

## **Mediación Resiliente**

por, Graciela Curuchelar

### **Resumen**

A lo largo de estos 10 años de aplicación de la mediación en la Argentina, hemos conocido diversos modelos de mediación. Es posible que hayamos comenzado con uno sólo y luego hayamos enriquecido nuestra práctica con otros. Quienes hacemos distintos tipos de mediaciones sabemos que seguir un solo modelo no alcanza. Es decir, el modelo Harvard es tal vez el modelo fundador para muchos mediadores, pero cuando hacemos mediación familiar o escolar, buscamos nutrirnos de otros modelos como el transformador o el circular narrativo.

En este artículo haremos un breve resumen de los tres modelos más conocidos para luego ensayar una definición de mediación resiliente, teniendo en cuenta que la resiliencia es la condición humana que permite a las personas sobreponerse a las adversidades, construir sobre ellas y proyectarse en el futuro.

La mediación resiliente es un proceso de comunicación que favorece en los protagonistas del conflicto la habilidad social de solución de problemas, actuando positiva y activamente frente a ellos, promoviendo fortalecer los vínculos, impulsando la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a la adversidad y además construir sobre ella.

## **Mediación Resiliente**

por, Graciela Curuchelar<sup>1</sup>

### **Resumen**

A lo largo de estos 10 años de aplicación de la mediación en la Argentina, hemos conocido diversos modelos de mediación. Es posible que hayamos comenzado con uno sólo y luego hayamos enriquecido nuestra práctica con otros. Quienes hacemos distintos tipos de mediaciones sabemos que seguir un solo modelo no alcanza. Es decir, el modelo Harvard es tal vez el modelo fundador para muchos mediadores, pero cuando hacemos mediación familiar o escolar, buscamos nutrirnos de otros modelos como el transformador o el circular narrativo.

En este artículo haremos un breve resumen de los tres modelos más conocidos para luego ensayar una definición de mediación resiliente, teniendo en cuenta que la resiliencia es la condición humana que permite a las personas sobreponerse a las adversidades, construir sobre ellas y proyectarse en el futuro.

La mediación resiliente es un proceso de comunicación que favorece en los protagonistas del conflicto la habilidad social de solución de problemas, actuando positiva y activamente frente a ellos, promoviendo fortalecer los vínculos, impulsando la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a la adversidad y además construir sobre ella.

### **Diversas escuelas**

#### **1. Modelo de Harvard**

La mediación basada en satisfacer los intereses es eficaz cuando se llega a un acuerdo. El objetivo de la misma es el mejoramiento de la situación de las partes comparada con lo que era antes.

---

<sup>1</sup> Graciela Beatriz Curuchelar: abogada, mediadora y docente. Integrante de la lista de mediadores de Fundación Retoño, Buenos Aires. Fundadora de UMBRALES. Coordinadora del servicio de Mediación Familiar y Escolar de Cáritas Catedral de San Isidro. Miembro de CIARC. Responsable de cursos de mediación y resiliencia homologados por el MJN E-mail: [graciela.curuchelar@hotmail.com](mailto:graciela.curuchelar@hotmail.com)

Los más altos exponentes del modelo de Harvard, W. Ury y R. Fisher (1981), sostienen que la negociación y la mediación ponen el acento en la búsqueda de solución de problemas procurando ganancias conjuntas.

C. Slaikeu (1996) sostiene que “la mediación es un procedimiento a través del cual un tercero ayuda a dos o más partes a encontrar su propia solución a un conflicto con el objetivo de crear una solución en la que todos ganen”.

En este modelo se privilegia resolver el conflicto. La causalidad del conflicto es el desacuerdo, por eso se trata de buscar las coincidencias entre las partes para que satisfagan sus necesidades y lleguen a un acuerdo. Se trabaja mucho con la comunicación verbal, con técnicas específicas que connoten las palabras positivamente y con preguntas. Es un modelo orientado hacia el orden. Del caos al orden. Y su mira está puesta en el futuro. Su meta es resolver el conflicto.// desde la perspectiva del equipo editorial el modelo de Harvard no solo busca las coincidencias sino que se basa en los intereses diferentes que permiten “ampliar la torta”//OK

## **2. Mediación transformadora**

Bush y Folger (1996) llaman a su mediación, transformadora, porque busca transformar las relaciones, promoviendo la *revalorización* y el *reconocimiento* de las personas. La revalorización y el reconocimiento conforman el “crecimiento moral” de las personas.

