

# Método para analizar las conductas en un conflicto: el enfoque insight

## Method in Analyzing Conflict Behavior: The Insight Approach

**Jamie Price**

Sargent Shriver Peace Institute, Nueva York, 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, J. (2017). Method in analyzing conflict behavior: The insight approach. *Revista de Mediación*, 11, e1.

---

**Manuscrito recibido: 09/12/2017**

**Manuscrito aceptado: 13/12/2017**

**Resumen:** El presente artículo ofrece una introducción práctica de los términos básicos, relaciones, modelos de conciencia, estilo de indagación, y teoría del cambio que constituyen el método para analizar la conducta en un conflicto y que emplean los profesionales del enfoque insight para el análisis y resolución de conflictos.

**Abstract:** This essay provides a practical introduction to the basic terms, relations, model of consciousness, style of inquiry, and theory of change that constitutes the method in analyzing conflict behavior employed by practitioners of the Insight approach to conflict analysis and resolution.

**Palabras clave:** Bernard Lonergan, método, análisis de conflicto, preguntas insight, conciencia.

**Keywords:** Bernard Lonergan, method, conflict analysis, Insight questions, consciousness.

### Jamie Price, PhD

Obtuvo su doctorado en la Facultad de Teología de la Universidad de Chicago. Actualmente trabaja como Director Ejecutivo del Sargent Shriver Peace Institute y como Profesor Investigador de Análisis Insight del Conflicto en la Escuela de Análisis y Resolución de Conflictos de la Universidad George Mason.

Contacto: jamieprice@sargentshriver.org

El objetivo de este artículo es hacer una introducción clara y precisa del método para analizar la conducta en un conflicto, sustentada por el enfoque insight de análisis y resolución de conflictos. Si lo consigo, van a tener ustedes una noción general operativa de los términos básicos, las relaciones y la teoría del cambio que sirven de guía a los analistas y profesionales insight en su trabajo. Llegar a ser expertos en el enfoque insight depende enteramente de ustedes: asentarlos empíricamente en su experiencia consciente interna, emplearlo para analizar situaciones de conflicto que esperan mejorar, y hacer avanzar la precisión explicativa del método en sí. Los invito a interactuar y colaborar, y me alegraré de sus éxitos.

El lanzamiento del enfoque insight en el campo de los estudios sobre el conflicto se remonta a 2008 con la publicación de *Transforming Conflict Through Insight* por Kenneth Melchin y Cheryl Picard. El logro fundamental de ese esfuerzo colaborativo reside en el uso que hace Melchin de lo él denomina la «teoría insight» de Bernard Lonergan para explicar la pericia de Picard como mediadora (Melchin y Picard, 2008, p. 4).<sup>1</sup> A lo largo de los años siguientes, el modelo analítico de los que Melchin y Picard son pioneros se fue ampliando más allá de su focalización en la práctica de la mediación con el fin de incluir la consolidación de la paz y los esfuerzos para la mitigación de conflictos realizados por abogados que trabajan con temas de pobreza, funcionarios de policía, creadores teatrales y expertos en relaciones internacionales y seguridad humana. A continuación, voy a correlacionar el «método para analizar las conductas en un conflicto» con las ideas más generalizadas de Lonergan sobre el método, explicaré la red de términos y relaciones que emplean los profesionales insight cómo guía de su trabajo, e ilustraré la utilización del método con un ejemplo concreto de conducta en un conflicto.

## Método

Lonergan nos ofrece un relato explicativo generalizado de un método que es a la vez concreto, empírico y performativo. Entender la noción de método de Lonergan es entender los factores operativos básicos de toda actuación metódica independientemente del campo y objeto de estudio. Implica responder a la pregunta: ¿Cómo guía y dirige un método la forma en que usamos nuestra mente?, ¿cómo comporta este mi conciencia? Presento aquí un proceso dividido en cuatro etapas para que puedan definir ustedes la respuesta de Lonergan a esta pregunta en la su propia experiencia de conciencia interna.

El primer paso es acrecentar la propia conciencia reflexiva, a fin de ser explícitamente conscientes del hecho que «[tú] tienes una mente y la usas» (Lonergan, 2016, p. 117). El segundo paso es reconocer que decidir la utilización de un método es decidir la utilización de la mente de una manera particular. Como indica Lonergan, «el método guía la actuación cognoscitiva» (Lonergan, 2016, p. 171). Un método es «un patrón de operaciones relacionadas y recurrentes» (Lonergan, 1972, p. 4) que porta el flujo de nuestra conciencia de una manera particular con un objetivo particular. El tercer paso es ser conscientes de que el «descubrimiento» es el objetivo de esta actuación metodológica: «descubrimiento de lo que es aún desconocido, descubrimiento a menudo de lo que no se espera» (Lonergan, 1985, p. 13). Y Lonergan lo dice claramente, cuando «[apuntas] a la transformación de algo desconocido en algo conocido» lo que necesitas para guiar y dirigir el uso de tu mente es un método (Lonergan, 1972, p. 22).

