



LA PROMOCIÓN DE LA RESILIENCIA APLICADA AL PROCESO DE MEDIACIÓN

Autora: Elena Cobler Martínez

Tutores: José Luis Rubio y Gema Puig (ADDIMA)

Fecha: 2 de septiembre de 2015

LA PROMOCIÓN DE LA RESILIENCIA APLICADA AL PROCESO DE MEDIACIÓN

No podemos controlar el viento,
pero **podemos ajustar las velas.**

Autor desconocido

El presente trabajo aborda la promoción de la resiliencia aplicada al proceso de mediación. Su objetivo es describir y analizar cómo se evalúa la aplicación de la resiliencia por la persona mediadora/tutora de resiliencia durante todo el proceso de mediación resiliente a las partes implicadas en el mismo. Se describe el modelo del proceso de mediación resiliente y la evaluación de las personas que participan en una mediación, para reflejar el cambio experimentado por ellas respecto a su actitud hacia los conflictos y adversidades de la vida, para comprobar si han mejorado en su resiliencia y son capaces de enfrentarse a los nuevos conflictos o contextos de dificultad con más recursos resilientes, después de atravesar el proceso de resolución de su conflicto mediante la mediación resiliente, habiendo aprendido del mismo para salir fortalecidos.

La persona mediadora actúa como un motor para el cambio en el pensamiento y la conducta de las partes envueltas en el conflicto. Crea una serie de cambios a través de las preguntas que va formulando a lo largo de las sesiones. Las preguntas son importantes en función de las respuestas que evocan. Cuando el mediador hace una pregunta, hace responsable a la persona que tiene que responder, de esta forma mantiene el poder de las partes y los prepara para la toma de decisiones. El lenguaje en general y la formulación de preguntas en particular, son herramientas fundamentales para un mediador. El mediador puede actuar como tutor de resiliencia cuando es capaz de conseguir un cambio de mirada y de enfoque en ambas partes implicadas o al menos en una de ellas, respecto a su conflicto.

Palabras clave: mediación, conflicto, tutor de resiliencia

ÍNDICE:

1.- Fundamentación teórica sobre la promoción de la resiliencia en el ámbito del proceso de mediación de conflictos.

- 1.1 El conflicto como adversidad
- 1.2 La mediación
- 1.3 Revisión del concepto de resiliencia aplicada al proceso de mediación

2.- Planteamiento y modelo del proceso de la mediación resiliente

- 2.1 Descripción del modelo del proceso de mediación resiliente
- 2.2 El mediador como tutor de resiliencia

3.- Metodología de evaluación

- 3.1 Análisis e interpretación de resultados
- 3.2 Conclusiones y Límites de la evaluación

4.- Conclusiones

5.- Bibliografía

ANEXOS:

1.- Esquema del modelo del Proceso de Mediación Resiliente

2.- Gráficos de resultados de la primera persona evaluada

3.- Gráficos de resultados de la segunda persona evaluada

4.- Gráficos de resultados de la tercera persona evaluada

1.- Fundamentación teórica sobre la promoción de la resiliencia en el ámbito del proceso de mediación de conflictos.

El objetivo de este trabajo es mostrar cómo se puede promocionar la resiliencia y transformar una parcela de la realidad de las personas que se encuentran envueltas en un conflicto y deciden de manera voluntaria intentar solucionar ese conflicto utilizando la mediación como mecanismo de solución. Para eso necesitan al mediador que es la persona que hace de puente entre ellos para que consigan llegar, mediante el diálogo, a una resolución o transformación del conflicto, consensuada y pactada por ambos, en la cual las dos partes salgan ganando. En este caso, la persona mediadora desarrollará el papel de tutora de resiliencia al promocionar la resiliencia con cada una de las partes en las entrevistas individuales y con ambas durante todo el proceso de mediación.

Este trabajo se desarrolla en la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos (UMIRC) de la guardia urbana de Reus, lugar en donde trabajo como policía mediadora desde el año 2007. Se trata de un servicio que trabaja para la prevención de los conflictos sociales y la seguridad ciudadana mediante la gestión positiva del conflicto, la promoción del civismo, de la convivencia y la mediación.

Los tipos de conflictos que se trabajan en este servicio mediante la mediación están clasificados de la siguiente manera:

1- conflictos comunitarios (entre vecinos, comunidades, en la vía pública, etc.)

2- grupos de jóvenes (se reúnen en plazas, juegan al fútbol, etc.)

3- conflictos escolares (tanto si se producen en el interior del centro escolar como si son ocasionados en la calle, pero que los protagonistas son alumnos o ex alumnos del centro y padres y madres de los alumnos)

4- conflictos familiares (padres e hijos, conflictos generacionales, etc.)

En un principio este trabajo estaba enfocado a la promoción de la resiliencia en la mediación de cualquier tipo de conflicto sin la comprobación posterior y evaluación del cambio en las partes intervinientes, fue a raíz de cursar la asignatura con el Doctor Saavedra, casi al final del postgrado, que quise incluir la evaluación en el desarrollo del trabajo, por lo que debido al factor tiempo no se ha podido efectuar un muestreo importante de diferentes personas, de diferente sexo y edad y compararlo con personas que simplemente asistan al servicio de mediación, pero sin llegar a realizar todo el proceso para poder comprobar los diferentes resultados, además de efectuar la evaluación con un grupo control (grupo en el que no se practique la "mediación resiliente"). Por eso en el presente trabajo sólo se han podido realizar tres muestras a personas que se ha practicado la mediación resiliente para darle más rigor y dejar constancia de la experiencia realizada. Lo que se pretende con la presentación de esta experiencia es simplemente una primera aproximación que deberá ser completada, refutada, profundizada y matizada por otras experiencias e investigaciones dejando abierta la posibilidad de evaluar con un grupo control (grupo en el que no se practique la "mediación resiliente") como hemos dicho.

Para mostrar el cambio y transformación de la realidad de las personas participantes en la mediación resiliente, es decir, en la que se promociona la resiliencia, se necesita una evaluación, ya que si no podemos medirlo no existe. El significado de la evaluación difiere según la etapa del proceso en la que se la utilice. En este caso la evaluación se aplicará durante el proceso de mediación, pasando la escala de resiliencia SV-RES (Saavedra y Villalta, 2008) al inicio, en la primera entrevista individual que se realiza a las personas que vienen al servicio de mediación, antes de la sesión de mediación, y la misma escala de nuevo a las mismas personas, transcurridos dos o tres meses de la primera aplicación, para que no se contamine el resultado por el factor memoria y así poder comprobar si los puntajes de la escala son diferentes en cada una de las personas después de haber pasado por todo el proceso de mediación, con el fin de realizar la construcción de un perfil de resiliencia destacando las áreas fuertes y débiles

de las distintas dimensiones y su comparación con el resultado obtenido. Debemos resaltar el papel participativo del sujeto en esta evaluación, sin desconocer que existen aspectos estructurales de la persona, que sirven de base para la construcción de la conducta resiliente, pero también reconociendo al sujeto como un actor frente al problema y constructor de sus conductas (Saavedra, 2008). Como una manera de dar respuesta a este dinamismo, la escala SV-RES (Saavedra y Villalta, 2008) considera modalidades de interacción del sujeto:

- a) consigo mismo,
- b) con los otros y
- c) con sus posibilidades,

En relación con distintos actos de conciencia para aprender y transformar proactivamente sus juicios sobre:

- 1) la capacidad de generar metas orientadoras de la acción,
- 2) la capacidad para resolver situación problemática,
- 3) la definición de sí mismo, y
- 4) la definición de la historia que la constituye como tal.

