

## Recensión

# Mediación Transformativa. Guía práctica

Santiago Madrid Liras

Instituto Motivacional Estratégico, Madrid, ESPAÑA

Cuando Joe Folger vino a España en febrero de 2015, de la mano de Agora Mediación, y tuvimos la oportunidad bastantes mediadores de conocer de primera mano el modelo transformativo, nos encontramos ante una paradoja: nos sonaba muy diferente en algunos aspectos a lo que habíamos siempre entendido en el gran manual originario de este modelo, «La promesa de la mediación», un libro de 1994 que llegó a España dos años más tarde. Ese había sido hasta entonces, junto con el especial sobre el modelo transformativo que Revista de Mediación publicó en 2008 (<http://bit.ly/2hpk4M>), con artículos de los propios autores del modelo, Bush y Folger, y de otros grandes maestros del mismo (Pope, Antes, Della Noce), nuestro referente bibliográfico en castellano. Sin embargo, mucho estábamos perdiéndonos de la evolución de este modelo si nos basábamos sobre todo en «La promesa...». Y es que el modelo había crecido. La promesa ya no era tal; era una realidad, y el texto que aquí comentamos es una buena muestra de ello: en él podemos ver cómo ha evolucionado, podemos ver el rigor empleado en las evaluaciones sobre eficacia y calidad, podemos ver cómo aquella propuesta, que muchos vinculaban exclusivamente a lo familiar y lo laboral, ha sabido desarrollarse en muchos otros ámbitos de la mediación. Y podemos ver también porqué ese Folger de 2015 nos planteaba cuestiones que éramos incapaces de identificar tal cual en «La promesa». La causa de esta desconexión se debe a un problema editorial: «La promesa...» fue revisada, cuestionada y actualizada en una segunda edición en 2005, un texto distinto al primero, que jamás llegó a conocer una traducción al castellano. En ella, ya figuraban algunos de los más importantes cuestionamientos al cómo planteado en la primera edición, y que sólo aquellos con acceso a bibliografía en inglés habían podido descubrir. Esto hace que «Mediación transformativa: una guía práctica», sea un apuesta editorial fundamental de Guillermo Gómiz Burillo, de obligada lectura no sólo para quienes deseen seguir este modelo, sino para entender los debates más importantes de nuestra profesión. En él la actualización es ya total.

En ese sentido, tenemos que referirnos en especial al capítulo 3 que firma Robert A. Baruch Bush, el artífice y co-autor

del modelo. En él, con la honestidad de quien no necesita escurrirse en una imagen de perfección, Bush nos explica cómo se produce ese salto a lo que él mismo llama la «segunda generación» en el modelo transformativo, y que en parte se debe a una autora clásica y, sin embargo, curiosamente ausente en este texto que estamos comentando, Sally Pope. Bush es capaz de cuestionar cómo los propios ejemplos incluidos entonces en la primera «promesa de la mediación» –ejemplos de su propia práctica profesional– reflejaban una directividad incoherente con el modelo, y cómo el problema se encontraba en la poca apuesta práctica llevada entonces respecto a su concepto de revalorización, empoderamiento, *empowerment* o, como se ha optado en esta traducción, fortalecimiento. Desde ahí, podemos entender porqué hasta entonces la mediación transformativa nos parecía que aportaba sobre todo una apuesta importante por el reconocimiento y, sin embargo, la nueva mediación transformativa apuesta ahora de forma más clara por el fortalecimiento como paso previo y la autodeterminación de las partes hasta su máxima consecuencia. No es una apuesta menor, ni poco atrevida, ni carente de angustias entre los propios mediadores, ante el temor a perder el proceso si se apuesta efectivamente hasta el final por que sean las partes quienes libremente dirijan el proceso.