El paso final es llegar a ser reflexivamente consciente de que la piedra de toque de tu elección de un método y de la integridad de tu actuación metodológica «es la relación entre el preguntar y el responder» que el mismo fomenta dentro de ti (Lonergan, 1985, p. 204). Lonergan señala que cuando tu objetivo es descubrir lo que en la actualidad se desconoce, el método que elijas deberá focalizar tu mente en el ejercicio de una secuencia en dos partes de preguntas y respuestas: la pregunta para entender (¿qué podría ser esto?) y la pregunta para verificar (¿es así?). Como afirma claramente Lonergan, el método es un patrón de operaciones relacionadas y recurrentes que pone a la utilización de la mente «ante la limitación de algo empírico principal», que para él quiere decir que en el proceso de descubrimiento «siempre se requiere algún elemento empírico en todo juicio de un hecho, de una posibilidad o de una probabilidad» (Lonergan, 2004, p. 393).

Para aclarar esta explicación evidentemente comprimida de la noción de método de Lonergan puede ser de ayuda distinguir explícitamente un método de una técnica: el patrón común de las operaciones relacionadas y recurrentes asociado con recetas, fórmulas, modelos, instrucciones. Al igual que un método, se usa una técnica para conducir a la conciencia de una manera concreta hacia un objetivo concreto. La diferencia radica en que cuando se opta por una técnica –por ejemplo, la receta favorita que uno tenga para hacer lentejas– el objetivo no es descubrir o formular un procedimiento. Como afirma Lonergan, «un método no ha de confundirse con algo tan banal como una receta de cocina, una receta

<sup>1</sup> La teoría insight, de la que toma su nombre el enfoque insight, es la explicación resumida que da Melchin de la fenomenología de la conciencia y de la filosofía de la acción elaborada por el filósofo y teólogo canadiense Bernard Lonergan, en sus dos grandes obras maestras: *Insight: An Essay on Human Understanding* y *Method in Theology*.

Tabla 1.

Tipo de datos	Forma de experimentarlos	Clase de objeto
Datos de los sentidos	Vivencia sensorial	Objeto sensorial
Datos de la conciencia	Presencia reflexiva	Operación de la conciencia

médica o dar indicaciones» (Lonergan, 1985, p.204). En estos casos, el objetivo es producir un resultado que ya se conoce y anticiparlo de antemano: lentejas, no carne guisada. Por otra parte, como con el método, la piedra de toque de la opción escogida y la ejecución de una técnica concreta reside en la relación focalizada entre el preguntar y el responder que se fomenta en nuestro interior. La diferencia es que cuando el objetivo es obtener un resultado que ya sabea que se ha descubierto, formulado y probado, tu mente no se focaliza en entender y verificar sino en la pregunta para evaluar (¿cuál es mi mejor opción?) y en la pregunta para decidir (¿me voy a comprometer a realizar esto?).

Al diferenciar la función cognoscitiva del método y de la técnica, no es mi intención sobredimensionar la importancia del método y minimizar la utilidad de una buena técnica, fórmula u orientaciones. Ambos son importantes. Ambos son necesarios. De hecho, la técnica desempeña un papel indispensable en la búsqueda metodológica del descubrimiento que caracteriza al enfoque insight, especialmente la técnica de hacer preguntas insight. Mi idea es clarificar lo que significa hablar de *método* para analizar la conducta en un conflicto. También es mi intención identificar la función de las «operaciones relacionadas y recurrentes» que constituyen el enfoque insight como algo que fomenta [descubrimientos] progresivos y acumulativos» (Lonergan, 1972, p. 4) dentro del esfuerzo más amplio de entender y transformar la conducta en un conflicto. A continuación explicaré tres de las operaciones relacionadas y recurrentes que constituyen lo que Lonergan llama «el marco de la creatividad colaborativa» para quienes practicamos el enfoque insight: (1) Relacionar los datos de los sentidos y de la conciencia, (2) Diferenciar la realización de la valoración, y (3) Correlacionar bienes concretos con procedimientos.

### Relacionar los datos de los sentidos y de la conciencia

Por norma los analistas insight distinguen y relacionan dos tipos de datos, dos maneras de vivenciar, y dos clases correspondientes de objetos. Uno de los tipos es el de los *datos del sentido* que se experimenta en virtud de la capacidad de la *vivencia sensorial*: ver, oír, tocar, gustar y oler. El segundo tipo es el de los *datos de la conciencia*, a los que Lonergan define como «la propia experiencia personal de las propias operaciones cognoscitivas» (Lonergan, 2016, p. 172), y de los

que tienes una vivencia en virtud de tu capacidad de estar *reflexivamente presente* en las operaciones de tu conciencia. Ambos tipos de datos se correlacionan con una clase distinta de objetos: los *objetos sensoriales* en el caso de la vivencia sensorial; y las *operaciones de la conciencia* en el caso de la presencia reflexiva ante uno mismo. Ver Tabla 1.

Puesto que los profesionales insight buscan entender los actos concretos de la conducta en un conflicto como el que se narra en el caso a continuación, utilizan la lista de términos y relaciones antes mencionada para sus orientaciones iniciales. Mi relato «Lily vuelve a casa» está basado en un hecho real, pero lo he editado con fines ilustrativos.