La transformación de estos juicios es importante y necesaria para generar un cambio de conducta a fin de resolver su conflicto y para poder afrontar de otra manera, los siguientes conflictos que se encontrarán a lo largo de su vida, habiendo aprendido del anterior y con nuevas herramientas y fortalezas adquiridas en el proceso de mediación resiliente.

1.1 El conflicto como adversidad

"A pesar de traumas graves, incluso muy graves, o de desgracias más comunes, la resiliencia parece una realidad confirmada por muchísimas trayectorias existenciales e historias de vida exitosas. De hecho, por nuestros encuentros, contactos profesionales y lecturas, todos conocemos niños, adolescentes, familias y comunidades que "encajan" shocks, pruebas y rupturas, y las superan y siguen desarrollándose y viviendo -a menudo a un nivel superior- como si el trauma sufrido y asumido hubiera desarrollado en ellos, a veces revelado incluso, recursos latentes y aun insospechados". (Michel Manciaux. La resiliencia: ¿mito o realidad?)

Contra las adversidades de la vida a menudo no podemos hacer gran cosa. Suceden y tenemos que afrontarlas. Como consecuencia de ello sufrimos malestar, estrés, tristeza, dolor... y no podemos hacer nada para evitarlo. ¿O sí?

Cuando tenemos una adversidad, la filtramos a través de nuestras percepciones, creencias y prejuicios y acusamos un malestar. Nuestra mente nos dice que en la situación que vivimos seremos desgraciados y efectivamente nos sentimos desgraciados. Del mismo modo, si creemos que no hay esperanza viviremos sin esperanza y si sentimos que nadie nos querrá experimentaremos soledad y desdicha. Estamos proyectando sobre nuestros sentimientos, los clichés que nuestro cerebro ha creado sobre la situación que estamos viviendo. Pero, ¿está en lo cierto nuestro cerebro? En la mayoría de los casos se equivocará, ya que no cuenta con nuestro potencial para transformar nuestra realidad y convertirla en algo transformador. Ese potencial, esa capacidad es la que se denomina resiliencia, ese "estar resiliente" es el que debemos potenciar para conseguir ese cambio de percepción de la realidad, ese cambio de mirada.

¿Es el conflicto una adversidad? Las situaciones inesperadas, las relaciones insanas, los problemas a los que no le encontramos solución, la toma de decisiones, las molestias reiteradas de ruidos, golpes, molestias de convivencia, etc., que no nos permiten descansar, entre otros, generan conflictos, los cuales inciden en el bienestar de las personas que los viven y padecen. El conflicto se presenta muchas veces como algo negativo, como algo que debemos evitar y rechazar, sin embargo, si reflexionamos detenidamente nos damos cuenta que la mayoría de los conflictos están en la base del

crecimiento, tanto a nivel personal como a nivel social y/o comunitario. Los conflictos pequeños o grandes, a los cuales nos enfrentamos constantemente nos ponen en situación de progreso y de cambio. El conflicto nos coloca en una situación incómoda, en la cual nos vemos obligados a enfocar los temas desde otras perspectivas, a encontrar nuevas maneras de relacionarnos, a buscar opciones diferentes ante situaciones concretas..., nos hace desarrollar nuestra capacidad de adaptación y de relación con los demás y con el entorno, nos hace ampliar nuestro abanico de posibilidades de acción y el conocimiento que tenemos de nosotros mismos y de los que nos rodean, nos hace crecer y nos ayuda a desarrollarnos y a relacionarnos con los otros.

Por lo tanto, el conflicto como adversidad designa toda una constelación de factores que puede ser objetiva o subjetiva, es decir, existen condiciones físicas reales de adversidad como las derivadas de una guerra o catástrofe o situaciones que se convierten en adversidades a partir de las interpretaciones que se hacen de ella, como dice Rutter en Curuchelar, (2014) “la experiencia se categoriza en adversidad a raíz de la percepción de la persona que lo vivirá de un modo u otro, estando condicionada por la intensidad, la duración del evento, la mirada de los otros del mismo y los recursos que tenga internos y externos” (p.17). Por ello, es importante para el fin de este trabajo, definir el conflicto como una adversidad subjetiva para poder ser abordada y gestionada a través de la mediación como puente para promocionar la resiliencia, definida ésta según Vanistendael (2006) como la capacidad de una persona o sistema social de enfrentar adecuadamente las dificultades de una forma socialmente aceptable.

1.2 La mediación

La mediación, como afirma Floyer (1997) es un método para resolver los conflictos en el que interviene la ayuda de una tercera persona: el mediador, quien realiza reuniones conjuntas y separadas con las partes en conflicto a fin de:

- ✓ Reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz.
- ✓ Ayudar a las partes a comprender las necesidades y los intereses del otro.
- ✓ Formular preguntas que pongan de manifiesto los intereses y necesidades reales de cada parte.
- ✓ Plantear y aclarar cuestiones que han sido pasadas por alto, o que no han recibido la suficiente atención.
- ✓ Ayudar a las personas a concebir y a comunicar nuevas ideas.
- ✓ Ayudar a reformular las propuestas en términos más aceptables.
- ✓ Moderar las exigencias que no son realistas.
- ✓ Comprobar la receptividad a nuevas propuestas.
- ✓ Ayudar a formular acuerdos que resuelvan los problemas actuales, salvaguarden las relaciones y permitan prever necesidades futuras (p. 40).

Se trata de un método muy eficaz para la integración de habilidades para la resolución de conflictos. Ayuda a las personas a resolver y aprender de las disputas interpersonales que se producen entre ellos, produciendo cambios en la forma que tienen esas personas de entender y resolver los conflictos, se produce a su vez, una mejora de la autoestima y de sus habilidades de escucha activa y pensamiento crítico y creativo. En el proceso de mediación se puede comprobar como muchos de los conflictos que se originan están influenciados socialmente, que la imposibilidad de llegar a una solución viene determinada por procesos de influencia social y que las dificultades para llegar a acuerdos en la mesa de mediación se ven condicionadas por estereotipos, prejuicios, procesos de categorización, influencia grupal (familia, amigos, compañeros, etc.). Por lo tanto, la persona mediadora debe estar sensibilizada para atender e identificar estos aspectos con el fin de ayudar a flexibilizar las posturas de los mediados para que puedan llegar a acuerdos en los que ambas partes se sientan satisfechas.