La *revalorización* tiene lugar cuando una persona “recupera la calma y la claridad, adquieren confianza, capacidad organizativa y poder de decisión, y, por consiguiente, obtiene o recobra cierto sentido de su fuerza como para asumir el control de la circunstancia” (ídem: 135). Una persona se siente revalorizada cuando se da cuenta de lo que vale y que tiene capacidad para resolver sus propias dificultades. Una persona se manifiesta revalorizada cuando comprende más claramente cuál es la situación, cuáles son sus intereses, cuando puede decidir si quiere o no mediar o llegar a un acuerdo. Una persona se siente revalorizada cuando aumenta su protagonismo y asume responsabilidades.

Una persona otorga *reconocimiento* cuando puede generar empatía, esto es, cuando puede comprender la situación del otro y encontrar cualidades humanas en el otro que pueden coincidir con las propias. En el reconocimiento al otro está implícita la sensibilidad propia de reconocer y considerar a otros y preocuparse por ellos. “...las partes llegan al reconocimiento cuando eligen voluntariamente abrirse más, mostrarse

más atentas y empáticas, y más sensibles a la situación del otro.” (ídem: 140) Una persona concede reconocimiento cuando puede ver el comportamiento del otro bajo una luz diferente, cuando cambia su interpretación de lo que el otro dice y logra reinterpretar su propia conducta.

La meta de la mediación transformadora es que las personas cambien para mejorar.

### **3. Modelo circular narrativo**

La más alta exponente de este modelo es Sara Cobb, terapeuta estadounidense//S. Cobb es mediadora, no terapeuta//OK, quien tomando elementos del enfoque sistémico y de la teoría de la comunicación concibió un modelo orientado a trabajar con familias.

Del enfoque sistémico, el modelo circular narrativo aplica técnicas de reformulación, connotación positiva y preguntas circulares

De la teoría de la comunicación (Watzlawick, 1981 año)//dado que esta citado este autor, le agradecemos añadir la referencia bibliográfica de su obra al final//OK/ el modelo circular narrativo pone énfasis en lo referido a la comunicación analógica y la pragmática de la comunicación y la noción de contexto que enmarca al texto.// Comentario de contenido del equipo editorial: Cobb no pone tanto el acento en la comunicación analógica sino en las narrativas. Quién sí presta foco a lo analógico es Suáres que elabora a partir de estos modelos también//.OK

Este modelo está basado en la “causalidad circular” que sostiene que los conflictos son productos de múltiples causas: así los conflictos se retroalimentan permanentemente. La comunicación también es entendida de forma circular Según los mediadores que trabajan con este modelo, el acento está puesto en modificar las historias personales que las partes traen a la mediación y transformarlas en una historia alternativa, facilitadora del cambio. Su meta es modificar las relaciones y obtener el acuerdo

### **Mediación resiliente**

#### ***La piedra***

*El distraído tropezó con ella  
El violento la utilizó como proyectil  
El emprendedor construyó con ella*

*El campesino, cansado, la utilizó de asiento  
Para los niños, fue un juguete  
Drummond la poetizó  
David mató a Goliat  
Y Michelangelo le sacó la más bella escultura  
En todos estos casos, la diferencia no estuvo en la piedra, sino en el hombre  
No existe piedra en tu camino que no puedas aprovechar para tu propio crecimiento*

*Anónimo*

Un concepto de mediación debería contemplar parte de los distintos enfoques expresados anteriormente.

La sistematización que ofrece el modelo Harvard, nos ordena para trazar una línea de pasos a seguir. Intenta resolver el conflicto poniendo el acento en el futuro. Presume que las partes tienen la capacidad de hacerlo. Busca que las partes satisfagan sus necesidades.

La mediación transformadora nos ofrece la posibilidad del “crecimiento moral” como personas. Algunos pensadores morales como Carol Gilligan (1982-1988) suprimirlo//las fechas indicadas entre paréntesis ¿refieren a la obra?, ¿son dos obras?, en este caso habría que distinguir que son dos. Corresponde citar bibliografía al final si se la menciona aquí//, dado que no encuentro de dónde saqué esta cita, sugiero suprimir el nombre de C Gilligan sugieren que el desarrollo ético pleno implica una integración de la autonomía individual (*revalorización*) y la preocupación por otros (*reconocimiento*), de la fuerza y la compasión. Por consiguiente reunir estas dos cualidades inherentes a la esencia de la madurez moral humana integran la mediación transformadora//a esta oración parece faltarle una parte//. En el enfoque transformador los conflictos aparecen como oportunidades de desarrollar y ejercer ambas cualidades, a través de la revalorización y del reconocimiento y por lo tanto avanzar hacia un desarrollo moral pleno.