Serán Della Noce y Prein, en el capítulo 5, quienes relacionarán este proceso y la confianza otorgada a las partes en mediación con la obra de un autor poco conocido en España, Richard Walton, que ya nos anticipaba la necesidad de pasar por el encononazo de la fase de diferenciación como paso previo al reencuentro de la fase de integración. Plantea, con ello, una solución a unos de los miedos más habituales en los mediadores que se inician en el modelo transformativo: el temor a la pérdida del proceso cuando, al fomentar el diálogo y practicar la retirada<sup>1</sup>, la comunicación pueda entrar en un proceso de recriminaciones mutuas. Éstas pueden ser, visto desde el enfoque transformativo, necesarias para ese paso del fortalecimiento, pero al acudir a Walton, nos señalan que esa fase dará pie a otra de reencuentro, si efectivamente permitimos que la necesaria diferenciación y fortalecimiento de las partes se produzca. Invita este texto a querer a pro-

<sup>1</sup> Terriblemente traducido en este texto como «quedar al margen o desvincularse» (p.71). Llama la atención también la traducción de «reflejo» como «reflexión» (p.64), y es que el término anglosajón permite ambas traducciones, pero la «reflexion» transformativa no tiene nada que ver con reflexionar, sino con reflejar lo que la persona ha expresado. También es ya común en la literatura sobre este modelo hablar de «resumen» y no «síntesis» (p.67), o de «revisión», y no «hacer contacto» (p.70).

fundizar más en la obra de este otro autor, con quien evidentemente se ven muchos puntos comunes. Más conocidos para nosotros son los otros dos referentes, el humanista Carl Rogers, cuyo peso en este modelo es incuestionable, y el psicólogo social Morton Deutsch, referente en ese clásico de la mediación del paso de la confrontación a la colaboración como vía de resolución del conflicto.

Vuelve Della Noce a este debate sobre la importancia del fortalecimiento en el capítulo 7 para señalarnos en una nota al pie que fácilmente puede pasar desapercibida (nota 376) que la gran diferencia entre el modelo narrativo y el modelo transformativo es que, desde su punto de vista, el primero ha sacrificado el fortalecimiento a costa de la resolución del conflicto. Muy interesante nos parece su concepto de cambio y de «fracturas» tanto en el ciclo vicioso o degenerativo del conflicto como en las «fracturas» en el ciclo de interacción virtuoso positivo o regenerativo, que revelan «lugares donde el ciclo tiene el potencial de construir, fortalecer y estabilizar» (p.196). Regresa Della Noce a defender la necesidad de la «conversación de conflicto» entre las partes, al entender que en ella, por más que temamos el descontrol, se encuentran las posibilidades de cambio y las «fracturas». Pese a sus diferencias, nos vuelve a aproximar al modelo narrativo, en su búsqueda y atención en las aperturas en los relatos: unos y otros buscarán oportunidades que destacar en la interacción y en los relatos para que se produzca el cambio en la interacción e interpretación del conflicto. La gran diferencia será de método: si para los transformativos, el mediador sólo captura y destaca lo que ya hay y mantiene una «curiosidad calma» cuando la interacción retrocede hacia el ciclo de deterioro, para los narrativos puede haber un papel más activo de ir en busca de, y alentar, la apertura. Ahí es donde los primeros reprochan que, con ello, el mediador narrativo pueda estar beneficiando la apertura de la perspectiva, el reconocimiento y el entendimiento por encima del fortalecimiento, saltándose ese principio de la autodeterminación que, según ellos, debe primar en la mediación casi por encima de cualquier otro principio. No deja de ser éste un debate de difícil solución. O quizás no, porque como mediadores, podemos encontrar en los términos que realmente aproximen no sólo ya a las partes, sino también a los modelos. Por eso, nos llama la atención que a lo largo de todo el texto aparezcan vinculadas a las tareas del mediador transformativo palabras como *ayudar* a las partes a transformar (una interacción), *potenciar*, *alentar* (el deseo y la capacidad), *resaltar* (las oportunidades de cambio), *orientar* (hacia sí, al proceso de toma de decisiones...), *abrir* (el conflicto verbal), *promover* (un cambio interaccional), *respaldar* (a las partes), *revertir* (la espiral descendente), *amplificar* y *hacer más audible* (la conversación), *ayudar a pensar*... No es el mediador transformativo un mediador típicamente directivo o coercitivo, sin duda. Y la apuesta sincera por un rol distinto ha sido fundamental para la

evolución de la mediación. Pero, sin con ello quitarles méritos, quizás no es tan bravo el toro como lo pintan.