La mediación tiene el potencial de facilitar la comunicación y sanar relaciones, incluso en situaciones de mucha hostilidad. El objetivo principal de la mediación, independientemente de los motivos de la disputa, es ayudar a las partes a que se entiendan entre sí para que puedan pasar de la culpa mutua hacia una solución aceptable para ambas.

1.3 Revisión del concepto de resiliencia aplicada al proceso de mediación

Entre las diferentes definiciones de resiliencia tenemos la de Forés y Grané (2010) que dice: “la resiliencia es la capacidad de un grupo o de una persona de afrontar las adversidades, sobreponerse y salir fortalecido o transformado”. Así mismo, la resiliencia se entiende como una cualidad que puede ser desarrollada a lo largo de la vida. No se trata de un proceso reducido a la infancia. Todas las personas en cualquier etapa de su vida y en cualquier ámbito pueden encontrarse en una situación adversa o traumática, la pueden superar y pueden salir de ella fortalecidos. La persona resiliente debe resaltar sus recursos internos y además de aprender a sobrevivir necesita una mano amiga que le ofrezca un recurso externo, una relación o vínculo afectivo que le permita superarlo y prosperar.

La resiliencia distingue dos componentes (Vanistendael, 2006) :

- ✓ La resistencia frente a la destrucción
- ✓ La capacidad para desarrollar conductas positivas pese a circunstancias difíciles

Se debe aprender de los dos componentes, ya que será la acción combinada de ambos la que proporcionará la actitud para hacernos más resilientes.

El paradigma de la resiliencia supone una visión de esperanza respecto a las personas. En lugar de favorecer actitudes de victimización, venganza o inactividad y apatía, lo que hace es reforzar la parte sana del individuo con la finalidad de luchar contra las dificultades y conseguir crecer a pesar de todo. En este caso, la amenaza potencial del

conflicto se convierte en un reto o desafío para que la persona crezca y salga fortalecida.

Las investigaciones realizadas alrededor de la resiliencia han mostrado que las personas resilientes no sólo son capaces de afrontar los factores estresores y la adversidad sino que además su resiliencia les ayuda a disminuir la intensidad del estrés, la ansiedad, la depresión o la rabia, al mismo tiempo que aumenta su curiosidad y mejora su salud mental. Afirma Curuchelar (2012) que “acudir a los propios recursos internos y construir resiliencia con otras personas, favorece el desarrollo intrapsíquico y relacional saludable. En especial en la mediación implica que podamos interactuar con la noción de construcción (del proceso negociador), con una conexión profunda entre las personas (interacción) y con un abordaje creativo del problema (creatividad/humor). Continúa Curuchelar (2014), “cuando un participante de una mediación sabe utilizar sus fortalezas y adaptarse positivamente a la actitud de la otra parte y a sus necesidades, aplica resiliencia (p. 16).

La resiliencia aplicada en la mediación convida a afrontar la situación, aceptarla y responder con actuaciones concretas y diferentes a las realizadas anteriormente. En la respuesta se manifiesta el crecimiento y la libertad y creatividad del ser humano. Después del proceso de mediación resiliente se ha aprendido a transformar los conflictos, enfrentando los siguientes con más recursos y habilidades. En este modelo de mediación resiliente, se da énfasis a la identificación de los recursos y las habilidades de afrontamiento de superación de las circunstancias adversas por parte del individuo, aquí está la diferencia con el proceso de mediación sin aplicar la resiliencia.

Así, denominaríamos al proceso de mediación resiliente, término acuñado por Graciela Curuchelar (2012) definido por ésta como “un proceso de comunicación que favorece la gestión de conflictos. Implica actuar positiva y activamente junto a los protagonistas,

fortaleciendo los vínculos e impulsando la capacidad de los seres humanos de sobreponerse a la adversidad, para proyectarse en el futuro a partir de su potencial constructivo” (p. 116)

La resiliencia en la mediación es un proceso dinámico, Curuchelar (2014) “hay un punto de partida, un trayecto de aprendizaje y un momento de poner en práctica lo aprendido para desarrollar estrategias que favorezcan la resolución del conflicto, al unir lo mejor y lo posible con una visión de futuro” (p. 17). Esto genera un nuevo recurso en las partes que es descubrir sus propias fortalezas como resultado de este proceso dinámico, sin dejar de reconocer la vulnerabilidad del ser humano.

Tanto en la primera entrevista individual con cada una de las partes como en la sesión de mediación con ambas, el mediador utiliza las preguntas para abrir a la reflexión, preguntas que generan nuevas preguntas y que posibilitan el crecimiento y el aprendizaje, Curuchelar, (2014), “al promover la resiliencia a través de las preguntas trae consigo una acción educativa y preventiva generadora de nuevas preguntas, que obtienen respuestas en las propias fortalezas de las personas” (p. 8).

La resiliencia y la resolución pacífica de conflictos pueden favorecer los procesos de integración y cohesión social: la mejora de las relaciones humanas y la resolución pacífica de los conflictos inherentes a estas, a través del diálogo entre las personas. La persona mediadora actúa como verdadera tutora de resiliencia en el momento en el que promueve la resiliencia en los mediados, ayudándolos a que puedan tomar decisiones que provocarán un cambio constructivo en su manera de hacer.

2.- Planteamiento y modelo del proceso de la mediación resiliente

A través de la mediación resiliente vamos a ir a la transformación y gestión positiva del conflicto para conseguir tanto la desescalada del conflicto, como un cambio constructivo en su manera de hacer y en las relaciones, fortaleciendo los vínculos, provocando una mejora de la convivencia.

En primer lugar, una mirada global al esquema (anexo 1) permite apreciar que el modelo del proceso de mediación resiliente que presentamos parte de una diferenciación de tres momentos principales: el contexto inicial de adversidad o conflicto, el proceso de mediación resiliente y la adaptación positiva o acuerdo.

Se considera que la resiliencia nunca es absoluta o invariable, ya que la naturaleza concreta de la resiliencia en un momento determinado viene influida por el contexto particular, además de las capacidades del profesional mediador para desarrollar la labor de tutor de resiliencia. El mediador actúa como catalizador para activar y promover recursos o posibilidades existentes en las personas que participan en la mediación y en el contexto. Este proceso de mediación resiliente no es fruto únicamente de los atributos personales del mediador tutor de resiliencia, ni surge exclusivamente influenciado por factores externos al profesional, sino que es la interacción de todos los que intervienen, es un entramado que se teje como dice Cyrulnik.

