inmediatamente al hipotálamo para que éste desencadene una respuesta al estrés (lucha, huida, inmovilización o adulación) a través del sistema nervioso simpático. Esto lo hace indicando la liberación de adrenalina en el torrente sanguíneo. La adrenalina es responsable de todas las sensaciones que sentimos en una amenaza –aumento del ritmo cardíaco, acaloramiento por la subida del flujo sanguíneo, respiración agitada, agudización de los sentidos– todo lo cual facilita el acceso del cuerpo a la energía que necesita para sobrevivir. Si la percepción de una amenaza es mantenida por la amígdala y verificada en otras regiones del cerebro, se activa una segunda fase de excitación y se libera cortisol que ayuda a que el cuerpo se mantenga en alto nivel de alerta. Cuando el cuerpo está en alto nivel de alerta, estamos preparados para defendernos.

Si bien esta respuesta es esencial para nuestra supervivencia en situaciones de amenaza inminente –si nos vemos en un incendio en un coche, o atacados, o si tenemos que rescatar a una persona en peligro– ésta inhibe el pensamiento crítico que funciona en nuestra contra en las relaciones interpersonales. Mattoy otros explican que el cortisol inhibe la relajación de la amígdala lo que impide que la información entrante fluya libremente hacia la corteza prefrontal, la parte del cerebro responsable de las funciones ejecutivas como el pensamiento crítico, el razonamiento, la planificación, la resolución de problemas, la toma de decisiones y el control de

¹ Para saber más sobre este tema ver (M. Price, 2017)

impulsos (Matto, Strolin-Goltzman & Ballan, 2013). Dicho de otro modo, cuando la amenaza activa el estrés, nuestro pensamiento más elevado se inhibe y nuestro rendimiento cognitivo sufre. Perry afirma que «a veces perdemos la capacidad de ‘pensar’ o incluso de hablar ante una amenaza fuerte. Sólo reaccionamos» (Perry & Szalavitz, 2007, p. 65). En situaciones de amenaza inminente, nuestra respuesta al estrés nos puede salvar la vida. En situaciones de conflicto, la respuesta puede ser inadaptada.

Los psicólogos cognitivos han identificado una serie de tendencias cognitivamente deficientes como resultado de las percepciones de amenaza, que afectan tanto la calidad de la información que consideramos como la calidad de nuestras decisiones en nuestra interacción con los otros. Entre estas deficiencias cognitivas se encuentran la visión de túnel, la percepción selectiva y el sesgo de confirmación. Estas deficiencias afectan lo que pensamos que sabemos y nos mantienen en un sitio de certidumbre extrema que Melchin y Picard sostienen que es responsable del endurecimiento de las posturas (2008). La visión de túnel, por ejemplo, describe la forma en la que la amenaza focaliza nuestra atención exclusivamente en un objeto central, por ejemplo lo que creemos que es amenazante, o nuestro objetivo de detenerlo. Bloquea nuestra capacidad de notar o prestar atención a la información circundante que nos puede decir algo sobre lo adecuado de nuestro pensamiento (Stagner, 1967, p. 56).

La focalización intensa de la visión de túnel amplifica la percepción selectiva, lo cual es resultado de atender solamente a los datos que confirman nuestras creencias o expectativas –también las expectativas de amenaza– y de excluir los datos que no las confirman. Pese a que podamos tener curiosidad en estas circunstancias, nuestra curiosidad es limitada. Se recurre a ella sólo para apuntalar nuestras posiciones y dar apoyo a nuestras reivindicaciones. La información contradictoria se desecha. De esta forma, el sesgo de percepción selectiva atrinchera al sesgo de confirmación –en el que nos aseguramos de que lo que pensamos es verdad a causa de lo que hemos percibido selectivamente y a pesar de lo inadecuado de nuestra atención. Estas deficiencias cognitivas, reconocibles en nuestra propias experiencias y demostradas por la adrenalina y el cortisol que saturan nuestro cerebro cuando interpretamos la amenaza, sesga la información a la que prestamos atención y las preguntas críticas que suprimimos, inhibiendo nuestra capacidad de ser genuinamente curiosos, pensar críticamente y corregir el curso cuando nos defendemos de las amenazas que discernimos a partir de los otros.