Otras dudas quedan bien resueltas en este texto: por un lado, superar el mito vinculado a este modelo de que el mediador debe dirigir la atención a lo que las partes sienten y a la relación, mito que con su destrucción nos dejaría a unos cuantos mediadores huérfanos de modelo, si no fuera porque posteriormente Dan Simon (capítulo 12, p.314) nos recuerda que «las motivaciones de nuestros clientes son complejas y están interconectadas, y que la mejor forma en que podemos apoyar sus tomas de decisiones es permitirles que exploren sus motivaciones en sus propios términos». La clave, nos aclarará el propio Folger (capítulo 8), es que iremos atrás o adelante según sean los propios participantes los que decidan qué asuntos quieren abordar; y si las partes necesitan hablar de la propia decisión de separarse, ahí es donde debe acompañarles el mediador, nos dice Simon.

En este mismo capítulo 8 de Folger, vemos también superadas algunas de las críticas al modelo; sobre todo aquellas referidas a la no validez de este modelo para los asuntos judiciales o acuerdos contractuales de tipo económico, bienes, etcétera. Folger revisa cinco proyectos en los que se verifica que el enfoque transformativo es totalmente válido e incluso recomendable aun cuando no se trate de relaciones permanentes.

Y de la mano de Bush y de Peter Miller (capítulo 10) nos plantearemos cuál es el papel del mediador frente –o mejor dicho, junto– al abogado en la mediación transformativa, que, por un lado, aporta posibilidades sobre la presencia de éste en el proceso, y por otro lado, vuelve a plantear el tema de hasta qué punto fomentar la involucración en la mediación es actuar en contra del objetivo del fortalecimiento. Nuevamente la apuesta es por «promover el ejercicio de la reflexión, la evaluación y la toma de decisiones de los participantes, y hacerlo de esta manera sin intentar influir, de algún modo, en el curso real de la reflexión, evaluación, o en la toma de decisiones que se puedan requerir» (p.270), lo que da garantías al abogado cuya misión es –y debe ser– proteger a su cliente; pero también éste puede sentirse apoyado por una mediación que puede ayudarle a aclarar su papel y sus propuestas. Queremos destacar de este capítulo también el siguiente texto que aclara el debate del mediador transformativo: «mientras que tenemos una panacea (involucrarse bien), también tenemos una inhibición: nuestra creencia en la capacidad (esencial humana) de los participantes y en nuestra obligación de fomentar esa capacidad, nos dicta que no nos opongamos a las elecciones que los participantes hacen, tanto si éstas los conducen a involucrarse como si no lo hacen» (Ibíd.).

Otros capítulos nos llevarán a otros espacios donde igualmente lo transformativo es fundamental, desde la mediación comunitaria, a través de la impresionantes experiencia de un

centro con más de mil casos al año en temas muy distintos –relaciones laborales, comerciales, vecinales, de pareja, familiares, tutelas, justicia juvenil, experiencias con violencia doméstica, comunidades religiosas, etc.– (capítulo 9), al cuestionamiento de la justicia restaurativa en los términos en que se realiza en la actualidad frente a las posibilidades que ofrece la mediación transformativa en este ámbito, evidenciando sus diferencias, por otro lado asentadas en ideologías diferentes (capítulo 11). Y de su empleo en casos de divorcio (capítulo 12), coordinación parental (capítulo 13: «Los padres desean que el coordinador parental apoye –no que reemplace– su propia toma de decisiones [...] Si despojas de su autonomía a los padres, seguirán atrapados en su espiral negativa [...] El valor agregado es el de apoyar a la gente en su conflicto, no decidir por ellos» (p.344)) al de la mediación de pareja «para recobrar la fortaleza personal y la conexión marital» (capítulo 14), y para «fortalecer los matrimonios» (p.366). No está este capítulo exento de polémica entre los terapeutas de pareja y entre aquellos que tradicionalmente han cuestionado este modelo por considerarlo que poco se diferencia de una intervención terapéutica. Sin embargo, el capítulo está bien argumentado, reconociendo que el espacio común de ambas prácticas es en ocasiones el resultado terapéutico («si bien la mediación no es terapia, la mediación puede ser terapéutica» (p.371)), y merece ser tenido en cuenta por sus aportaciones a las posibilidades de la mediación en parejas en crisis.