2.1 Descripción del proceso de mediación resiliente

1) El **contexto inicial de adversidad o conflicto**, adopta una naturaleza formada por la constelación de múltiples factores: **percepción, creencias, prejuicios, malestar, etc.** El conjunto de creencias, valores y modos de construir la experiencia de la realidad es

personalísimo de cada ser humano. La realidad es una observación que lleva a la construcción de la percepción, como la vivencia lleva a la objetividad que le da significado a la narrativa o visión del conflicto, descubriendo las posiciones de cada una de las partes.

2) A partir del contexto inicial llegamos al momento en el que una de las partes, o ambas, **solicitan el servicio de mediación** o tienen conocimiento del mismo al acudir a la policía para solicitar ayuda para resolver su conflicto. Siendo derivados al servicio de mediación.

3) El proceso de mediación resiliente, se inicia con la **primera entrevista individual** a cada una de las partes, donde realizan una **narrativa de su conflicto**. Las narrativas en Mediación (Tula 2015), se producen de la siguiente manera:

- ✓ La manera de narrar y explicar lo que quiere cada uno porque tiene la razón
- ✓ Narramos historias que cuentan cómo vivimos
- ✓ Vivimos las historias como las contamos
- ✓ Estas historias sólo son conocidas por quienes las viven y transitan
- ✓ No hay sabiduría humana que sustituya el saber de su protagonista

Este contexto representa una amenaza, una fuente de riesgos, parece una situación irreversible. Ya no es posible volver a la situación anterior al momento en el que estalló el conflicto a través de insultos o agresiones. Se ha de aceptar el momento actual, enfrentarse, crecer hacia una situación nueva desconocida. Dice Cyrulnik, (citado en Rubio y Puig, 2015) "...cuando la narración vuelve a dar coherencia al mundo alterado, se restablece el buen funcionamiento de la sinapsis. ¡La biología encuentra una explicación del efecto mágico de las palabras!" (p. 182). Es necesario reflexionar y activar estrategias de adaptación positivas para conseguir la **autoresponsabilidad** de

su conflicto, **el respeto por la diferencia**, y las diferentes percepciones de los otros **y la gestión positiva y constructiva del conflicto**.

El proceso resiliente se activa por la **vinculación positiva con la persona mediadora**. La capacidad del mediador/tutor para crear relaciones positivas entre él y cada uno de los implicados en el conflicto, y entre ellos para establecer procesos comunicacionales sinceros es un motor muy potente para promocionar la resiliencia. Las investigaciones sobre resiliencia han demostrado que la vinculación positiva tiene un peso fundamental en la activación del proceso resiliente en las primeras etapas de la vida. Esta vinculación positiva está basada en una relación de confianza mutua. Confianza que es fundamental para afrontar de manera conjunta la situación adversa. Esta relación de confianza es la que permite movilizar los recursos de las personas, provocar sinergias positivas entre las partes implicadas, liberar la creatividad de propuestas originales.

La relación de confianza implica un cambio de mirada respecto a sí mismo y hacia el otro. Supone una mirada positiva que sustituye los pronósticos pesimistas y los juicios negativos para una esperanza realista (Vanistendael,2006). Esta esperanza incluye saber identificar al mismo tiempo las posibilidades y las limitaciones. Tomar consciencia de las propias posibilidades facilita la autonomía y la responsabilidad y ésta hace posible la participación en actuaciones comprometidas para cambiar la situación de dificultad, no olvidemos que la participación en el proceso de mediación es voluntaria.

4) En esta primera entrevista individual y mientras la persona realiza la narrativa de su conflicto, por parte del mediador se van estableciendo los vínculos que generan la confianza solicitando al mediado pasar la encuesta de evaluación de resiliencia. Durante toda la entrevista es cuando se promociona la **resiliencia personal** al mediado, no se trata tan solo de escuchar de manera activa y empatizar con él, sino

que podemos ampliar la labor del mediador ejerciendo además como tutor de resiliencia a través de la vinculación positiva para conseguir el cambio de mirada y de pautas de conducta culturales y actitudes del pasado, a fin de conseguir el compromiso y la autoresponsabilidad. La visión de un nuevo futuro y el compromiso de participar son la base del crecimiento de la resiliencia provocando un inicio de renovación y transformación del conflicto.

A continuación consideramos los siguientes elementos de la resiliencia que ha recogido la literatura sobre el tema y serían los que podemos aplicar en la mediación resiliente, para diferenciar el proceso de mediación del proceso de mediación resiliente que es el objetivo de este trabajo. Estos elementos que hemos desarrollado a continuación no es una lista cerrada, ya que algunos de ellos pueden no ser causa de la resiliencia, y en cada caso y con cada persona en particular se puede desarrollar uno u otro, adaptado a cada situación, pero son elementos que si se trabajan provocan el crecimiento y la competencia resiliente.

a) La mirada y creencia positiva supone un cambio de perspectiva en el momento de observar la realidad. El mediado, en lugar de quedarse estancado en el conflicto como un disco rayado sin ver una salida, cree que el contexto de dificultad esconde una posibilidad de crecimiento. Tiene la convicción profunda de que hay alguna cosa positiva a la que puede recurrir para dar coherencia y orientación a un cambio de la situación. Visualiza la realidad actual como un reto que lo empuja a crecer. Tiene la firme creencia que podrá salir de esta situación de manera exitosa, que saldrá ganando, que ganará la convivencia mutua, centrándose en el problema y no en las personas. Se rompen los prejuicios o estereotipos que impiden identificar las cualidades positivas escondidas y acepta a las personas como son, respetándolas. Confía en un cambio en la actitud basado en un dialogo respetuoso, afable y prudente, sin recriminar sino hablando cada uno de sus necesidades e intereses desde su yo.

b) La capacidad para llevar a cabo un **análisis de la situación** y hacer una **autocrítica** implica una apertura a los datos que nos ofrece la nueva realidad, plantearse preguntas ante esta realidad y buscar respuestas honestas. Una persona resiliente no niega la realidad no tiene miedo de conocer datos objetivos de la realidad. Tampoco se queja de la situación ni pierde el tiempo buscando culpables, al contrario, agudiza su capacidad de comprensión de la realidad localizando las cosas sobre las que posee algún tipo de control. Reconoce su parte de responsabilidad asumiendo las cosas que puede cambiar iniciando desde ese mismo momento actuaciones proactivas siendo capaz de darle la vuelta a las circunstancias iniciales.

c) El mediador/tutor de resiliencia debe ser capaz de provocar en el mediado que pueda **identificar las potencialidades positivas** que posee. Se trata de reconocer en la persona que ella es más que los problemas que padece. No se queda con diagnosticar los problemas sino que va más allá y reconoce los elementos o recursos que tiene a su alcance para reconstruir la situación. La naturaleza de estos recursos puede ser diferente según el contexto pero a través de las preguntas realizadas por el mediador es importante identificarlos y activarlos, a veces es difícil verlo si se trata de un potencial escondido, se trata de la habilidad del mediador/tutor para que el mediado pueda ir ejercitando con confianza y acompañándolo en el proceso.