#### Lily vuelve a casa

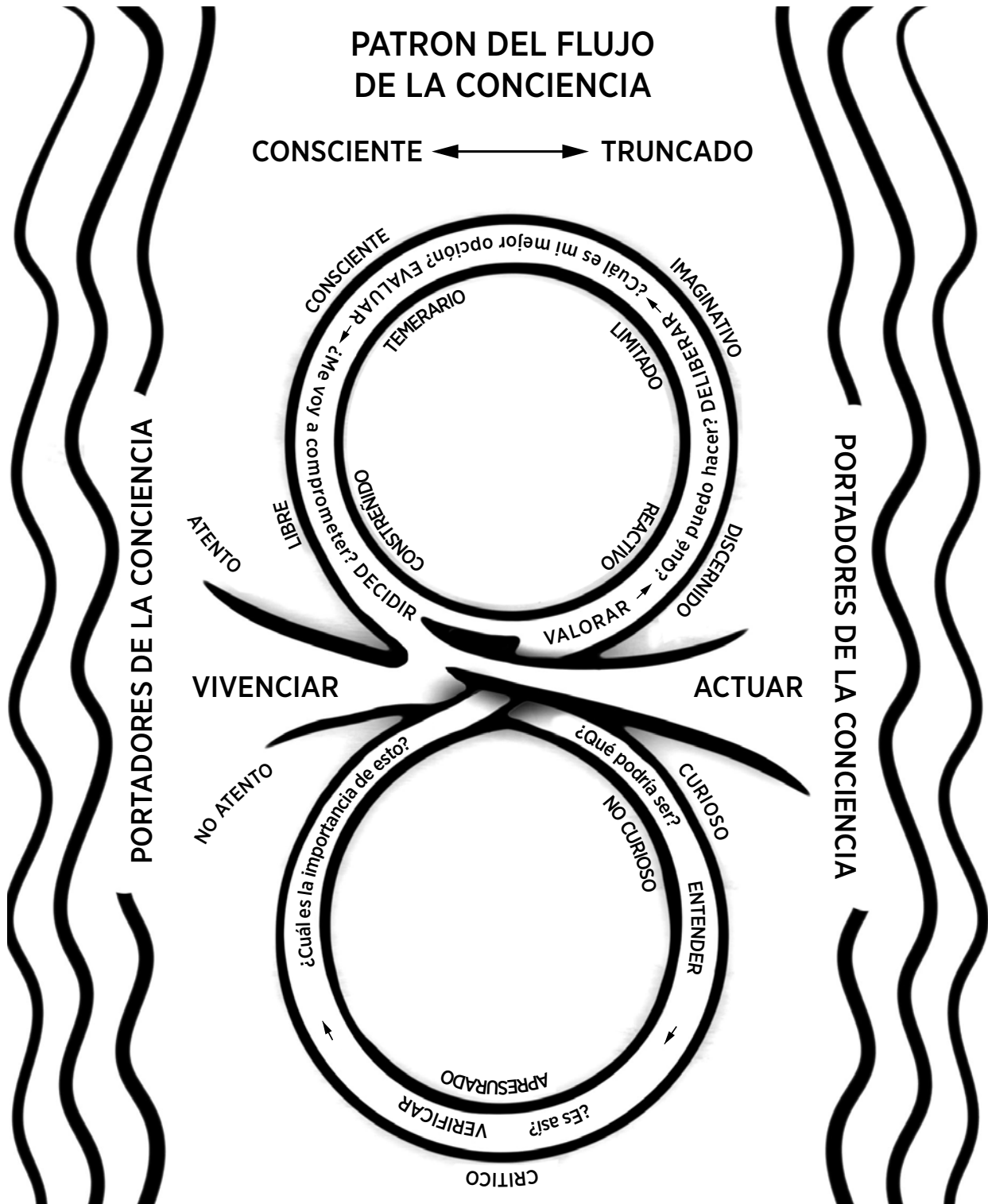
Lily y Marco tienen unos veinticinco años, y al igual que muchos jóvenes profesionales, comparten el alquiler de un piso en la ciudad. Cada uno tiene su habitación, y el salón y la cocina son las zonas comunes. Trabajan mucho: Lily es diseñadora gráfica en una empresa consultora donde está sometida a una fuerte presión y Marco es profesor y entrenador de natación en un colegio católico al otro lado de la ciudad. Como muchos jóvenes que deciden vivir juntos para compartir los altos costes de vivir en el centro, se llevan bien en la vida diaria, pero no son íntimos amigos.

Una tarde Lily vuelve a casa del trabajo y encuentra que Marco no está y que el fregadero y la encimera de la cocina están llenos de platos sucios. Con una furia repentina Lily grita, «¡Marco, qué cabrón!» Llega hasta el fregadero, coge algunos de los platos sucios –sartén, bandeja, taza de café, y cubiertos– va por el pasillo hasta la habitación de Marco, abre la puerta, y le tira los platos en la cama. Luego sale del apartamento dando un portazo.

Para relacionar los datos de los sentidos y la conciencia que se evidencian en este caso, imaginen lo que habrían visto si hubiesen estado presentes en ese momento: Lily entra en el apartamento, toma los platos, va por el pasillo, entra en la habitación de Marco y tira los platos en la cama. Imaginen también que oyen a Lily decir que Marco es un cabrón, oyen el ruido de los platos cuando ella los coge, cómo se estrellan cuando los tira en la cama, y el portazo que da cuando sale. Estos datos de los sentidos son pertinentes para el análisis de la situación, pero no son los únicos datos relevantes.