Cuando las amenazas que percibimos se convierten en certezas en nuestra mente, nuestra preocupación primordial no es siempre descubrir la adecuación de nuestro pensamiento sino protegernos a nosotros mismos y proteger

aquello que nos importa. Esto nos puede llevar a sucumbir al sesgo del egocentrismo. Cuando somos egocéntricos nos tomamos a nosotros mismos como punto de referencia más importante (Keith & Sedikides, 1999; Stein, 1988). Al hacer esto no tenemos en cuenta lo significativo de los otros, dejamos de tener curiosidad en ellos, y explicamos la conducta que encontramos amenazante no en términos de que es amenazante para nosotros sino en términos de la disposición personal de la persona a la que se la atribuimos (Stagner, 1967, p. 47). Esta tendencia se denomina sesgo de atribución (Stein, 1988, pp. 249–50). La persona se convierte en el problema– el imbécil, o el tramposo o el monstruo. Esto es lógico dado que las acciones están clara y visualmente relacionadas con personas, y es explicable dado el pensamiento superficial que ocurre cuando estamos amenazados. El problema es que es sesgado, no crítico y a menudo inapropiado. Mezclamos erróneamente el actor con la amenaza, y asignamos una motivación o intención allí donde no existen. En vez de discernir qué nos está amenazando, utilizamos las conductas conflictivas para protegernos a nosotros mismos, cerrándonos a una interacción de curiosidad o empatía con los demás, atrincherando nuestra certeza y agudizando las divisiones.

Las amenazas que están en la raíz de la conducta conflictiva pueden instigar esta cascada de sesgos cognitivos que producen una certeza fuerte y a menudo infundada en torno a lo se cree que es verdad, y establecemos un patrón con las acciones que emprendemos para defendernos de ellos. Stagner (1967) observa que «los perceptos erróneos ‘crean’ a veces la realidad que implicaban» (p. 46). El miedo que se imagina real se convierte en realidad a medida que uno intenta defenderse de él más y más. Nuestro miedo se convierte en una profecía autocumplida, y con ello se produce una escalada del conflicto. Kahneman explica que nos aferramos a la información negativa porque biológicamente priorizamos lo malo sobre lo bueno. A esto él lo llama «dominancia negativa» (Kahneman, 2011, p. 300). Nuestro cerebro procesa, en realidad, los indicadores del miedo más rápido que los indicadores de positividad –defensa de supervivencia– y caemos presa de la expectativa de que la amenaza, o la interpretación negativa de un acontecimiento, persona o grupo, es verdadera y actuamos con base en ella.

Parecería que en un conflicto la mente es nuestro peor enemigo. Nos deja atrapados en el error por la compulsión de la autoconservación y nos lleva a tomar decisiones que nos ponen en un peligro mayor a nosotros, a lo que nos importa y a nuestras relaciones. El enfoque insight explica nuestras deficiencias y sesgos cognitivos en un conflicto como una función de una conciencia cuyo rendimiento es pobre, y que se caracteriza por una carencia de curiosidad. En su lugar tenemos una certeza de lo que sabemos y sabemos

exactamente lo que tenemos que hacer; ambas cosas están arraigadas en el error y el sesgo. Hay esperanza, pese a que ésta esté ensombrecida en el sentido de que nuestras tendencias conservacionistas parecen ser una función de la biología que está por encima de la voluntad. Pese a que nuestra mente puede ser nuestro peor enemigo, puede ser también nuestra tabla de salvación. Podemos llegar a ser reflexivos sobre cómo usamos nuestra mente, pese al error y al sesgo. Podemos elegir prestar atención, elegir ser curiosos y elegir mejorar nuestras actuaciones, y ayudar a que los otros hagan lo mismo.