El modelo circular narrativo promueve transformar las historias de las partes, construyendo una nueva historia, la historia alternativa, que les permitirá avanzar hacia la resolución del conflicto.//Comentario de contenido del equipo editorial: el modelo circular narrativo promueve que las partes puedan transformar sus historias...//OK

Nutriéndonos de los modelos anteriormente mencionados, proponemos la mediación resiliente como una mediación centrada en la condición humana que permite a las personas sobreponerse a las adversidades, construir sobre ellas y proyectarse en el futuro.

*La mediación resiliente es un proceso de comunicación que favorece en los protagonistas del conflicto la habilidad social de solución de problemas, actuando positiva y activamente frente a ellos, promoviendo fortalecer los vínculos, impulsando la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a la adversidad y además construir sobre ella.*

//si esto es una cita textual de autor, agradecemos agregar autor y año de la obra.//

Es una definición de mi autoría

Analizaremos esta definición.

"*La mediación resiliente es un proceso de comunicación...*", es decir que es un intercambio de mensajes interpersonales tanto verbales como no verbales, tanto digitales como analógicos, tanto de contenido como relacionales

"*...que favorece en los protagonistas del conflicto la habilidad social de solución de problemas...*". Esto hace hincapié en la autoestima, en el "yo puedo" resolver problemas, en el poder de decisión de cada persona. La habilidad social implica haber aprendido una nueva forma de resolver conflictos y "llevársela puesta" luego de terminada la mediación. Implica conocer las propias fortalezas, las propias capacidades y transformarlas en habilidades, y saber que los verdaderos protagonistas del conflicto son quienes lo van a resolver, y no un tercero.

"*...actuando positiva y activamente frente a ellos...*". Actuar *positivamente* frente a los problemas significa encontrar el valor positivo del conflicto, tomándolo como una oportunidad de cambiar algo que hasta el momento nos estaba molestando. Actuar *activamente* implica potenciar los recursos que tenemos dentro y ser verdaderos protagonistas. Implica también tener confianza en uno mismo. Muchas veces hasta tomando la iniciativa de actuar frente a los problemas.

"*... promoviendo fortalecer los vínculos...*", que generalmente son previos a la situación de conflicto. Los vínculos suelen estar resquebrajados, especialmente si son parte de una familia o de un grupo de pertenencia, como la escuela por ejemplo, donde hay un

conocimiento previo. Se trata entonces, tal como propugna la mediación transformadora, de trabajar sobre la revalorización propia y el reconocimiento del otro, poniendo en actos concretos la posibilidad de reconocer los propios errores y aprender de ellos y de poder ponerse en el lugar del otro. También se vislumbra una gran capacidad de introspección, para poder mirar adentro de uno y encontrar la respuesta honesta y acorde a la situación.

*"...impulsando la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a la adversidad y además construir sobre ella",* entendiendo que cada persona puede buscar dentro de sí los propios recursos para afrontar los conflictos y que además estos se pueden reforzar desde el lugar de mediador, promoviendo los mismos// *aunque se entiende el sentido, hay algo que hace ruido en la formulación de la frase subrayada. Se sugiere: y que estos pueden ser promovidos y reforzados por el mediador desde su rol*// **OK** Esto es resiliencia: la condición humana para superar la adversidad, transformarla y salir fortalecido. Y construir sobre ella, con esperanza y vistas al futuro. Esto es pasar del potencial destructivo del conflicto al potencial constructivo. Esto es ver el conflicto como oportunidad. La adversidad muchas veces es una gran maestra, pues nos hace crecer y conocer otras dimensiones de la vida. Y también debemos tener en cuenta que lo que es adverso para uno, tal vez no lo sea para otro. La adversidad puede ser objetiva (por ejemplo un terremoto) o subjetiva (un conflicto personal, un riesgo).

La resiliencia puede ser promovida **en las partes**, incentivando a que cada persona potencie sus fortalezas. Cada uno de nosotros tiene distintas habilidades. Identificar los talentos que nos distinguen e incorporarlos en la negociación es el desafío: hacer lo que uno hace mejor.