d) Otra manifestación resiliente es el **compromiso efectivo** con la participación en el proceso de cambio. Asume el deber de iniciar el proceso con el convencimiento de que llegará a una solución que le satisfará, sabiendo que por su parte también está implicado activamente en las iniciativas que lo vinculan al conflicto.

e) La resiliencia también incorpora una **visión de futuro**, una perspectiva que ofrece el marco de referencia al que se desea llegar. Supone una reconstrucción mental de la situación actual. Parte de esta, pero visualiza un nuevo estado posible. Es la base para

ver caminos constructivos que permitan convivir con los problemas y poder ir superándolos progresivamente. Es una visión que suscita esperanza, confianza y voluntad.

f) Un elemento muy importante del proceso de la mediación resiliente es el **optimismo creativo**. El humor vinculado a la resiliencia no es un mecanismo de escapar de la realidad, al contrario, supone asumir esta realidad pero transformarla mediante un cambio de perspectiva, de manera metafórica sería *ver el mismo paisaje desde otra ventana*. A través del humor se puede distanciar del problema, su identidad no se reduce al problema. El humor recuerda la parte positiva de la vida, ayuda a convivir con las dificultades y las integra en el marco más amplio de la existencia. Facilita ver la realidad con una lógica nueva que abre la mirada hacia aspectos nuevos de la situación adversa, potenciando la creatividad para aumentar la capacidad de encontrar respuestas originales e innovadoras.

g) Es importante trabajar la **autoestima** por parte del mediador para definir la identidad del mediado, para hacerle sentirse acompañado del mismo, haciéndole sentir más fuerte, que él tiene el poder. Ayuda a identificar sus puntos fuertes ante el cambio y proyecta con ilusión, seguridad y confianza su identidad hacia el proceso de mediación.

h) El proceso de mediación resiliente también se manifiesta en una **percepción de control y eficacia**, en una evaluación positiva de los resultados de la mediación y de las actuaciones y propuestas aportadas. El mediado siente que su competencia aumenta y se percibe cada vez más eficaz y útil para la transformación del conflicto, tiene una percepción más ajustada de sus propias posibilidades y limitaciones. Se da un sentimiento de satisfacción y de felicidad debido al cambio y transformación experimentados, se produce la *magia de la mediación*, en el momento en el que las

dos partes son capaces de diseñar y evaluar de manera conjunta las estrategias para afrontar y resolver los problemas y llegar a acuerdos que satisfacen a ambos.

5) A partir de todos los elementos citados, el mediador tutor de resiliencia es capaz de conseguir por parte de los mediados el **afrontamiento de la situación y la voluntad de participar** en la sesión conjunta de mediación, junto con la otra parte implicada. No podríamos hablar de proceso resiliente si no se producen transformaciones propias en cada una de las partes, al tomar decisiones que pueden consistir en cambiar una actitud o llevar a cabo una actuación más o menos sencilla, hemos de recordar que la sesión de mediación es voluntaria.

6) En la sesión **conjunta de mediación**, se pueden aplicar por parte del tutor mediador los mismos elementos resilientes que se han desarrollado anteriormente y que fueron aplicados a cada una de las partes en las entrevistas individuales. Los mediados toman decisiones para llegar al resultado **ganar-ganar**, pero no se trata de ganar a cualquier precio, por eso, las decisiones que se tomarán en la mesa de mediación han de ir presididas o guiadas por valores como el **respeto, la escucha, la empatía, el realismo, la responsabilidad...**

7) El **acuerdo o adaptación positiva** está integrado por decisiones personales presididas por valores, no son decisiones referentes a conductas aisladas sino que son actuaciones coordinadas hacia la visión de futuro construida anteriormente en las entrevistas individuales y de nuevo en esta sesión conjunta. No son actuaciones impuestas por el mediador sino que se trata de una resolución libre de la persona para asumir su responsabilidad de transformar y mejorar la situación, por lo tanto **los acuerdos se cumplen** por parte de cada uno de ellos. En el **acuerdo** se reflejan los primeros pasos para el cambio y además está abierto a su propia evolución y revisión. A partir del vínculo creado se adquieren unas actuaciones comprometidas conjuntamente con la esperanza de transformar la realidad actual y en definitiva la

transformación del conflicto, para conseguir la **mejora de la convivencia** y el **fortalecimiento de los vínculos**.

8) Una vez finalizado el proceso de mediación resiliente no se vuelve a la situación inicial, ya que el retorno es imposible porque aquella situación ya no existe, sino que, con las actuaciones, palabras y decisiones durante todo el proceso se ha ido tejiendo una nueva realidad que nada tiene que ver con el contexto adverso inicial. Ha habido una adaptación positiva al **transformar y gestionar de manera positiva el conflicto**, además de **fortalecer los vínculos** entre ellos.

9) Antes del cierre del caso, por parte del servicio de mediación se lleva a cabo una **comprobación y seguimiento de los acuerdos** para revisar su cumplimiento o en caso contrario volverse a reunir las partes en otra sesión conjunta. Es en esta fase del proceso cuando se pasa a los mediados la segunda encuesta de evaluación de resiliencia a fin de evaluar su nivel de resiliencia en ese momento.

La resiliencia nunca es definitiva ni es un proceso acabado, es inherente al ciclo vital, no quiere decir que las personas ya no van a tener más conflictos por el hecho de haberlos solucionado sino que a partir de ahora los próximos conflictos los podrán resolver con más herramientas y recursos a su alcance. Afrontar el conflicto mediante el proceso de mediación resiliente les ha llevado a identificar y activar posibilidades nuevas, a una reflexión transparente sobre la realidad de la vida y de la convivencia para construir una convivencia pacífica y duradera.

2.2 El mediador como tutor de resiliencia

El término de *tutor de resiliencia* fue acuñado por Cyrulnik para definir, por lo general, a una persona que nos acompaña de manera incondicional, convirtiéndose en un sostén, administrando confianza e independencia por igual, a lo largo del proceso de resiliencia (Puig y Rubio, 2010). “Sólo se puede entender la aparición de esta figura

cuando existe una adversidad: cuando el suelo tiembla bajo los pies y el mundo pierde el sentido. (p. 138).

Tal como sucede con el proceso de mediación resiliente, el tutor de resiliencia no “es”, sino que “está”, (Rubio y Puig, 2015). Está y por eso la persona que está viviendo una adversidad puede encontrarlo. Como dice Cyrulnik (citado en Rubio y Puig 2015) “cada relación nos modifica, pero las relaciones no se establecen al azar” (p. 156).