Ser curiosos con cómo usamos nuestra mente en un conflicto

«El investigador tiene que tener una mente bien provista, de lo contrario verá pero no percibirá; pero la mente tiene que estar bien provista de preguntas más que de respuestas, de lo contrario se cerrará y no podrá aprender» (Loneragan, 1985, p. 17)

En un conflicto, como hemos visto, estamos sujetos a usar nuestra mente peor. Estamos contraídos, limitados por la amenaza, y los significados están plagados de errores y sesgos y nos tiran hacia abajo. Recurrimos al pensamiento no crítico, a la valoración reactiva, a la deliberación limitada, a la evaluación apresurada y las decisiones constreñidas cuyo objetivo es defendernos de una amenaza (Ver Jull, Picardy Price en este número de Revista de Mediación). El resultado es una conducta conflictiva –el tipo de conducta estresante que enciende y perpetua el ciclo del conflicto que Picard (2016) caracteriza como patrones de relación defensa-ataque-defensa. El enfoque insight propone que si apuntamos a la curiosidad de saber cómo usamos nosotros, y los demás, la mente para tomar decisiones cuyo resultado es una conducta conflictiva, el cambio se hace posible.

Para cuestionarse sobre la conducta conflictiva desde el punto de vista de la interioridad de las decisiones que tomamos como hace el enfoque insight, es importante tener en mente el patrón de conciencia que formula Price, y que describe la relación funcional entre las preguntas que dirigen a las operaciones de nuestra mente cuando llegamos a conocer, valorar y decidir actuar. Escribe Price,

Una vez que diferenciamos el acto consciente de decidir del acto que hemos decidido, es posible atender explícitamente al acto que decidir (*¿lo haré?*) es una función de una operación interna de evaluación (*¿[...] qué es lo mejor [que debo hacer]?*), lo cual es una función de una operación interna de deliberación (*¿qué podría hacer?*), lo cual es una función de [la] valoración consciente de [lo que uno a conseguido conocer de sus] circunstancias concretas: sucaptación

del [...] valor (*¿qué es lo significativo de esto para mí?*)» (2013, p. 119).

Cuando prestamos atención y nos volvemos curiosos sobre cómo una persona ha respondido a las preguntas de la conciencia que han creado un patrón con sus decisiones –del «¿lo haré?» al «¿qué es lo mejor que debo hacer», o al «qué podría hacer», o al «¿qué es lo significativo de esto para mí?»– la operativa de las decisiones que se toman en sus acciones es algo que tanto el que pregunta como el que responde puede descubrir. Como hemos dicho más arriba, cuando captamos una amenaza, nuestro pensamiento crítico se cierra y obtenemos certeza pero cargada de error y sesgo. Nos apresuramos en nuestro pensamiento cuando conseguimos conocer, valorar y decidir, y no conseguimos responder adecuadamente a las preguntas que impulsan nuestra conciencia. Obligados por una certeza inducida por una amenaza, no existe brecha de información discernible y por ende poco espacio para la incertidumbre necesaria para la curiosidad. Para generar curiosidad y producir nuevos insights hemos de cuestionar nuestra toma de decisiones de una forma objetivada; de alguna manera esto nos invita a ser críticamente reflexivos sobre cómo hemos usado nuestra mente –cómo hemos respondido a las preguntas de nuestra conciencia– para llegar a las decisiones que hemos tomado.

Las preguntas de curiosidad cuyo objetivo es sacar a la luz la amenaza registrada a través de nuestra valoración y la decisiones de defendernos de ella produce la incertidumbre necesaria para volver a implicar a nuestro pensamiento crítico que se ha visto comprometido por los efectos fisiológicos de la amenaza en nuestro cerebro. Esto activa el punto débil de la incertidumbre que reactiva la curiosidad, haciendo que se puedan descubrir las razones por las que hacemos las cosas en un conflicto. Los mediadores insight hacen esto, así como los profesionales insight en el campo del conflicto social, terrorismo, teatro, policía, derecho familiar colaborativo y disciplina escolar.