La otra categoría de datos relevantes es la de los datos de la conciencia que se dan en esa escena. Claro que no pueden

Figura 1. Bucle insight.



Fuente: Jamie Price, 2017.

ver o sentir estos datos porque no son perceptibles sensorialmente. Pero si pueden precisar cómo se manifiestan en los datos sensoriales disponibles. Por ejemplo, pueden inferir de

forma fidedigna que Marco usó la mente en un acto de *decisión* cuando dejó los platos en el fregadero. Las preguntas relevantes para entender esos datos pueden ser: ¿Qué hace

Tabla 2.

Pregunta	Operación	Gama de actuación
	Vivenciar	Atenta – No atenta
¿Qué podría ser?	Entender	Curiosa – No curiosa
¿Es verdad?	Verificar	Crítica – Apresurada
¿Cuál es la importancia de esto?	Valorar	De discernimiento – Reactiva
¿Qué puedo hacer?	Deliberar	Limitada – Imaginativa
¿Cuál es mi mejor opción?	Evaluar	Consciente – Impulsiva
¿Me comprometeré con esto?	Decidir	Libre – Encorsetada

que dejar los platos sea la mejor opción?, ¿qué estaba intentando conseguir?». Del mismo modo pueden inferir de forma fidedigna que Lily usó la mente en un acto de *valoración* cuando sentenció que Marco era un cabrón, y en los actos subsiguientes de *decisión* cuando tiró los platos en la cama y se fue del apartamento. Las preguntas relevantes para entender los datos de la conciencia de Lily pueden ser: ¿Qué la perturbó tanto de los platos sucios?, ¿qué hizo que tirar los platos a la cama de Marco fuese su mejor opción?, ¿qué quería conseguir?

A diferencia de las teorías del conflicto que ofrecen nociones truncadas de la operación consciente –teoría de la frustración-agresión, teoría de las necesidades humanas, y ciertas formas de la teoría narrativa, por ejemplo– los analistas insight se han basado en la filosofía crítica de la conciencia de Lonergan para desarrollar y poner a punto un modelo que les ayude a representar los datos de los sentidos y de la conciencia en sus análisis de las conductas en el conflicto y las dimensiones personal y social de las situaciones de un conflicto de forma más amplia. Resumo este esfuerzo colaborativo con la imagen gráfica del «patrón del flujo de la conciencia» que se presenta en la Figura 1 y que los profesionales insight denominan comúnmente el bucle insight.

Puesto que el alcance y la escala de este artículo no es que yo ofrezca una explicación detallada de los distintos términos técnicos correlacionados en el diagrama, voy a hacer uso del antiguo adagio que afirma que una foto, una imagen o un diagrama valen más que mil palabras y me voy a contentar con explicar los siguientes puntos, resumidos en la Tabla 2.

Primer punto: hay tres series de términos en el bucle insight. Hay una secuencia de preguntas: ¿qué podría ser?, ¿es verdad?, ¿cuál es la importancia de esto?, ¿qué puedo hacer?, ¿cuál es mi mejor opción?, ¿me comprometeré con esto? Hay una serie de operaciones correspondientes vinculadas a las preguntas: vivenciar, entender, verificar, valorar, deliberar, evaluar y decidir. Finalmente, existe una gama de actuación

correlativa a las operaciones: atenta –no atenta, curiosa– no curiosa, crítica –apresurada, de discernimiento– reactiva, imaginativa –limitada, consciente– impulsiva, libre –encorsetada.

Segundo punto: como dice el antiguo adagio, «un mapa no es el territorio». A lo que yo agregaría, «el bucle insight no es el flujo de la conciencia». Cada término y relación identificada en el diagrama es una variable –un marcador– de una pregunta, operación, actuación o correlación específicas que en realidad no es nunca abstracta sino que es siempre concreta y específica de un contexto. Por ejemplo, la pregunta para entender, «¿qué podría ser?» es una de dichas variables. Representa todas las formas y expresiones de cuestionamiento concretas que se emplean (muchas de ellas expresadas somáticamente en vez de con palabras) cuando la mente cambia espontáneamente de la vivencia de los datos de los sentidos y la conciencia a la curiosidad por los datos: ¿Qué ha sido ese ruido?, ¿qué hora es?, ¿qué es lo que me molesta?, ¿eh?

Tercer punto: el enfoque insight es rigurosamente empírico, con lo cual deberíamos sentirnos «obligados», como diría Lonergan, a preguntarnos si es así: es decir, a correlacionar y verificar en los datos de nuestra propia conciencia toda la red de términos y relaciones representados en el bucle insight. En efecto, si descubres imprecisiones empíricas o errores indiscutibles, recurriendo a los datos de la conciencia se podrán y deberán realizar las mejoras. Fue así como se desarrolló el diagrama y evolucionó hasta su estado actual.

