

MEDIACION Y RESILIENCIA: DEL CONFLICTO A LA OPORTUNIDAD.

por María Alejandra Cortiñas.

1. RESUMEN.

En el presente trabajo analizamos el concepto de resiliencia y su implicancia respecto del procedimiento de Mediación, con miras a incentivar el conocimiento y ejercicio de esta habilidad novedosa, como nuevo recurso en poder de los mediadores.

Planteamos el análisis de la personalidad resiliente y su promoción, y el entrenamiento en la detección de factores resilientes en los mediandos como habilidad propia del mediador.

Focalizamos en el análisis del proceso mediatorio como una actividad resiliente promovida por el mediador como tutor de resiliencia.

2. INTRODUCCION.

2.1. CONCEPTO.

El origen del vocablo resiliencia proviene del idioma latin (1), del termino "**resilio**", que significa " volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar". La Enciclopedia Hispanica define resiliencia como " la resistencia de un cuerpo a la rotura por golpe", esto es, al aumentar la resiliencia de un cuerpo, su fragilidad disminuye.

En sus orígenes la noción fue empleada por la Ingeniería Civil para describir la capacidad de un material de recobrar su forma original después de haber estado sometido a una presión deformadora. Así, en el idioma ingles "**resilience**" refiere la tendencia de un cuerpo a volver a un estado original o tener el poder de recuperación (to rebound/ recoil/ to spring back), y en Norteamérica, " resilience" es la propiedad que tiene una pieza mecánica para doblarse bajo una carga y volver a su posición original cuando esta ya no actúa (2). El ejemplo clásico son las construcciones antisísmicas, donde la estructura se balancea y puede incluso sufrir daños menores, pero no se desmorona.

Y la Física entiende la resiliencia como la capacidad de un material para recuperar su forma original después de haber estado sometido a altas presiones; o de resistir choques imprevistos.

Esta noción fue incorporada tiempo más tarde por las Ciencias Humanísticas para distinguir la **habilidad del ser humano para sobreponerse a circunstancias adversas**. Las Ciencias Sociales profundizaron su estudio, utilizando la noción de " resiliente" para caracterizar aquellas personas que, a pesar de nacer y vivir en situaciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos.

En el campo de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, la resiliencia es un concepto que los mediadores tomamos prestado de la psicopatología, en el que diversos autores han desarrollado algunas definiciones.

Así, Friedrich Losel, Blieneser y Kofler (3) refieren al "enfrentamiento efectivo ante eventos y circunstancias de la vida severamente estresantes y acumulativos"; Edith Grotberg habla de la "capacidad humana universal para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas o incluso ser transformado por ellas", entendiendo la resiliencia como parte del proceso evolutivo del ser humano que debe ser promovido desde la niñez.

Michael Rutter, sin embargo, entiende que la resiliencia es un proceso interactivo entre las personas y su medio, sin que pueda ser pensada como un atributo con el que se nace o que se adquiere durante el desarrollo.

Entonces, podemos hablar de **resiliencia como la capacidad del ser humano que permite tomar una actitud positiva y esperanzadora frente a las dificultades que la vida plantea.**

Y desde la perspectiva de la Mediación nos permitimos ensayar una definición de resiliencia como " **la habilidad o destreza humana para enfrentar, atravesar positivamente experiencias adversas o límites, sobreponerse, y salir fortalecido pudiendo construir sobre ellas.**"

2.2. ANTECEDENTES.

El origen del concepto es relativamente reciente. En la década del setenta comenzaron las discusiones a su respecto en el campo de la psicopatología, dominio en el cual se constató que algunos de los niños criados en familias en las cuales uno o ambos padres eran alcohólicos y que lo habían sido durante el proceso de desarrollo de sus hijos, no presentaban carencias en el plano biológico ni psicosocial, sino que por el contrario, alcanzaban una "adecuada" calidad de vida (4).

Se partió de la premisa que vivir en un ambiente psicológicamente insano o en la pobreza son condiciones de alto riesgo para la salud física y mental de las personas. Por contraposición, la resiliencia se ocupa de observar aquellas condiciones que posibilitan a las personas abrirse a un desarrollo más sano y positivo en lugar de analizar los circuitos que mantienen la situación de riesgo.

A comienzos de 1980, el interés por conocer los mecanismos de las personas que desarrollan **competencia** (aquello que los ingleses llaman "do well") a pesar de haber sido criadas en condiciones adversas (5) planteó la evidencia del grupo de personas a quienes se denominó " **resiliente** ".

Diversos estudios establecieron que la posibilidad de prevención surgía al aumentar el conocimiento y la comprensión de las razones por las cuales algunas personas no resultan dañadas por la privación.