Se abordan, así mismo, las posibilidades y experiencias de la mediación transformativa en las situaciones de tutelas de adultos y de dependencia con ancianos (capítulos 15); los ámbitos penitenciario, cuyo modelo de 12 pasos para el cambio en la cultura organizacional merece especial atención (capítulo 17), y educativo (capítulo 19), con propuestas muy prometedoras, a tener en cuenta en un ámbito donde lo transformativo, curiosamente, ha brillado por su ausencia, frente a modelos más directivos; la intervención multiparte (capítulo 19) y el desarrollo grupal en el ámbito de las organizaciones (capítulo 18, magistral, profundo, de nuevo firmado por el propio Folger); así como el proyecto estrella de la mediación transformativa (REDRESS, para el Servicio Postal de Estados Unidos), dentro del ámbito de las relaciones laborales (capítulo 16), que ya habían abordado Antes, Folger y Della Noce en el especial de Revista de Mediación: <http://bit.ly/2hjyhab> e incluso se atreven a apoyar la mediación transformativa en un ámbito como el de los conflictos internacionales y político-étnicos (capítulo 21), tradicionalmente marcados por lo que Bush y Folger llaman los enfoques verticalistas (p.522). Los autores han expuesto su modelo y debatido con especialistas del sector para valorar las posibilidades en estos ámbitos. Las experiencias han de demostrar aún su eficacia, pero se han iniciado tres proyectos cuyo fin es la traslación del modelo al ámbito práctico. Seguiremos, muy interesados, su evolución.

Pero si de todos los capítulos, tuviéramos que señalar uno por su profundidad, por su análisis, por su oportunidad, por su sinceridad, por su reflexión, es, sin duda, el último capítulo previo a las conclusiones, de Kristine Parana sobre la aplicación del modelo con población aborigen norteamericana. En su honor, queremos ir concluyendo esta reseña con las que son sus primeras y muy acertadas palabras en ese texto: «Nuestra mayor fortaleza como raza humana es nuestra capacidad de reconocer nuestras diferencias; nuestra mayor debilidad es nuestro fracaso en aceptarlas» (p.533).

Los múltiples y muy variados casos que vamos conociendo en todos estos capítulos nos confirman las oportunidades que ofrece la mediación transformativa a las personas para abordar sus conflictos en ámbitos bien distintos. Hay quienes pueden rechazar este modelo por el motivo que sea, pero si uno se dedica a alguno de estos ámbitos (y difícilmente será que no, porque este texto –como vemos en esta reseña– muestra sus planteamientos incluso en ámbitos menos comunes de la mediación), cuando menos debe conocer qué plantea este modelo, y a partir de ahí incorporar (o no) aquello que considere enriquecedor. Pero nos señala también este texto la necesidad de entender todo el proceso desde una visión transformativa (es conocida la visión de sus autores de que no se puede ser transformativo a ratos), incluyendo el propio proceso de admisión de casos. Como señala Jody Miller (p.238), lo transformativo acaba influyendo en todo lo que hacemos, en cómo nos relacionamos incluso entre nosotros mismos y en lo que creemos. Nos encontramos, por tanto, con un modelo fuerte, asentado, que muestra muchas posibilidades más allá de lo tradicionalmente vinculado a este modelo, una filosofía sobre la confianza en el ser humano, y unos principios claros sobre lo que debe ser y es la mediación; un modelo que sigue chocando, cuestionando y haciendo progresar la cultura mayoritaria actual, aún demasiado habituada a la directividad y al verticalismo. La sustentación de este modelo en una serie de valores será parte de las conclusiones finales de Bush y Folger en este texto, quienes a su vez nos llevarán a conocer los retos pendientes y las posibilidades futuras de este modelo.