La resiliencia puede ser promovida en el ámbito de la mediación.// *Esta oración queda un tanto solitaria entre los párrafos anterior y siguiente. Sugerimos conectarla con alguno de ellos o bien dar algo más de contexto a esta afirmación*//

**Sugiero sacar esta oración y agregar "en las partes" en el párrafo anterior**

Los objetivos de la mediación resiliente son:

- *Promover habilidades sociales para resolver por sí mismos los conflictos,* implementando la resolución pacífica de conflictos, convirtiendo nuestra

capacidad de afrontarlos, en habilidades. Fomentar la habilidad para pensar en abstracto, reflexiva y flexiblemente y fomentar la habilidad de planificación.

- *Fomentar expectativas elevadas para el fortalecimiento de los vínculos*, mejorando el sistema de comunicación interpersonal, y reconociendo las emociones que atraviesan los conflictos. Esto implica demostrar empatía, tener sentido del humor y creatividad para fortalecer los vínculos y generar una buena interrelación.
- *Mirar al futuro desde una perspectiva positiva y de superación*. La visión de futuro da permiso a la posibilidad y a la esperanza. La visión de futuro nos sitúa en un terreno elevado facilitando la perspectiva y así se puede orientar la solución para enderezar el rumbo marcado por el conflicto.

La meta de la mediación resiliente es:

- *Afrontar la adversidad, aprender de ella, superarla y salir fortalecido*. Tomar la adversidad tal cual es, no escapar de ella, no escabullirla. *A-frontar*, hacerle frente, verla, escucharla y sentirla con toda su crudeza. Y luego, potenciar nuestras fortalezas internas para superarla y aprender de ella, para salir fortalecidos.

La mediación se vuelve resiliente cuando se ha llegado a afrontar con éxito la adversidad, en el marco de un ambiente facilitador en el que el mediador favorece el bienestar de las partes.

En la mediación resiliente se busca llegar a un acuerdo \_ aunque no es su principal objetivo \_ para resistir a la destrucción que el conflicto establece en un principio. Es encontrarle un sentido al conflicto. Y encontrarle un sentido al conflicto, es superarlo.

Llegar a un acuerdo implica haber superado una adversidad, haber sido transformado positivamente por ella, haber transitado un proceso de crecimiento personal y social, y transformar el potencial destructivo del conflicto en constructivo. Implica habernos conocido un poco más y haber aprendido a encauzar nuestras emociones.

Transitar por la mediación resiliente nos enseña a prevenirnos de futuros hechos adversos de la vida, desde el punto de vista emocional, ya que seguramente se habrán aprendido habilidades para resolver problemas, elaborar estrategias, solicitar ayuda y



aplicar la creatividad a la hora de encontrar soluciones al problema, utilizando el pensamiento crítico constructivo.

Todo ello desarrollando la autonomía en la toma de decisiones, con miras al futuro y desde un sentimiento de esperanza realista.

## **Pilares**

**Los pilares ya fueron publicados en la REVISTA N° 6 , así que dejo a tu criterio si volverlos a poner o hacer referencia a la anterior publicación**

Para analizar los pilares, partiremos del concepto de conflicto como oportunidad. Es necesario encontrar el valor positivo del conflicto, intentar cambiar las creencias fatalistas por una esperanza realista. De la esperanza realista, surge la acción, y la acción, en este caso, consiste primero en conocer nuestras fortalezas internas, aquellos atributos individuales o factores protectores que nos permiten modificar, mejorar o alterar las respuestas frente a diversas situaciones conflictivas.

Entre los atributos individuales, o factores protectores, que favorecen el desarrollo del proceso resiliente encontramos: la introspección, la moralidad, la autoestima la independencia, la iniciativa, el humor, la creatividad, la capacidad para relacionarse y el pensamiento crítico.

Analizaremos cuáles factores protectores integran la mediación resiliente, estando presentes tanto en el mediador como en las partes.

***Introspección:*** la capacidad de *introspección*, de reflexión, de mirar para adentro de uno mismo y darse una respuesta, es uno de los factores protectores que también debemos usar para encontrar respuesta a los conflictos. Una persona apela a su capacidad de introspección para analizar las cuestiones y esgrimir argumentos para sostenerla.

***Moralidad:*** la *moralidad* como factor protector nos permitirá discernir entre lo que está bien y lo que está mal en cada una de esas respuestas. En la revalorización también está implícita la moralidad en cuanto al deseo personal de bienestar y en el reconocimiento de la capacidad de comprometerse con valores.