Rutter (6), en sus publicaciones a partir del año 1979 señaló la importancia de conocer los factores que actúan como protectores en situaciones de adversidad y la dinámica o los mecanismos que los subyacen, lo que entendió como "la negociación que las personas hacen frente a las situaciones de riesgo".

El enfoque psicobiológico (como análisis de la interacción que en forma recurrente se da entre las personas y el medio ambiente y el rol activo del individuo frente a lo que le ocurre), sostiene que la resiliencia no está ligada a la fortaleza o debilidad constitucional de las personas, sino que su comprensión incluye una reflexión respecto de cómo las distintas personas se ven afectadas por los estímulos estresantes o bien cómo reaccionan frente a éstos.

2.3. RESILIENCIA Y PROACTIVIDAD.

Intimamente relacionado a la resiliencia se encuentra el concepto de " **proactividad** ", que implica ser responsables de nuestros comportamientos, de nuestras elecciones, de nuestras respuestas a los estímulos que nos ofrece la vida (7).

Victor Frankl , "padre" de la Logoterapia, analizó los conceptos de autoconocimiento, autoconciencia, conciencia moral, y voluntad independiente.

Psiquiatra y judío, educado en la tradición del determinismo freudiano según la cual lo que nos sucede de niños da forma a nuestro carácter y personalidad y gobierna básicamente la totalidad de nuestra vida (8), Frankl experimentó personalmente la reclusión en los campos de concentración, donde perdió a toda su familia y fue sometido a diversos abusos. Allí vivenció que el ser humano tiene la libertad interior de elegir cómo responder ante los estímulos externos, lo que él llamo " **la libertad última**", que, independientemente de las circunstancias externas por adversas que fueran, le permitían elegir la manera de responder. Para Frankl la conducta humana es producto de la propia elección conciente, basada en valores, fuera de todo condicionamiento y sentimiento.

La resiliencia implica proactividad unida a la noción de voluntad independiente, entendida como la capacidad para actuar sobre la base de nuestra autoconciencia con independencia de cualquier otra influencia.

3. MEDIACION Y ACTO RESILIENTE.

En el proceso de mediación encontramos la oportunidad de poner en acto la potencialidad de la habilidad resiliente, de utilizar las herramientas ya conocidas desde otra perspectiva.

Se trata, como dijera Jorge Luis Borges, de " ver las cosas viejas con mirada nueva", una mirada que posibilite a los mediandos la toma de conciencia que del ejercicio de sus habilidades interpersonales y de su toma de decisiones trasunta el destino del conflicto.

Es el mediador, como director del proceso, quien habilita y promueve la práctica del acto resiliente como método y como recurso.

a. Como método: en tanto en cada intervención de las partes el mediador potencia esta habilidad “ buceando” conjuntamente con ellas en el conflicto, y mediante las técnicas y herramientas propias del instituto de la mediación, las encauza, las habilita y alienta a positivizar las alternativas posibles.

Fomentando la consideración de la contracara del conflicto, y en forma asertiva, se invita a las partes a valorar el pedido “ del otro”, intentando neutralizar la situación conflictiva, a la vez que objetivar el panorama despojando cargas subjetivas y valoraciones axiológicas (9).

b. Como recurso: en la identificación, descubrimiento y construcción de factores resilientes en los mediandos que permiten dar respuestas positivas y adecuadas ante situaciones de riesgo donde interactúan influencias externas (relaciones familiares y sociales), y en la evidencia y potenciamiento de los factores resilientes ya existentes.

El mediador fomenta la exploración de la situación conflictiva, aparentemente negativa, para sacar a la luz el aspecto positivo que puede derivarse de ella, y emplazar un nuevo horizonte: de la crisis y el conflicto a la oportunidad.

Oportunidad de vislumbrar alternativas de reflexión que posibiliten la búsqueda de soluciones. Oportunidad de volver sobre el relato de las partes, explorar sus narrativas con miras a transformar la situación conflictiva, trabajar sobre los elementos integradores del conflicto logrando acercamientos en forma gradual y progresiva mediante el reencuadre de la situación y la elaboración creativa de soluciones que surjan de las mismas partes.

La actividad resiliente como proceso de naturaleza dinámica, necesita actitud proactiva y exige del mediador condiciones básicas para ser efectiva y eficiente además de capacitación y entrenamiento que propiciaran condiciones de idoneidad.

3.1. EL MEDIADOR COMO “TUTOR DE RESILIENCIA”.

El mediador efectivo se constituye en “**tutor de resiliencia**” de las partes, **aquella persona que desde su lugar determinado de imparcialidad y neutralidad provoca un “renacer” del desarrollo comunicacional tras el quiebre producido por el conflicto y la falta de comunicación fluída** (10).

Asume para los mediandos el significado de un modelo de identidad.

Un simple encuentro significativo puede ser suficiente, de ahí la gran importancia otorgada al espacio en el proceso de mediación y a la persona del mediador en jerarquía y ascendencia moral.