Cuando los profesionales del método insight hacen preguntas apuntando a la valoración y a las decisiones estableciendo un patrón de la conducta conflictiva de una persona, por ejemplo, «¿qué es lo que está en juego para ti?» (una pregunta de valoración) y «¿qué cambiará al hacer eso?» (una pregunta de decisión), no sólo se activa la curiosidad sino que, puesto que estas preguntas son realizadas no en forma de juicio y con el fin de entender a una persona en términos de su propia valoración y decisiones, éstas generan un sentimiento de ser comprendido. Una vez que la persona empieza a sentirse comprendida, surge la posibilidad de la autocuriosidad, por medio de la reflexividad crítica y la autoconciencia, y ésta puede mejorar el pensamiento de la persona que responde sobre ella misma y sobre aquellos con los que tiene un conflicto.

Sobre sentirse de verdad comprendido

Los investigadores han estudiado tanto los efectos de la curiosidad –hacer preguntas y cuestionarse– como los efectos de encontrarse en el extremo receptor de la curiosidad –de ser cuestionado. Lo que han visto es que cuando se nos pregunta y cuando nos sentimos comprendidos por los demás, tienen lugar cambios transformativos. Hace treinta años, Prilleltelsky y Lobel (1987) replicaron el estudio realizado en 1969 por van Kammsobre la experiencia de «sentirse de verdad comprendido». Descubrieron que cuando las personas experimentan la comprensión del otro en términos de su propia comprensión y de las decisiones que toma hay tres emociones predominantes: satisfacción, seguridad y liberación de la tensión. Estas emociones son lo opuesto de la ansiedad, el miedo y el estrés que acompañan a la amenaza. Cuando nos sentimos comprendidos, nos relajamos y nos abrimos; establecemos conexiones que se sienten bien, que alivian la amenaza y que atemperan la defensa.

Esto se debe en parte al hecho de que las personas tienen el deseo inherente de una autorrevelación. Según Tamir y Mitchell (2012), entre un 30 y un 40% de lo que decimos en una conversación comunica experiencias y sentimientos personales. En una serie de cinco estudios demostraron lo que las personas han experimentado durante años –que hablar sobre lo nuestro con los demás tiene un valor intrínseco. De hecho, la autorrevelación está asociada a la recompensa y a los centros de vinculación social de nuestro cerebro y «puede ayudar a sostener las conductas que subyacen a una extrema sociabilidad de nuestra especie» (Tamir & Mitchell, 2012, p. 1842). Que se nos pregunte estimula la recompensa asociada con la autorrevelación cuando buscamos y expresamos las respuestas a las preguntas que se nos hacen sobre nosotros mismos. La otra cara de la moneda es que cuando no tenemos la oportunidad para la autorrevelación y como consecuencia de ello nos sentimos incomprendidos, la experiencia se asocia a un afecto negativo y al dolor social (Morelli, Torre & Eisenberger, 2014).

Esto es verdad específicamente en el conflicto. La escalada del conflicto se produce cuando nos sentimos incomprendidos, porque el sentimiento de incompreensión activa un sentido de amenaza (Picard, 2016). Gordon y Chen, sin embargo, descubrieron que cuando las personas perciben que sus «pensamientos, sentimientos y puntos de vista» se comprenden en una situación de conflicto, esa comprensión percibida actúa como un «amortiguador contra los efectos perjudiciales del conflicto» (2016, p. 255). Estos hallazgos son válidos en las relaciones que van desde las íntimas de las parejas a las relaciones con extraños (Morelli et al., 2014). La satisfacción, seguridad y liberación que sentimos cuando somos comprendidos nos hacen sentir bien, son un apoyo para pensar con claridad y nos ayudan a conectar con los demás.