Cuarto punto: veamos que el diagrama representa explícitamente el hecho de que tu presencia reflexiva ante el flujo de tus operaciones conscientes puede variar de grado desde «consciente» a «truncada». Reconoce también el diagrama que la operación y el flujo de la conciencia es siempre «transportado» de una forma u otra. El enfoque insight define implícitamente al «portador de conciencia»; todo aquello que guía y dirige el flujo de las operaciones de la conciencia. Como he indicado más arriba, los métodos y técnicas son portadores de conciencia, así lo son el diagrama del bucle

y los gráficos que lo acompañan. La experiencia de que uno mismo es «portado» significa volverse reflexivamente consciente –explícitamente consciente– de que una pregunta o imagen o modelo analítico guía el flujo de la propia conciencia, dirigiendo la mente hacia el preguntarse una cosa en lugar de otra, y a comprometerte con una determinada línea de acción en lugar de con otra. Una vez identificada la relación funcional de los portadores y de las operaciones de la conciencia en los datos de tu propia conciencia, descubrirás que el flujo de las operaciones conscientes es portado siempre, y que los portadores de tu conciencia son personales y sociales, y son igualmente múltiples, en capas y diversos.

### Ilustración del enfoque insight

Los profesionales insight buscamos identificar y entender los datos en una situación de conflicto mediante preguntas insight focalizadas. Una pregunta insight es aquella que se hace para entender, cuyo objeto es la realización de una operación distinta de la conciencia. Como tal, el objetivo de la pregunta insight no es tanto descubrir *qué* está pensando una persona –el *objeto* de su conciencia– sino aclarar *la forma* en la que está pensando en ese objeto. Por otra parte, el propósito de ir haciendo descubrimientos progresivos y acumulativos sobre la forma en la que una persona verifica, valora, delibera o decide no es un fin en sí mismo. El propósito mayor es fomentar el descubrimiento reflexivo de estas realizaciones en la conciencia de la otra persona.

Estos objetivos remiten al núcleo de la teoría del cambio operativo del enfoque insight, cuya lógica expresaré con las tres afirmaciones empíricas siguientes. (1) Las personas usan la mente cuando entran en una conducta de conflicto. (2) Las personas cambian la conducta de conflicto cuando cambian la forma en la que usan la mente. (3) Las personas cambian la forma en la que usan la mente cuando se vuelven reflexivamente conscientes, cuando son conscientes de que su forma de realizar una operación concreta tiene que mejorar: de alguna forma es estar más atento, ser más curioso, crítico, discernir más, ser más imaginativo, consciente o libre.

A modo de ilustración, presento el ejemplo de una conversación insight con Lily. Al igual que la situación de la que procede, el siguiente intercambio está basado en una conversación insight real si bien la edité y acorté con el fin de usarla como ilustración y explicación. Para entender más y mejor el enfoque insight, los invito a que se imaginen en un rol concreto y en una situación en la que la voz que dirige la conversación es la de ustedes.

Hola Lily, ¿qué tal?

*¡Marco es un cabrón!*

¿Qué es lo que ha hecho para llamarlo así?

*Dejó los platos sucios en el fregadero de la cocina*

Si, suena fastidioso, la verdad.

*Estoy más que fastidiada. Estoy furiosa. ¡No soy la chica de la limpieza!*

No, no eres la chica de la limpieza. ¿Qué es lo que te da rabia de sentirse así?

*Soy la compañera de piso de Marco, no la chica de la limpieza. Así no se tratan los compañeros de piso. Es mi apartamento también.*

Vale, entonces ¿qué pasa cuando sientes que Marco te trata así?

*Me confunde y me pone furiosa porque no me puedo concentrar en lo que se supone que tengo que hacer para mi trabajo.*

¿Qué es lo que te impide centrarte en tu trabajo?

*¡Siento que tengo que ponerme a limpiar la cocina! Me gusta que la cocina esté limpia. Los platos sucios en el fregadero me molestan. Pero son los platos de Marco, y es él quien debería fregarlos. Me enfado porque mi atención se queda fijada en los platos de las narices, y la idea para un diseño que tenía cuando entré se me fue, y de repente me vi a mi misma pasando del rol en mi trabajo al papel de chica de la limpieza. Me puse a pensar en los platos y en las tareas domésticas y en las responsabilidades del piso en lugar de pensar en el proyecto de diseño que se supone debería estar haciendo.*

¿Qué es lo que está en juego para ti en este cambio de atención?

*Tengo un proyecto de diseño importante que tengo que acabar pronto. Tengo que terminarlo, y lo que me preocupa es hacer bien mi trabajo y terminarlo a tiempo. Hay algunos problemas de diseño que tengo que ajustar, y no me puedo concentrar cuando hay platos sucios en el fregadero.*

Entonces, cuando llegaste a casa y viste los platos sucios de Marco, te cabreaste porque sentiste que salías del papel de Lily la diseñadora gráfica y te empujaban al papel de Lily la chica de la limpieza. Esto te inquietó por tu trabajo y te preocupó por tu rendimiento y responsabilidad en ese rol.

¡Sí!

Entonces, ¿qué hiciste?

*Le tiré los platos a Marco en la cama.*

Bueno ... sin duda eso hará que Marco preste atención.

Claro.

¿Qué buscabas cuando le tiraste los platos en la cama?

*La verdad es que no estaba pensando en eso. Simplemente estaba cabreada y quería que lo supiese.*

¿Qué piensas que has conseguido?