Cyrulnik al referirse a los tutores introdujo la distinción entre tutores explícitos e implícitos. Así serán tutores de resiliencia implícitos, quienes por lo general no existe conciencia de la relación pero esa relación tiene un poder transformador ya sea en lo real o a través de la representación simbólica. Un tutor de resiliencia implícito puede encarnarse en una actividad, un interés o una afición. Una actividad puede convertirse en un camino, que nos pone en valor, estimula nuestra confianza y nos da seguridad. Un nuevo sentido a nuestra existencia. Una película, un libro, etc., pueden tener un papel como tutor cuando existe una identificación masiva con el objeto, que nos inspira y moldea.

Y los tutores de resiliencia explícitos (Rubio y Puig, 2015), a menudo se encarnan en las figuras de Educadores, Maestros, Terapeutas, Trabajadores Sociales (Psico-Socio-Educativo), aquí añadimos nosotros los Mediadores, profesiones donde existe conciencia sobre el papel que pueden jugar ya que proporcionan apoyo y aliento incondicional, un itinerario que va de la confianza hacia la independencia, administrando seguridad y confianza (p.169).

¿Cómo puede el Tutor estimular el desarrollo de la resiliencia?

Como hemos visto, sin la presencia de un vínculo afectivo es casi imposible superar la adversidad, por lo tanto el tutor debiera ser un profesional que:

- ✓ Solvente las necesidades de las personas con aprobación, interés y esfuerzo para que éstas adopten una actitud de compromiso con la realidad
- ✓ Han de apoyar a la persona sin imponerle ideas preconcebidas sino respetando su individualidad.
- ✓ Desarrollar una actitud de aprender de los fracasos

El tutor y tutora de resiliencia, trata con las personas, al acompañarlas en sus dificultades, en sus dilemas y al comprobar cómo al final son capaces de resolver por sí mismas sus situaciones, a veces aparentemente sencillas otras veces tremendamente complicadas, en todo caso haciendo uso de sus propias capacidades y recursos.

Los mediadores al ser profesionales que trabajan con personas, para ejercer como tutores de resiliencia es conveniente y necesario poner el foco sobre las capacidades antes que en las carencias, en las fortalezas antes que en las debilidades, en los factores de protección antes que en los factores de riesgo, en definitiva destacar y valorar lo bueno y lo positivo antes que sacar a relucir lo malo y lo negativo, de forma que se aliente la confianza y la esperanza frente al miedo y el rechazo de cualquier tipo de intervención, buscando y propiciando siempre un entorno de colaboración y ayuda.

A continuación observamos los elementos para el desempeño del rol de mediador (extraído del Curso de Mediación Sistémica de Antonio Tula realizado en junio de 2015 en Barcelona) . Como podemos comprobar muchos de estos elementos coinciden y se amplían con la fórmula propuesta en Rubio y Puig (2015), que recoge las claves a tener en cuenta para poder ser considerados y elegidos tutor de resiliencia (p. 163):

Elementos para el desempeño del rol de mediador	Claves para poder ser considerados y elegidos tutor de resiliencia: C3PO
CAPTAR SIN INTERPRETAR (generar confianza)	CONFIANZA
CONTACTO CON EL OTRO (crear vínculos)	COMPROMISO
AUTOCONTACTO (no juzgar)	CREATIVIDAD
ACEPTAR LAS DIFERENCIAS (potenciar la creatividad desde la diversidad hacia la convergencia)	PACIENCIA
CURIOSIDAD (multiparcialidad)	OPTIMISMO TERAPEUTICO
PACIENCIA	

El tutor de resiliencia será firme pero tierno, con sentido del humor, brillante pero humilde, observador y siempre pendiente de los demás, disponible y sincero (p. 163).

Los mediadores que promocionen la resiliencia deben practicarla en su propia vida, ya que ellos mismos también enfrentan situaciones de riesgo. ¿Cómo se puede esperar que los mediados enfrenten los desafíos de su conflicto adoptando conductas y actitudes más resilientes si la persona mediadora no manifiesta esas cualidades? Si los mediadores no han desarrollado las capacidades para sobreponerse a las dificultades y riesgos que se le presentan diariamente ¿cómo podrían estar en condiciones de fomentar una conducta resiliente entre los implicados en una mediación?

3.- Metodología de evaluación

Para la evaluación de las personas que pasan por el proceso de mediación resiliente se ha optado por el instrumento de evaluación de resiliencia creado por los Doctores Saavedra y Villalta denominado encuesta de evaluación SV RES 60 para jóvenes y

adultos, donde se desarrolla un modelo conceptual sobre la resiliencia que vincula los factores contextuales y personales sobre los que hay consenso entre los especialistas para describir diversos niveles o aspectos de resiliencia.

Al entender la resiliencia como un proceso interaccional y de negociación de significados (Saavedra, 2011b), y teniendo en cuenta todas las dimensiones que influyen en la construcción de las herramientas resilientes, se considera indicada la evaluación del proceso de mediación resiliente en las personas que participan en ella a través de dos evaluaciones separadas en el tiempo para comparar resultados. La primera encuesta se realiza antes del proceso de mediación resiliente, en el momento de la primera entrevista individual y la segunda encuesta una vez finalizado el proceso de mediación resiliente en el momento de realizar el seguimiento del caso para la revisión de los acuerdos. El objetivo es comprobar si los puntajes de la escala son diferentes en cada una de las personas después de haber pasado por todo el proceso de mediación, con el fin de realizar la construcción de un perfil de resiliencia destacando las áreas fuertes y débiles de las distintas dimensiones y su comparación con el resultado obtenido.

3.1 Análisis e interpretación de resultados

La evaluación se ha efectuado a tres personas de diferentes casos, sin ninguna relación entre ellos. Dos de ellas, un hombre y una mujer, han pasado por todo el proceso de mediación con la sesión de mediación conjunta incluida, se les pasó la primera encuesta en el momento de la primera entrevista individual y la segunda encuesta después de dos meses de la primera, en el momento del seguimiento del caso. La otra persona no llegó a realizar la sesión de mediación porque la otra parte de su conflicto se negó a comparecer siendo la asistencia voluntaria, por lo tanto comprobaremos si esta persona que no llegó a realizar todo el proceso de mediación resiliente, se muestra en la segunda encuesta con el mismo nivel de resiliencia que en la primera entrevista.

1ª. Persona evaluada: (Gráficos en Anexo 2)

Se administra la escala a un varón de 48 años que participa en una mediación comunitaria por el problema de los ladridos de un perro de su vecina que le molestan, sobre todo por las noches y él no puede dormir llegando a sentirse muy mal ya que debe madrugar para abrir el bar que regenta y no puede descansar debido al problema de los perros. Ha habido enfrentamientos entre ellos, llegando a los insultos y amenazas, la otra parte ha dejado de ir al bar.