Luego, fortalecimiento, y no sólo reconocimiento; he ahí la cuestión. Por eso, en este texto no es tan importante el reconocimiento de quien está haciendo esta reseña, y que, sin embargo, les otorga libremente; sino el propio fortalecimiento del modelo gracias a textos como éste, un imprescindible en toda biblioteca. Será ya tarea de cada lector decidir si reconocer o no este texto. De cualquier manera, y una vez más por nuestra parte, felicidades a todos los autores y a Ágora Mediación por hacerlo accesible para los castellano-hablantes.

Para más información, visite el siguiente link: <http://mediaciontransformativa.agoramediacion.com/>

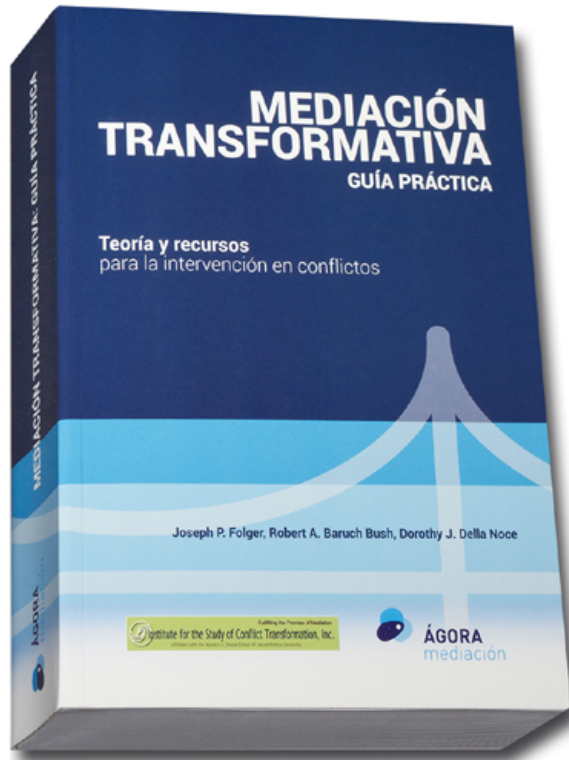


**ÁGORA**  
mediación

# Mediación Transformativa

Guía práctica

*Teoría y recursos  
para la intervención en conflictos*



Este libro es muy diferente de los publicados anteriormente sobre mediación transformativa.

No se centra en presentar la teoría detrás del modelo, ni se limita a describir los elementos primarios de la práctica transformativa.

En cambio, se proyecta como un recurso de comprensión para las personas que se interesan en el modelo, donde pueden encontrar debates acerca no sólo de los temas mencionados anteriormente, sino también un caudal de información sobre los diferentes contextos en los cuales se utiliza el modelo, los impactos positivos que tiene en los clientes y los programas y los desafíos a los que se ha enfrentado.

Joseph P. Folger, Robert A. Baruch Bush, Dorothy Della Noce

[www.agoramediacion.com](http://www.agoramediacion.com)

Vesna Matovic

“

Este libro conjuga en forma brillante la teoría y la práctica del enfoque transformativo.

Herman Bingham

“

En un mundo de tweets y redes sociales, las dos premisas básicas de la mediación transformativa hacen comprensible al siglo XXI

Sharon Press

“

Desde 1994, cuando se publicó la primera edición de La Promesa de la Mediación, la mediación transformativa se ha practicado, estudiado y evaluado.

Roane Akchurin

“

Este libro es el producto de valiosas relaciones que se han generado en el transcurso de las capacitaciones, proyectos de investigación, consultas y simposios