Hablamos de la creación de un espacio común de encuentro y reflexión que posibilite el entendimiento, con miras a la co-construcción de una solución, aceptable para todos, que se vera reflejada en el compromiso asumido (convenio).

El Mediador como tutor de resiliencia, promoverá construir partir del desafío, elaborar a partir de la adversidad. Como un mensaje positivo hacia la reflexión y la transformación superadora del conflicto. Como un canto a la esperanza en la comunicación efectiva.

Cuando la comunicación entre las partes esté totalmente interrumpida por el nivel de conflictividad , cuando el proceso de generación de confianza esté entorpecido, cuando las pautas de interacción necesiten ser modificadas, la colonización de las hipótesis sea inevitable o el cierre del procedimiento inminente, la habilidad resiliente es una invitación a superarse, apelando a la posibilidad de traspasar los propios límites, a pasar "por sobre" las situaciones de crisis , logrando una nueva dimensión. Y es el mediador quien debe fomentar esa práctica dentro del procedimiento mediatorio, optimizando los recursos a su alcance.

El mediador efectivo es el mediador comprometido, no solo con el procedimiento y con las partes, sino con su vocación de estar al servicio de los mediandos y contribuir en cuanto le sea posible (que el caso sea mediable) **y permitido** (que las partes lo habiliten legitimando su actuación), en la facilitación de la comunicación y el diálogo.

4. CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD RESILIENTE.

Los estudiosos del tema focalizaron determinadas características personales de los individuos, las analizaron y describieron para luego definir el concepto de "**personalidad resiliente**", las que para Steven y Sybil Wolin forman el "Mandala de la Resiliencia" (11). Ellas son:

Iniciativa : entendida como gusto de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más difíciles, se refiere a la capacidad de hacerse cargo de los problemas y de ejercer control sobre ellos.

Creatividad : como capacidad de crear orden , belleza, y finalidad a partir del caos o desorden.

Humor : como capacidad de encontrar lo cómico en la tragedia, de ver la otra cara de la tragedia propia o ajena.

Capacidad de Relacionarse : como habilidad para establecer lazos íntimos y satisfactorios con otras personas, y aptitud para brindarse a otros.

Introspección o Insight: como arte de preguntarse a sí mismo y darse una respuesta honesta.

Independencia: como capacidad de establecer límites entre uno mismo y los ambientes adversos, de mantener distancia emocional y física sin llegar al aislamiento.

Moralidad: como actividad de una conciencia informada, deseo de una vida personal satisfactoria amplia y con riqueza interior. Se refiere a la conciencia moral, a la capacidad de comprometerse con valores y discriminar entre lo bueno y lo malo.

Diversos estudios han focalizado en los **factores** que se observan comúnmente en las **personalidades resilientes**, distinguiendo cuatro aspectos que se repiten en forma recurrente y que ayudan a promover **comportamientos resilientes**.

-El primer aspecto apunta a las **características del temperamento**: adecuado nivel de actividad, capacidad reflexiva, y responsividad frente a otras personas.

-El segundo aspecto es **la capacidad intelectual y la forma en que esta es utilizada**.

-El tercer aspecto se refiere a la **cohesión, ternura y preocupación por la tarea que se está desarrollando**. Las experiencias positivas y las situaciones neutralizantes facilitan el comportamiento y la actitud de apertura al diálogo y búsqueda de soluciones. Por ello, es conveniente que el mediador elabore un "refuerzo positivo" de los logros obtenidos durante el procedimiento de mediación: los enuncie, analice y evidencie, de manera que las partes tomen conciencia y potencien cuanto han ido logrando por sus propios medios, con el asesoramiento letrado en las mediaciones prejudiciales.

-Finalmente, el cuarto aspecto apunta a **la disponibilidad de fuentes de apoyo externo**, sean instituciones (escuela, iglesia, familia), vínculos afectivos (de parentesco o apego), externos (relaciones de amistad, escolar, educacional, asociaciones profesionales, etc.).

5. SU INCORPORACION A LA MEDIACION.

Incorporar esta visión a la mediación permite al mediador instar un enfoque diferente en el ejercicio de su profesión, que posibilita a los mediandos focalizarse en sus habilidades interpersonales, a la vez que responsabilizarse del destino y resultado de la mediación.

Según Viktor Frankl (12), la salud psíquica precisa de un cierto grado de tensión interior, la tensión existente entre lo que uno ha logrado y lo que le queda por conseguir, o la distancia entre lo que uno es y lo que debería llegar a ser. Esta tensión es la que opera el mediador en su labor alentando a las partes a encontrar puntos de contacto.