CONCLUSIONES:

A nivel general se observa que la persona es más resiliente en la segunda evaluación. En el puntaje global pasa de un **10,4** a un **17** y después en la comparativa todas las dimensiones han ascendido o se han mantenido al mismo nivel, sólo hay dos que han bajado que son autonomía y generatividad.

Se observa que la persona en la primera evaluación tiene la **fortaleza principal** en la **identidad, la autoeficacia y la autonomía**, estas dimensiones en la segunda evaluación siguen más o menos al mismo nivel, no se observan cambios, pero dónde sí se observa un cambio importante es en las áreas fuertes de la segunda evaluación que son **afectividad, los vínculos y el aprendizaje**. Precisamente los vínculos era la dimensión del área débil de la primera evaluación y ha ascendido de un **3** a un **38%**, de estar en el área débil, ha pasado a estar en el área fuerte, siendo importante esta apreciación para resaltar el objetivo de este trabajo, al potenciar el vínculo de la persona mediadora/tutora de resiliencia, con la parte implicada, además de potenciar los vínculos entre las personas participantes en la mediación resiliente, sabemos que los vínculos son muy importantes para desarrollar la resiliencia.

También es de destacar la subida en **las redes y las metas**, a pesar de que las metas continúen en el área débil en la segunda evaluación, ha ascendido de manera considerable de un **5** a un **14%**. Siendo también importante para el objetivo de este trabajo para comprobar que la persona después del paso por el proceso de mediación resiliente ha progresado en el juicio del vínculo afectivo que establece con su entorno

social cercano y el valor contextual de estas metas y redes por sobre la situación problemática.

La subida en la **afectividad** también es importante ya que destaca el juicio que refiere a las posibilidades sobre sí mismo y el vínculo con el entorno, demuestra que su valoración sobre lo que él puede hacer ha crecido de un **24** a un **43%**. Para el objetivo de la mediación resiliente es destacable este progreso ya que constata que es la propia persona la que ha sabido encontrar la solución de su problema. Y por último el **aprendizaje**, también hay que resaltar la subida que hace de un **20** a un **37 %** figurando como área fuerte en la segunda evaluación, siendo también importante para el objetivo de este trabajo, ya que se trata de los juicios que refieren a valorar una situación problemática como una posibilidad de aprendizaje, (yo puedo, ser creativo, aprender de mis aciertos y errores, (Saavedra y Villalta, 2008), demostrando que ha efectuado un cambio importante aprendiendo de la experiencia del proceso de mediación resiliente.

La persona evaluada sigue estando en un **Promedio Bajo** de resiliencia, pero se observa una subida espectacular en la dimensión del Yo tengo y del Yo puedo.

2ª. Persona evaluada: (Gráficos en Anexo 3)

Se administra la escala a un mujer de 58 años que participa en una mediación comunitaria representando a toda la comunidad debido a que ella es la presidenta, por el caso de unos vecinos de origen senegalés que generan muchos problemas a toda la comunidad, ruidos, olores, sobreocupación en el piso – realquilan habitaciones-, los niños que están despiertos a altas horas de la madrugada y corren y chillan, ocupan la zona de tender la ropa en la azotea que corresponde a otros vecinos, dejan la puerta del inmueble abierta, etc. Las molestias hace tiempo que duran, ha habido enfrentamientos y problemas con varios vecinos sobre todo con la mujer debido a que ésta no habla muy bien el idioma español y no se entienden. Por una parte son todos los vecinos de toda la vida, acostumbrados a sus normas, representados por la

presidenta y por la otra, la familia de senegaleses se está planteando buscarse otro piso ya que consideran que no los quieren debido a su origen de procedencia.

CONCLUSIONES:

A nivel general se observa que en la segunda evaluación la persona es más resiliente, en el puntaje global pasa de un **46,74** a un **73,7** y después en la comparativa todas las dimensiones han ascendido o se han mantenido al mismo nivel, exceptuando **satisfacción, autoeficacia, aprendizaje y generatividad** que han bajado, pero se debe tener en cuenta que, por ejemplo en la **satisfacción** a pesar de que ha bajado en la segunda evaluación, en ésta figura entre las áreas fuertes.

Debemos destacar la espectacular subida de **modelos, vínculos y redes**. Modelos por ejemplo ha pasado de un **9** a un **60%**, vínculos de un **27** a un **84%** y redes de un **29** a un **88%**, es importante el ascenso en estas dimensiones para resaltar el objetivo de este trabajo, al potenciar el vínculo de la persona mediadora/tutora de resiliencia, con la parte implicada, además de potenciar los vínculos entre las personas participantes en la mediación resiliente, sabemos que los vínculos son muy importantes para desarrollar la resiliencia y comprobar que la persona después del paso por el proceso de mediación resiliente ha progresado en el juicio del vínculo afectivo que establece con su entorno social cercano y el valor contextual de estas **redes** por sobre la situación problemática.

Destacar también la subida en **identidad y autonomía**, teniendo en cuenta que autonomía se encontraba en el área débil en la primera evaluación, ha subido de un **20** a un **78%** y la identidad del **50** al **100%**, puede significar que la persona ha mejorado en sus juicios particulares de interpretar los hechos y las acciones, va ligado a la autonomía que es la visión de sí misma, por lo que para el objetivo de este trabajo se interpreta como una persona que se valora y se cree capaz de encontrar por sí misma la solución a los problemas siendo una persona que le gusta ayudar y que los demás respetan.

En esa misma línea reflejaremos la subida en la **afectividad** ya que también es importante, porque destaca el juicio que refiere a las posibilidades sobre sí mismo y el

vínculo con el entorno, demuestra que su valoración sobre lo que ella puede hacer ha crecido de un **43** a un **77%**, para el objetivo de la mediación resiliente es destacable este progreso ya que constata que es la propia persona la que ha sabido encontrar la solución de su problema.

La persona evaluada se encuentra en un Promedio Medio de resiliencia.

3ª. Persona evaluada: (Gráficos en Anexo 4)

Se administra la escala a un hombre de 43 años que viene al servicio de mediación porque ha tenido un enfrentamiento en la piscina comunitaria con unos vecinos que no son de su inmueble pero pertenecen a la misma comunidad general. Es una persona que no cree en la mediación ya que la desconoce, él piensa que la denuncia es la solución para este tipo de problemas, se realiza la primera entrevista individual por parte de la mediadora/tutora de resiliencia pero haciendo hincapié en resaltar que el proceso de mediación es voluntario, por lo que si la otra parte no quiere, no se puede continuar con el proceso. En este caso es lo que sucedió, la otra parte se negó a asistir a la sesión conjunta de mediación con el primer vecino, pero sí que realizó la primera entrevista individual proponiendo ellos mismos mejoras en los comportamientos de relación a partir de ese momento. No se pudo llegar a realizar la sesión conjunta de mediación, por lo que la persona evaluada no hizo todo el recorrido del proceso de mediación resiliente.