*No lo sé. Imagino que lo sabré cuando vuelva al apartamento. Me imagino que Marco estará enfadado. Supongo que se puede vengar.*

Eso es preocupante.

¡Sí lo es.

Si tuvieras una segunda oportunidad, ¿qué harías en lugar de lo que hiciste?

*Buena pregunta. Primero, espero, pensaría que la decisión de Marco de dejar los platos en el fregadero no tiene que ver conmigo o mi papel sino con él mismo. Así que si tuviera una segunda oportunidad, me gustaría pensar que no haría caso a los platos y me dedicaría a mi trabajo. Pero la verdad es que casi seguro no podría hacer eso. Así que pienso que la mejor opción sería hablar con Marco para explicarle cómo me afectan estas cosas a mí, y cómo dejar la cocina hecha un asco hace que mi capacidad de trabajo sea un desastre.*

¿Crees que Marco lo entendería?

*Sí lo creo.*

### Diferenciar la realización de la valoración

Una vez que se ha entendido la situación en cuanto a sus datos relevantes de los sentidos y la conciencia que la constituyen, la segunda operación básica del método insight es diferenciar la(s) operación(es) de valoración implicada en la conducta conflictiva. Como se indica en el bucle insight, valorar es una actividad recurrente de la mente humana que se da espontáneamente cuando se realizan las operaciones de entender y verificar. Técnicamente, valorar es un acto de cognición afectiva que tiene por objeto la respuesta a la pregunta de valoración: ¿cuál es la importancia de esto? Reflexivamente, uno vivencia la operación de valoración en los sentimientos que uno tiene sobre las circunstancias que se presentan. La valoración de Lily queda manifiesta cuando exclama que Marco es un cabrón, aunque precisamente lo que está sintiendo Lily y precisamente la importancia que capta lo que está sintiendo no se descubren en los datos de los sentidos. Así, los profesionales insight empiezan a hacer una serie de preguntas insight con el objetivo de verificar progresiva y acumulativamente el acto de valorar, clarificar su objeto y diferenciar a sus portadores.

El intercambio, engañosamente sencillo, del inicio de la conversación insight con Lily abre la puerta a diferenciar cómo realiza su valoración. Es de notar que al decir, «Marco es un cabrón», Lily está expresando un acto de valoración en forma de expresión de un hecho. Los analistas insight se refieren a las afirmaciones de este tipo como «afirmaciones moralizantes». Estas afirmaciones combinan verbalmente el conocer y valorar de una persona. Son una manifestación común de una conducta conflictiva.

La pregunta de verificación, «¿Qué es lo que te llevó a llamarlo eso?» hace que Lily diferencie el hecho de conocer y su valoración. Dirige su mente a identificar explícitamente lo que hizo Marco, aunque su valoración de la conducta de él sigue estando clara en los datos de los sentidos: por el tono airado de sus palabras. La respuesta, «suena fastidioso», es un intento del profesional insight de reflejarle a Lily su sentimiento con precisión, con lo que la mente de ella se focaliza reflexivamente en cómo realiza su valoración. EL

hecho de que Lily corrige su intento de reflexión y se identifica a sí misma como «furiosa» demuestra la profundización de su conciencia. Analíticamente esto es significativo porque indica que Lily cambia el foco de su atención de los platos sucios a su acto de valoración de la importancia que esto tiene.

Este cambio metodológico se puede explicar con dos puntos. Primero, como objeto de la valoración, los profesionales insight definen la «importancia» como la diferencia o adecuación –la disyunción o la congruencia– entre lo que se verifica frente a las circunstancias actuales y lo que se espera o desea que sea el caso. Los profesionales insight diferencian además tres ámbitos de importancia: personal, práctica y relacional (que también se conoce como social). Registrar una brecha en cualquiera de estos tres ámbitos de lo que es importante es captar en las circunstancias presentes lo que los profesionales insight denominan una «amenaza» a lo que se espera, a las preocupaciones y a las expectativas. En el caso de Lily, su rabia demuestra que ella registra una amenaza en la decisión de Marco de dejar los platos sucios en el fregadero, y su elevada conciencia de la valoración la induce a nombrar la brecha que siente: «¡No soy la chica de la limpieza!»

Segundo, como cuestión práctica, no es fácil ser explícitamente consciente de las operaciones, objetos y portadores de la valoración propia. Como deja claro la afirmación moralizante de Lily de que Marco es un cabrón, el flujo de nuestras operaciones conscientes es a menudo compacto y elemental, y, al menos inicialmente, nuestros actos de valoración suelen ser reactivos y están reflexivamente truncados en vez de diferenciarlos y ser conscientes de ellos. En el caso de Lily, puesto que su mente fluye espontáneamente desde el verificar que la cocina es un asco hasta el sentirse furiosa por ello, la imagen de que «Marco deja los platos sucios en el fregadero» empieza a funcionar como un emblema o símbolo de la brecha que percibe Lily en esa situación. En ausencia de preguntas insight que le ayudarían a diferenciarlas, la imagen visual que obtiene de que Marco deja los platos, y el sentimiento de rabia que se precipita en su interior, quedan simbólicamente no diferenciados en la mente de Lily.