Sentirse comprendido ocurre cuando se nos escucha y se nos pregunta en nuestros propios términos. La curiosidad focalizada del enfoque insight facilita esa comprensión, y nos permite pensar, de una forma que parecía no ser necesaria cuando nos impulsaba la armadura protectora del cortisol, qué es lo que molesta y qué *está* en juego para nosotros en una interacción en un conflicto, y por qué nos defendemos de las formas que lo hacemos. Tener la posibilidad de articular la amenaza y seguir los patrones de una conducta defensiva en un conflicto dan lugar a otros dos fenómenos fundamentales para la transformación del conflicto. Primero, somos capaces de ser curiosos en cuanto a nosotros mismos, lo que genera reflexividad y autoconciencia. Y segundo, mediante dicha autoconciencia, la certeza que nos absorbía frente a la amenaza se convierte en algo incierto y da lugar a que surjan un nuevo conocimiento, valoración y decisiones.

Tener curiosidad por uno mismo y por los otros

En un conflicto sentimos nuestras emociones, nuestra intuiciones, nuestro deseo de responder, pero puesto que nuestro pensamiento está empobrecido, no pensamos las cosas críticamente. En ocasiones tenemos certeza de la amenaza y superamos el sentimiento de la misma, pero no tenemos certeza de lo que está en juego específicamente y qué es lo que hace que nuestras decisiones de defendernos sea lo correcto. Jull (en este número de Revista de Mediación) ilustra esta idea con su anécdota de Alia. Alia está frustrada por el problema en su trabajo con su supervisor Jacob, y está particularmente molesta con cómo la directora, Bettina, manejó la queja que ella había presentado, lo que la llevó a retirarse y a plantearse presentar una demanda por acoso. Pese a que Alia expresa claramente que está frustrada y molesta, hasta que Jull no le pregunta por su valoración –por lo que era frustrante y molesto para ella– Alia no se había planteado la significación personal de las conductas de Jacob y Bettina que la llevaron a reaccionar como lo hizo. Una vez que Jull inicia la curiosidad, la incertidumbre en cuanto a los orígenes de sus sentimientos la lleva a pensar en ellos, dando como resultado una liberación, el sentirse comprendida, y el surgimiento de nuevas posibilidades de respuesta en el conflicto.

La oscuridad entorno a nuestro pensamiento y sentimiento en un conflicto está vinculada con que nos focalizamos intensamente en el objeto que nos amenaza y en lo que pensamos que es la fuente de nuestra preocupación. Esta focalización nos posiciona para responder a preguntas sobre nuestra interioridad, porque pese a tener certeza sobre aquello que nos amenaza, los contornos de la amenaza son inciertos y aún no se han descubierto. La incertidumbre sobre cómo algo nos amenaza y lo que hace que nuestras respuestas sean eficaces para detenerlo nos lleva a ser curiosos –querer satisfacer lo desconocido– una vez que se ha iniciado

la curiosidad. La curiosidad se puede iniciar desde dentro, si cultivamos la conciencia para hacerlo, o desde fuera por parte de una tercera parte atenta o incluso el otro en el conflicto. La curiosidad en nuestra valoración y decisiones nos conduce a preguntarnos, «¿qué es lo que está en juego para mí?» y «¿qué es lo mejor que debo hacer?» Cuando empezamos a preguntarnos por estas cosas, nos vemos obligados a buscar una respuesta –que no está ni muy lejos de ser conocida, ni es muy conocida como para preguntarse por ella. Nuestra curiosidad, por consiguiente nuestra corteza prefrontal y el centro del pensamiento crítico, se reactiva ya que las preguntas dirigidas a nuestra interioridad centran nuestra atención en cómo estamos usando nuestra mente en vez de en el objetivo que consideramos amenazador.

A medida que nos volvemos curiosos, consientes y críticamente reflexivos sobre nuestra mente en un conflicto, abrimos también un espacio para volvernos curiosos sobre aquellas personas con las que estamos en conflicto y sobre los que esperamos que nos perjudiquen. Picard (2016) escribe que «resolver un conflicto requiere intervenciones... que quitan la certeza en estas expectativas [de perjuicio,...[evocando] una respuesta diferente, una respuesta de curiosidad sobre algo desconocido, en vez de la certeza en algo que presumimos conocer» (p. 156).