CONCLUSIONES:

A nivel general se observa que la persona se encuentra más o menos en el mismo nivel de resiliencia en los dos momentos de la encuesta. En el puntaje global pasa de un **32,9** a un **38,8** y después en la comparativa la mayoría de dimensiones se han mantenido al mismo nivel, exceptuando unos pequeños cambios en **autonomía, identidad y modelos**, que han subido un poco, siendo la más destacable autonomía que ha pasado de un **20** a un **41%**, teniendo en cuenta que tanto autonomía como identidad figuraban en el área débil en la primera evaluación y que autonomía continúa en el área débil en la segunda evaluación, a pesar de su ascenso, puede

significar que la persona continua con la visión de sí misma como una persona que se valora y se cree capaz de encontrar por sí misma la solución a los problemas.

Para el objetivo de este trabajo, destacar el ascenso en **modelos**, que pasa de un **39** a un **53%**, es importante el ascenso en esta dimensión al potenciar el vínculo de la persona mediadora/tutora de resiliencia, con la parte implicada sólo en el inicio del proceso, ya que no se llegó a realizar todo el proceso, por lo que no se pudieron potenciar los vínculos entre las personas participantes.

La persona evaluada esta en un Promedio Bajo de resiliencia.

3.2 Conclusiones y Límites de la evaluación

Se puede observar en las dos personas participantes en todo el proceso de mediación resiliente que su nivel de resiliencia ha ascendido de manera considerable y no así en la tercera persona evaluada que no ha realizado todo el proceso, ya que se ha mantenido en el mismo nivel, su ascenso no es significativo.

Destacar los ascensos en las dimensiones de vínculos, redes y modelos, interesante para el objetivo de este trabajo ya que los vínculos con los tutores de resiliencia son muy importantes para desarrollar la misma y comprobar que la persona después del paso por el proceso de mediación resiliente ha progresado en el juicio del vínculo afectivo que establece con su entorno social cercano y el valor contextual de estos vínculos, redes y modelos por sobre la situación problemática.

Como dijimos anteriormente sólo se han podido realizar tres muestras evaluativas para darle más rigor a este trabajo y dejar constancia de la experiencia realizada. Hemos pretendido simplemente una primera aproximación con la presentación de esta experiencia, la cual deberá ser completada, refutada, profundizada y matizada por otras experiencias e investigaciones así como dejando abierta la posibilidad de evaluar con un grupo control (grupo en el que no se practique la "mediación resiliente") como ya se comentó.

4.- CONCLUSIONES

Los estudios sobre resiliencia hacen énfasis en la identificación de procesos y mecanismos protectores en los diferentes ambientes en los que tiene lugar el desarrollo humano. La mediación resiliente (Curuchelar, 2014) es un cambio en la modalidad de la transformación de conflictos, que alienta la comunicación directa de los involucrados, desarrolla las habilidades de las personas para buscar sus propias respuestas y promueve la autonomía de la voluntad y la autogestión, método de desarrollo de las potencialidades para gestionar positivamente los conflictos (p.151). Por lo tanto, la mediación resiliente es una apuesta por cambiar de modelos de intervención (Fores y Grané, 2010) (p. 68). En este caso se trata de cambiar el modelo de mediación como método de resolución y transformación de conflictos por el modelo de mediación resiliente como un modelo de mediación apreciativa que promueve la resiliencia para conseguir la participación de las personas para que sean ellas a través de sus recursos y fortalezas, quienes vayan en busca de la convivencia y la inclusión. Es un cambio de modelo que no de método, amplía y genera nuevas posibilidades en la gestión positiva y transformación de los conflictos, se trata de la metáfora de lo posible en lo imposible (Forés y Grané, 2010) (p. 111), la persona resiliente no podrá afrontar la adversidad ni salir reforzada sino se da cuenta de su realidad y al mismo tiempo no ve la esperanza de un futuro mejor, de ahí la importancia del mediador como tutor de resiliencia para ayudarla a tejer su nueva vida y la nueva forma de afrontar los siguientes conflictos que se irá encontrando a lo largo de ella. Este desarrollo resiliente origina un aprendizaje, una transformación y un crecimiento al mismo tiempo que una cicatriz emocional producida por la vivencia que nunca desaparece. Por eso hemos de creer que es posible para crear, crear este nuevo modelo de mediación resiliente convencidos de que todos y todas ganamos. Ganamos porque aprendemos a construir una mejor convivencia más pacífica y duradera.

BIBLIOGRAFIA

Cyrulnik, B. (2001) *“La maravilla del dolor. El sentido de la resiliencia”* Barcelona. Granica

Cyrulnik, B. (2002) *“Los patitos feos. La resiliencia: una infancia infeliz no determina la vida”* Barcelona. Gedisa

Curuchelar, G. (2012) *“Mediación y Resiliencia. Formación básica en gestión, resolución y transformación de conflictos. Fundación editora notarial. La Plata.*

Curuchelar, G.(2014) *“Resiliencia en la mediación. Variables para su construcción”* Fundación editora notarial. La plata.

Forés, A. y Grané, J. (2010) *“La resiliencia. Crecer desde la adversidad”*. Plataforma editorial. Barcelona.

Floyer Acland, A.:(1997) *«Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones»*. Paidós Empresa, Barcelona

Madariaga, J.M. (coord.) (2014) *«Nuevas miradas sobre la resiliencia»*. Edit. Gedisa

Manciaux, M. (compilador) (2005) *“La resiliencia: resistir y rehacerse”* Gedisa

Marro Fantova, F.J. (2008) *“Resiliencia i voluntat de sentir en la promoció de la salut psicosocial en els docents”*. Tesi Doctoral. Universitat Ramon Llull

Rubio, J.L. y Puig, G. (2015) *«Tutores de resiliencia. Dame un punto de apoyo y moveré mi mundo»*. Edit. Gedisa

Saavedra-Villalta, SV-RES60 (2008) *“Manual Escala de Resiliencia SV RES para jóvenes y adultos. Ceanim.*

Six, Jean François, (1990) *“Le temps des médiateurs”* Ed. Seuil.

Tula, A. (2015) *Curso de Mediación Sistémica. Barcelona*

Vanistendael, S. y Lecomte J. (2006)*“La felicidad es posible. Despertar en niños maltratados la confianza en sí mismos: construir resiliencia”*. Edit. Gedisa

Vanistendael, S. (2010) *“Derechos del niño y resiliencia. Dos enfoques fecundos que se enriquecen mutuamente”*. Bice

ANEXOS:

1.- Esquema Modelo del Proceso de Mediación Resiliente

2.- Gráficos de resultados de la primera persona evaluada

3.- Gráficos de resultados de la segunda persona evaluada

4.- Gráficos de resultados de la tercera persona evaluada