La Dra. Edith Grotberg (13) identificó los **factores resilientes** y los organizó en cuatro categorías diferentes: **yo tengo** (apoyo, personas en quien confío y que me ponen límites), **yo soy** (desarrollo de fortaleza intrapsíquica que se traduce en respeto de mi mismo y del prójimo), **yo estoy** (dispuesto a responsabilizarme de mis actos) y **yo puedo** (controlar mis emociones, adquirir habilidades interpersonales y resolver conflictos).

De esta manera, el mediador instaura un proceso de concientización de estos cuatro elementos en los mediandos, que cooperan en la salida consensuada del conflicto, y permiten dar respuestas no esperadas ante situaciones de riesgo donde interactúan, en relación recíproca, las influencias del ambiente social, familiar y el individuo.

Así, incorporamos estos cuatro elementos a la mediación, teniendo en cuenta el papel protagónico que las personas poseen en la prevención y solución los conflictos que los involucran, reformulándolos de la siguiente manera: **yo tengo** (apoyo, las partes saben que participan en un proceso equitativo), **yo soy** (capaz de buscar una solución a mi problema), **yo puedo** (construir una historia alternativa y resolver o transformar el conflicto), **yo estoy** (dispuesto a asumir mi responsabilidad).

6. CONCLUSION.

La resiliencia es una invitación a superarse. Apelando a la posibilidad de traspasar los propios límites, a “ **pasar por sobre** ” las situaciones de crisis sean estas de la más diversa índole, logrando una nueva dimensión. **Cobrar sentido** a pesar de todo, como **una opción de libertad**. La libertad de elegir cómo enfrentar la adversidad, y darle un sentido.

La Resiliencia como habilidad, incorporada con idoneidad y destreza, como método y como recurso, permite encontrar hasta en las situaciones límites una alternativa válida y eficaz para intentar transformar el conflicto.

La construcción de la personalidad resiliente como característica del mediador eficaz , y el entrenamiento en la detección de factores resilientes en los mediandos , facilitaran **la búsqueda de caminos alternativos para la solución del conflicto, que conduzcan a las partes, de la crisis y el conflicto a la oportunidad.**

NOTAS

(1) Diccionario Basico Latin /Español/Español-Latin. Barcelona, 1982

(2) Enciclopedia Salvat de la ciencia y de la Tecnología.Madrid, 1964).

(3) Kotliatenco Ma. Angelica, Caceres Irma y Fontecilla Marcelo. “ Estado de Arte en Resiliencia”.

Organización Mundial de la Salud. Organización Panamericana de la Salud. Centro de Estudios y Atención del Niño y la Mujer. Cap. 2 pag. 5 a7.

(4) Werner Emy. American Journal of Orthopsichyaty, 1989. Vol 59 pp.72/81. Internet

(5) Osborn Albert. Resilient Children: A longitudinal study of high Achieving Socially Disadvantage Children. Early Child Development and Care. Vol. 62, pp.23-47.

(6)Kotliatenco Ma. Angelica, Caceres Irma y Fontecilla Marcelo. " Estado de Arte en Resiliencia". Organización Mundial de la Salud. Organización Panamericana de la Salud. Centro de Estudios y Atención del Nino y la Mujer. Introduccion pag. 1 a 3.

(7) Stephen Covey, " Los 7 habitos de la gente altamente efectiva", Ed. Paidos, Bs. As.. Pag. 85.

(8) Covey Stephen. "Los 7 habitos de la gente altamente efectiva".Ed. Paidos, Bs. AS. Pag. 83.

(9) El mediador no debe involucrarse en el conflicto. Ni tampoco hacer valoraciones sobre los hechos llevados a su conocimiento. Como profesional debe hacer abstracción toda subjetividad, evaluando solamente el conflicto con total asepsia y objetividad, absteniéndose de formular juicios axiológicos .

Cortinas Maria Alejandra. "El manejo de la Informacion. Sus alcances y limites. Su encuadre ético. Picardía, sagacidad y manipulación". La Ley, 5/5/09. Suplemento Actualidad.

(10) Cyrulnik Boris, "Los patitos Feos", Ed. Gedisa, 2002.

LOrganización Mundial de la Salud. Organización Panamericana de la Salud. Centro de Estudios y Atención del Nino y la Mujer. Pag. 26. El termino Mandala significa paz y orden interno, y es una expresión empleada por los indios navajos del suroeste de los Estados Unidos para designar a la fuerza interna que hace que el individuo enfermo encuentre su resistencia interna para sobreponerse a la enfermedad.

(12). Frankl Viktor. " El hombre en busca del Sentido" Ed. Herder, Barcelona. Pag. 127.

(13) Dras. Libri Dora, Roseti Graciela y Fernandez Lemoine Maria Rosa. "Resiliencia, Una prospectiva para la Mediacion". Revista CPACF Septiembre 2005, pag. 50., Actualidad y Doctrina.