La investigación sobre la reflexión demuestra que cuando interactuamos con nuestro pensamiento, somos capaces de pensar más críticamente, obtener respuestas más certeras, abordar los problemas con más creatividad y encontrar mejores soluciones (Hao et al., 2016). Que otra persona nos pregunte en nuestros propios términos induce a la reflexividad crítica y al cuestionamiento, así como a la curiosidad por el otro, por lo que pensamos que sabemos de él, y por la situación de conflicto de manera más general. Esto inicia un proceso transformativo que abre la posibilidad a la autorrevelación de todas las partes, y vuelve a incitar la curiosidad de forma que se active el pensamiento crítico que ha sido superado por la amenaza, y esto permite tanto el descubrimiento como el sentirse comprendido.

Un hallazgo de la neurociencia llamado «acoplamiento cerebral» ilustra esta idea (Hasson, Ghazanfar, Galantucci, Garrod & Keysers, 2012). El acoplamiento cerebral implica que nuestros cerebros siguen patrones paralelos cuando nos comunicamos. Cuando escuchamos historias, por ejemplo, los patrones cerebrales de quien escucha imitan los patrones cerebrales del narrador a medida que el que escucha interpreta las palabras del narrador. Del mismo modo cuando hacemos y escuchamos preguntas nuestras mentes se sincronizan fisiológicamente. Las preguntas transportan nuestra conciencia. La curiosidad de quien pregunta es imitada en quien responde, cuyo cuestionamiento empieza a abrirse de una forma nueva buscando la respuesta a lo que se pregunta.

Ese cuestionamiento y la conexión social resultante de sentirse comprendido es una recompensa. Reduce la amenaza de forma que se puede cambiar la trayectoria del conflicto.

El enfoque insight sugiere que la curiosidad dirigida a los datos de la conciencia que crean los patrones de la conducta en un conflicto inicia la reflexividad crítica, lo que mejora la forma en que usamos nuestra mente en un conflicto. Podemos tener curiosidad de muchas cosas –qué ocurrió, quién lo hizo, qué podríamos haber hecho de otra forma– pero la orientación única de la curiosidad en el enfoque insight hacia cómo la persona usa su mente mejora su eficacia como método de transformación de un conflicto. Mantiene a la curiosidad centrada en obtener la comprensión de una persona en sus propios términos. ¿Cómo está *ella* valorando y decidiendo en este momento? Porque cuando podemos obtener esa información, ésta genera un sentimiento de sentirse comprendido, se reduce la amenaza y se facilita el pensar y corregir el pensamiento enrevesado que tenemos ante una amenaza. Esto posibilita que tengamos nuevas y más creativas oportunidades para interactuar. La teoría del cambio, por lo tanto, que sustenta al enfoque insight es que dirigiendo nuestra curiosidad hacia la valoración de una amenaza y a la decisión de defenderse que es lo que establece una conducta conflictiva, se abre la posibilidad de descubrir cómo estamos usando nuestra mente para tomar decisiones en un conflicto. Desde este punto de observación privilegiado podemos mejorar la forma en que usamos la mente en un conflicto, transformándola de ser nuestro peor enemigo a ser nuestra tabla de salvación.

Referencias

- Golman, R. y Loewenstein, G. (2015). *Curiosity, Information Gaps, and the Utility of Knowledge* (SSRN Scholarly Paper No. ID 2149362). Rochester, NY, Estados Unidos: Social Science Research Network.
- Gordon, A. M. y Chen, S. (2016). Do you get where I'm coming from?: Perceived understanding buffers against the negative impact of conflict on relationship satisfaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 110, 239–260.
- Hao, N., Ku, Y., Liu, M., Hu, Y., Bodner, M., Grabner, R. H. y Fink, A. (2016). Reflection enhances creativity: Beneficial effects of idea evaluation on idea generation. *Brain and Cognition*, 103 (Supplement C), 30–37.
- Hasson, U., Ghazanfar, A. A., Galantucci, B., Garrod, S. y Keysers, C. (2012). Brain-to-Brain coupling: A mechanism for creating and sharing a social world. *Trends in Cognitive Sciences*, 16, 114–121.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Nueva York, NY, Estados Unidos: Farrar, Straus and Giroux.
- Kashdan, T. B., Rose, P. y Fincham, F. D. (2004). Curiosity and Exploration: Facilitating Positive Subjective Experiences and