Como lo define Lonergan, «un símbolo es una imagen de un objeto real o imaginario que evoca un sentimiento o es evocada por un sentimiento» (Lonergan, 1972, p. 64). Especifica además que los sentimientos que son evocados por los símbolos son «elementales» cuando «no se ha alcanzado aún la distinción entre significación y significado» (Lonergan, 1972, p. 74). Como explica Glenn Hughes, los actos de valoración como los de Lily «[son] *elementales* precisamente porque la importancia simbólica [de los platos sucios] no está objetivada, no está supervisada y se la juzga-» (Hughes, 2011, p. 40). Lily siente que la rabia que registra al encontrarse los

Tabla 3.

Ámbito de importancia	Portador de conciencia
Personal	Imagen de uno mismo
Práctico	Narrativa
Relacional	Patrón de colaboración

platos sucios es significativa, pero su importancia es desconocida para ella porque su valoración es elemental, reactiva, y está reflexivamente truncada.

Para ayudar a que personas como Lily diferencien sus actos elementales de valoración y que entiendan reflexivamente el sentido percibido de la importancia que registran, los profesionales insight usan una serie de términos y relaciones como guía de su formulación de las preguntas insight. Estos términos aparecen correlacionados en la Tabla 3, y reflejan el descubrimiento de que la respuesta a la pregunta básica de la valoración (¿cuál es la importancia de esto?) se puede diferenciar normalmente en tres ámbitos de importancia relacionados, cada uno con su propio portador de conciencia. Como indiqué anteriormente, los ámbitos de la importancia son el personal, el práctico y el relacional, y los portadores de conciencia correspondientes son las imágenes de uno mismo, las narrativas y los patrones de colaboración.

Al decir, «soy la compañera de piso de Marco, no la chica de la limpieza», Lily da una pista importante de la brecha que percibe, aunque ésta no sea definitiva. Porque su vivencia de ser la «chica de la limpieza» podría revelar posiblemente una brecha en alguno de los tres ámbitos de importancia: una brecha personal vinculada a su autoimagen, una brecha práctica portada concretamente por una amenaza narrativa sobre el ser la chica de la limpieza, o una brecha relacional que implica la distribución de roles y tareas entre compañeros de piso. Así, la siguiente pregunta insight tiene como objetivo aclarar este punto al dirigir las preguntas hacia la vivencia que tiene Lily de la brecha: «¿Qué es lo que te da rabia de esta vivencia de ti misma?» La respuesta de Lily confirma que para ella la brecha más llamativa se encuentra en las implicaciones relacionales de la conducta de Marco. Su experiencia elemental de los platos es un símbolo de un patrón de colaboración que para ella es inaceptable: «los compañeros de piso no se tratan así».

Las siguientes preguntas insight buscan profundizar la conciencia reflexiva de Lily del sentido de brecha percibido por ella, y cuál es la importancia de la misma para ella. A medida que es más consciente reflexivamente, Lily puede discernir su valoración y puede objetivar la brecha volviendo a afirmar (y a rechazar una vez más) el papel que aparentemente le toca desempeñar: «No soy la chica de la limpieza». Sin embargo, pese al rechazo que Lily tiene de su papel, su

conciencia es portada por él. Esto es perturbado a Lily sobremanera, ya que es consciente de que su focalización se ve arrastrada no hacia las tareas, responsabilidades y roles relacionados con el trabajo y «se ve fijada en los platos de las narices». Este descubrimiento la lleva también a establecer una conexión entre su brecha relacional con Marco y los otros dos ámbitos de importancia, personal (la imagen de sí misma en el trabajo) y práctica (las consecuencias de no terminar el proyecto a tiempo). La importancia específica de las brechas personal y práctica siguen estando por descubrir en los datos de la conciencia de Lily, pero en lugar de ir por este camino, el profesional insight resume el descubrimiento que hace Lily de lo que parece ser más llamativo de esta triple brecha, que los compañeros de piso se tienen que tratar de otra forma, y Lily verifica este relato.

### Correlacionar el valorar y el decidir

Una vez que se ha diferenciado la valoración, la tercera operación básica del método insight es correlacionar críticamente el valorar y el decidir operativos en la conducta de la persona en conflicto. Como hemos indicado en el bucle insight, la secuencia triple de operaciones que se suceden en la operación de valoración comienza con la deliberación y continúa en la evaluación de las decisiones. Esta secuencia deliberar-evaluar-decidir es un proceso de resolución de problemas intrínseco del patrón del flujo de nuestras operaciones conscientes. «Deliberar» es nuestra respuesta de primer orden a la importancia que aprehendemos en la valoración. Cuando empezamos a preguntarnos y a respondernos la pregunta básica de la deliberación (¿qué podría hacer?) ponemos en juego creativamente nuestras esperanzas y preocupaciones correlacionando imaginativamente las opciones potenciales y los resultados con la importancia personal, práctica y relacional que discernimos ante nuestras circunstancias. Deliberar da lugar a la pregunta más específica de la evaluación (¿cuál es mi mejor opción?) y esta, a su vez, produce el acto existencial de decidir (¿me comprometeré a llevar a cabo esto?). «Decidir» es el acto que realizamos cuando nos comprometemos con la línea de acción identificada por nuestro acto de evaluar. Normativamente, es decir, cuando los actos de deliberación-evaluación-decisión son respectivamente imaginativa-consciente-libre (en vez de una combinación de limitada-



apresurada-encorsetada) la línea de acción con la que nos comprometemos responderá crítica y creativamente a las brechas y congruencias que discernimos en la valoración.

