

# LA MEDIACIÓN TRANSFORMATIVA: ¿QUIÉN CONTROLA EL PROCESO?

LAWYERPRESS

4 Marzo 2015



**Por Chusa Fernández Cortés, Directora de ProMediación Consultoría y Formación**

Recientemente hemos tenido la oportunidad de tener en España a Joseph Folger creador del modelo de mediación Transformativo. El evento, magníficamente organizado por Ágora Mediación, no dejó a nadie indiferente ya que si bien conocíamos las premisas teóricas que los sustentan, tuvimos la oportunidad de profundizar en sus postulados y técnicas a través de la práctica.

Este modelo nace en EEUU en los años 90 como respuesta al excesivo control y al dirigismo que se ejercía en los procesos alternativos de resolución de conflictos en los que se anulaba el poder de decisión de las partes, siendo la finalidad de los mismos la consecución de un acuerdo y era esto lo que determinaba el triunfo o el fracaso de la intervención. Así mismo existía una necesidad de preservar la singularidad y el valor de la mediación respecto de esos otros métodos existentes.

Robert Bush Baruch y Joseph Folger son los referentes de este modelo centrado en la transformación de las relaciones humanas a través de la comunicación sin tener en cuenta el acuerdo al que puedan llegar las partes.

Folger nos describe el conflicto como una crisis en la interacción humana que desestabiliza a las personas y les impide comunicarse de manera efectiva. El objetivo de la mediación es el cambio o transformación de esa interacción destructiva que se logra cuando las personas, ayudadas por el mediador, consiguen hacerse cargo de la situación y empiezan a saber qué quieren, qué es importante para ellos (revalorización) y poco a poco van a comenzar a comprender a la otra parte (reconocimiento). De esta manera se van produciendo pequeños pero importantes cambios a lo largo del conflicto que se van retroalimentando y que afectan directamente a la interacción entre las personas y evitan que éstas entren en una espiral de difícil salida.

El modelo parte de dos premisas fundamentales que van a conformar la manera en la que las partes y el mediador van a interactuar en el proceso de mediación y que son la autodeterminación de las partes en la mediación y el poder humanizante del diálogo.

Las partes tienen desde el inicio, un control absoluto tanto del proceso como del contenido del mismo por lo que las técnicas empleadas por otras escuelas no tienen aquí cabida en la medida en que limitan esa autodeterminación. Así mismo, la facilitación de un diálogo humano va a crear una conexión entre las partes y tendrá unos efectos diferentes a lo que ocurre en los juzgados o en el arbitraje. Ambas premisas dotan a la mediación de esa singularidad y valor hasta entonces inexistente.

En la mediación transformativa no se habla de las fases del proceso, de la duración del mismo, de las reglas ni de nada que frene o dirija la interacción entre las partes. El mediador no puede entrar a valorar si existe o no equilibrio entre ellas ya que no tiene información suficiente para hacer este juicio por lo que se excluye la utilización de técnicas enfocadas a lograr la empatía como ponerse los zapatos del otro, la reformulación o el parafraseo. Las preguntas se utilizan pero con mucha cautela ya que pueden interferir en las decisiones que se tomen.

El rol del mediador es el de facilitador de la comunicación a través de la escucha activa y de la utilización puntual de técnicas como el reflejo, el resumen y preguntas de verificación. De esta manera, ayuda a que las personas elaboren sus propios resultados, basados en una comprensión más clara y segura de sí mismas, de la otra parte, y de la naturaleza de los temas que las dividen.

Las aportaciones de este modelo tienen un gran valor para la mediación. Además de incidir en la importancia de la revalorización y el reconocimiento como claves para avanzar a través del entendimiento mutuo y la comunicación, hace que reflexionemos sobre las consecuencias de un rol excesivamente directivo por parte de los mediadores que se debe, según Folger a la necesidad que éstos tienen de proteger a los mediados. Los abogados a su vez reaccionan tratando de liderar la mediación y protegiendo a su cliente del mediador directivo.

El modelo transformativo se basa en la confianza en el ser humano y sus capacidades y requiere una gran capacitación del mediador y tiempo para que estos cambios se produzcan. La mediación se iniciaría en la sala del mediador pero podría seguir su evolución en cualquier otro contexto ya sin su intervención y si eso es lo que las partes han querido, la mediación ha sido un éxito.

Autodeterminación significa respeto hacia las partes, escucha activa, humildad y autocontrol del mediador. Llevada al límite como hace este modelo conllevaría seguramente reducir las “medallas” que nos ponemos los mediadores por cada acuerdo que firman las partes. Seguro que más de uno ayer nos preguntamos: ¿cuántos acuerdos

de mediación habrían firmado las partes utilizando este modelo en su estado puro? Ahí dejo la pregunta...

Quizás, en pro de la misma autodeterminación que el modelo postula, habría que considerar qué es lo que quieren las partes, para qué han acudido a mediación, qué esperan del proceso. Si su deseo es transformar la interacción entre ellos, mejorar la comunicación, obtener un reconocimiento, éste es el modelo de mediación a seguir. Si lo que quieren es conseguir llegar a un acuerdo sobre un tema en concreto y creo que éste es el contexto en el que nos movemos la mayoría de los mediadores, nos será útil hacer uso de todas aquellas habilidades y herramientas que conocemos, dentro de los límites legales y éticos permitidos dirigidas a lograr ese propósito.

El trabajar desde este modelo nos ha dado a los mediadores la oportunidad de conocer nuestros puntos débiles, nuestra gran responsabilidad que frente a las partes, el poder de nuestras actuaciones, la dificultad de ser mediadores silenciosos, la importancia de sentirnos cómodos en el conflicto para dejar que evolucione a su ritmo. Gracias Mr. Folger porque recordando el gran potencial del ser humano seremos más humildes y cautos en nuestras intervenciones como mediadores.