- Personal Growth Opportunities. *Journal of Personality Assessment*, 82, 291-305.
- Keith, W. y Sedikides, C. (1999). Self-threat magnifies the self-serving bias: A meta-analytic integration. *Review of General Psychology*, 3(1), 23-43.
 - Kidd, C. y Hayden, B. Y. (2015). The Psychology and Neuroscience of Curiosity. *Neuron*, 88, 449-460. <https://doi.org/10.1016/j.neuron.2015.09.010>
 - Litman, J., Hutchins, T. y Russon, R. (2005). Epistemic curiosity, feeling-of-knowing, and exploratory behaviour. *Cognition and Emotion*, 19, 559-582.
 - Lonergan, B. J. F. (1985). *A third collection*. (F. E. Crowe, Ed.). Nueva York, Estados Unidos: Paulist Press.
 - Loewenstein, G. (1994). The Psychology of Curiosity: A Review and Reinterpretation. *Psychological Bulletin*, 116(1), 75-98.
 - Matto, H. C., Strolin-Goltzman, J. y Ballan, M. (2013). *Neuroscience for Social Work: Current Research and Practice*. New York, Estados Unidos: Springer.
 - Melchin, K. R. y Picard, C. A. (2008). *Transforming conflict through insight*. Toronto, Canadá: University of Toronto Press.
 - Morelli, S., Torre, J. y Eisenberger, N. (2014). The neural bases of feeling understood and not understood. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 9, 1890-1896.
 - Noordewier, M. K. y van Dijk, E. (2017). Curiosity and time: from not knowing to almost knowing. *Cognition and Emotion*, 31, 411-421.
 - Perry, B. y Szalavitz, M. (2007). *The Boy Who Was Raised as a Dog: And Other Stories from a Child Psychiatrist's Notebook*. Nueva York, NY, Estados Unidos: Basic Books.
 - Piaget, J. (1962). *Play Dreams & Imitation in Childhood* (Reprint edition). Princeton, N.J, Estados Unidos.: W. W. Norton & Company.
 - Picard, C. A. (2016). *Practising Insight Mediation*. Toronto, Canadá: University of Toronto Press.
 - Price, J. (2013). Explaining Human Conflict: Human Needs Theory and the Insight Approach. En K. Avruch y C. Mitchell (Eds.), *Conflict Resolution and Human Needs* (pp. 108-123). New York, NY, Estados Unidos: Routledge.
 - Price, M. (2017 forthcoming). The Role of Our Minds in the Emergence of Peace and Conflict. En V. Redekop (Ed.), *Spirituality, Reconciliation and Emergent Creativity* (Vol. 2). Toronto, Canadá: University of Toronto Press.
 - Prilleltensky, I. y Lobel, T. E. (1987). The experience of being understood: A phenomenological-structural analysis. In *Multivariate Experimental Clinical Research* (2nd ed., Vol. 8, pp. 221-238). Elsevier.
 - Stagner, R. (1967). *The Dimensions of Human Conflict*. Detroit, MI, Estados Unidos: Wayne State University Press.
 - Stein, J. G. (1988). Building Politics into Psychology: The Misperception of Threat. *Political Psychology*, 9, 245-271.
 - Stephens, J. (1912). *The Crock of Gold*. Charleston, SC, Estados Unidos: BiblioBazaar.
 - Tamir, D. I. y Mitchell, J. P. (2012). Disclosing information about the self is intrinsically rewarding. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 109, 8038-8043.
 - vanDijk, E. y Zeelenberg, M. (2007). When curiosity killed regret: Avoiding or seeking the unknown in decision-making under uncertainty. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43, 656-662.