«Entonces ¿qué hiciste?» le pregunta el profesional insight a Lily. «Tiré los platos de Marco en su cama», responde. Partiendo de su observación reflexivamente truncada de su valoración reactiva y elemental, la decisión de Lily de tirar los platos a la cama tiene sentido para ella. Siente que su decisión es la correcta y acentúa el acto dando un portazo al salir. Sin embargo, ahora que es más reflexivamente consciente de la valoración de la situación, la decisión tomada parece retorcida. El acto de tirar los platos en la cama de Marco parece ahora equivocado y contraproducente. La secuencia final de las preguntas insight –¿qué buscabas cuando tiraste los platos en la cama?, ¿qué piensas que conseguiste?– apunta al acto de evaluación de Lily, y sus respuestas son pensadas reflexivamente: «No lo sé. Imagino que Marco se cabreará. Supongo que se puede vengar». De hecho, se nota por el tono más sentido de sus palabras que Lily está valorando toda su acción de deliberar-evaluar-decidir. El profesional insight refleja el sentimiento manifiesto en sus palabras: «Eso es preocupante». Lily lo confirma, y la siguiente pregunta insight se centra aún más en su actuación: «Si tuvieras una segunda oportunidad, ¿qué harías en lugar de lo que hiciste?» El objetivo de ésta es ayudarle a Lily a correlacionar críticamente su valoración con su decisión. Dudando ya menos, propone una acción más adecuada para la brecha relacional que discierne frente al problema: piensa que sería bueno explicarle a Marco qué le ocurre a ella cuando llega a casa y se encuentra los platos sucios en el fregadero. Ya no piensa en tirarle los platos a Marco en la cama. Se la ve claramente en una situación completamente distinta de su experiencia inicial y elemental con los platos sucios. Al ser más reflexivamente consciente de su valoración y al correlacionar críticamente el hecho con su decisión, Lily transforma su compromiso con una conducta de conflicto en compromiso con una conducta pacífica. Ahora sí que está lista para resolver su conflicto con Marco. Por supuesto tendrá que abordar la importancia que Marco discierne en su conducta durante el conflicto, y al hacer esto, su mejor opción será prestar atención a la valoración y a la decisión que tomará él.

Mi objetivo en este artículo era proporcionar una ilustración práctica del método de análisis de la conducta en un conflicto y cómo se utiliza y es desarrollado actualmente por los profesionales insight. Siguiendo a Lonergan, afirmo que un método es portador de conciencia: un patrón de relaciones relacionadas y recurrentes que sirve de guía y que dirige el flujo de nuestra conciencia hacia descubrimientos y explicaciones asentados críticamente. Utilizo el caso de «Lily vuelve a casa» para clarificar la secuencia de las operaciones relacionadas que constituyen el enfoque insight: relacionar

los datos pertinentes de los sentidos y de la conciencia, diferenciando el acto de valorar, y correlacionando críticamente la valoración y las decisiones. Demuestro también cómo los profesionales insight usan la técnica haciendo preguntas insight específicas para ejecutar el método en sí: fomentar mayor concienciación progresiva y acumulativamente para entender, hacer propio y transformar la conducta durante un conflicto.

La importancia fundamental que tiene distinguir el enfoque insight como método de las técnicas aplicadas que han sido desarrolladas para implementarlo es lo que nos invita a ampliar el enfoque insight más allá de sus aplicaciones técnicas actuales: más allá de las conversaciones insight, más allá de la mediación insight, más allá del trabajo policial insight (Price, M 2015), más allá del teatro insight (Price, V 2017), más allá del liderazgo y de la consolidación de la paz insight hacia una búsqueda más profunda de respuestas a las preguntas que siguen estando en el territorio de lo desconocido, y cuyo descubrimiento sigue siendo una necesidad imperiosa. Y así termino igual que comencé: reiterando la observación de Lonergan de que un método es un marco para la creatividad colaborativa, aceptando la colaboración de ustedes y anticipando los resultados progresivos y acumulativos de su creatividad.

## Referencias

- Hughes, G. (2011). *A More Beautiful Question*. Columbia: University of Missouri Press.
- Lonergan, B. (1972). *Method in Theology*. Toronto: University of Toronto Press.
- Lonergan, B. (1985). *A Third Collection*. New York: Paulist Press
- Lonergan, B. (2004). *Philosophical and Theological Papers 1965-1980*. Toronto: University of Toronto Press.
- Lonergan, B. (2016). *A Second Collection*. Toronto: University of Toronto Press.
- Melchin, M. y Picard, C. (2008). *Transforming Conflict Through Insight*. Toronto, Canada: University of Toronto Press.
- Price, M. (2015). The Process and Partnerships Behind Insight Policing. *Criminal Justice Policy Review*, 27(5), 553-567. Process and Partnerships in Insight Policing
- Price, V. (2017). Insight and the Performing Arts: A Journey of Discovery. Manuscript submitted for publication.