**Autoestima:** es la autopercepción realista sobre nosotros mismos, tanto de nuestras fortalezas como de nuestras debilidades. Con una *autoestima* consistente, es decir, con la capacidad de apreciar y validar lo que podemos hacer, con la concepción positiva de uno mismo seguramente podremos elegir el método más conveniente. Son quienes ostentan los conflictos los que pueden solucionarlos, y no un tercero. Se experimenta en la mediación resiliente un sentimiento profundo de valía personal, de decisión y de independencia.

**Independencia:** la *independencia* nos permitirá encontrar la autonomía para decidir la solución más adecuada. La autonomía es la cualidad del ser humano de tomar decisiones por sí solo, de ser origen de sus actos y por tanto, responsabilizarse por ellos. Se basa en un adecuado desarrollo del principio de realidad. Se fomenta así la habilidad para actuar razonablemente y controlar los impulsos.

**Iniciativa:** y muchas veces tomar la *iniciativa*, es decir, que para resolver el conflicto, dar el primer paso **para intentar** una negociación. //pareciera que a esta oración le faltan algunas palabras//. Se puede actuar positiva y activamente frente a los conflictos, entendiéndolos como parte natural de la vida, viendo a los conflictos como algo de lo que cada persona puede hacerse cargo y resolverlo, ya que tomar la iniciativa implica hacerse cargo de los problemas y ejercer el control sobre ellos.

Teniendo expectativas saludables orientadas hacia la consecución de objetivos//a esta oración parece también faltarle una conexión con lo anterior o con lo que sigue//.

**Sugiero suprimirla**

**Humor:** el *humor*, es decir, la disposición del espíritu a la alegría, la capacidad de reírnos de nuestros propios conflictos, nos aliviará el camino de encontrar una solución a los mismos. Con el humor desdramatizamos situaciones difíciles, convirtiéndolas en más soportables. El humor salva al ser humano de muchas situaciones, porque permite alejarse del foco de tensión, relativizar, positivizar, elaborar el conflicto de un modo lúdico. El humor implica que reconocemos lo imperfecto, que tenemos confianza, incluso cuando las cosas salen mal, la aceptación madura de los fracasos. El humor es una caricia en una situación adversa, un alivio, una distensión. La risa es una de las tres formas probadas de producción de endorfinas, que poseen un poderoso efecto sanador en el cuerpo humano. Entre otras virtudes, funciona como analgésico, como antiinflamatorio y favorece el sistema inmunitario. El humor está asociado con la

evolución y la vida. Reírse de sí mismo es estar seguro de sí mismo. El humor, además es la esencia de la creatividad.

***Creatividad:*** Nuestra *creatividad*, nuestro ingenio puesto al servicio de buscar ideas para encontrar la solución entre múltiples opciones, ayudará a encontrar la solución más acertada. La creatividad nos hace salir de la lógica, por un camino lateral que combina habilidades cognitivas y emocionales, que nos brinda permisos para buscar la innovación. La creatividad puede manifestarse mediante el juego, el arte, la música, la escritura. La creatividad “crea” las condiciones que nos satisfacen para afrontar la realidad. Permite componer y construir.

***Capacidad de interacción:*** Estos factores nos permiten entre otras cosas mejorar nuestra *capacidad de relacionarnos*; sostener relaciones vinculares basadas en el entendimiento y la escucha mutua y fortalecer los vínculos, creando múltiples instancias para transformarnos junto a otros.

***Pensamiento crítico constructivo:*** Es el punto de partida para el cambio. Es el pensamiento que no acepta el *status quo* como un destino inexorable y ofrece resistencia a la injusticia y a la opresión. Toma la adversidad como realmente es, la analiza, aprende de ella y luego intenta el cambio, construyendo sobre ella.

Cuando actuemos como mediadores conociendo nuestros factores protectores podremos potenciar nuestras habilidades para mejorar los procesos de resolución pacífica de conflictos y transformarlos en más eficaces. Además podremos promover la resiliencia en la partes, creando un ambiente apropiado para ello.

### **Referencias bibliográficas**

Fisher, R. y Ury, W. ¡Sí, de acuerdo! Cómo negociar sin ceder. Buenos Aires, Editorial Norma, 1981.

Slaikeu, C. Para que la sangre no llegue al río. Buenos Aires, Editorial Granica, 1996.

Baruch Bush, R y Folger, J. La promesa de la mediación. Buenos Aires, Editorial Granica, 1996

Watzlawick, Paul, Teoría de la Comunicación Humana, Editorial Herder, Barcelona, 1981