





# **MEDIACIÓN ASOCIATIVA Y CAMBIO SOCIAL**

**El arte de lo posible**

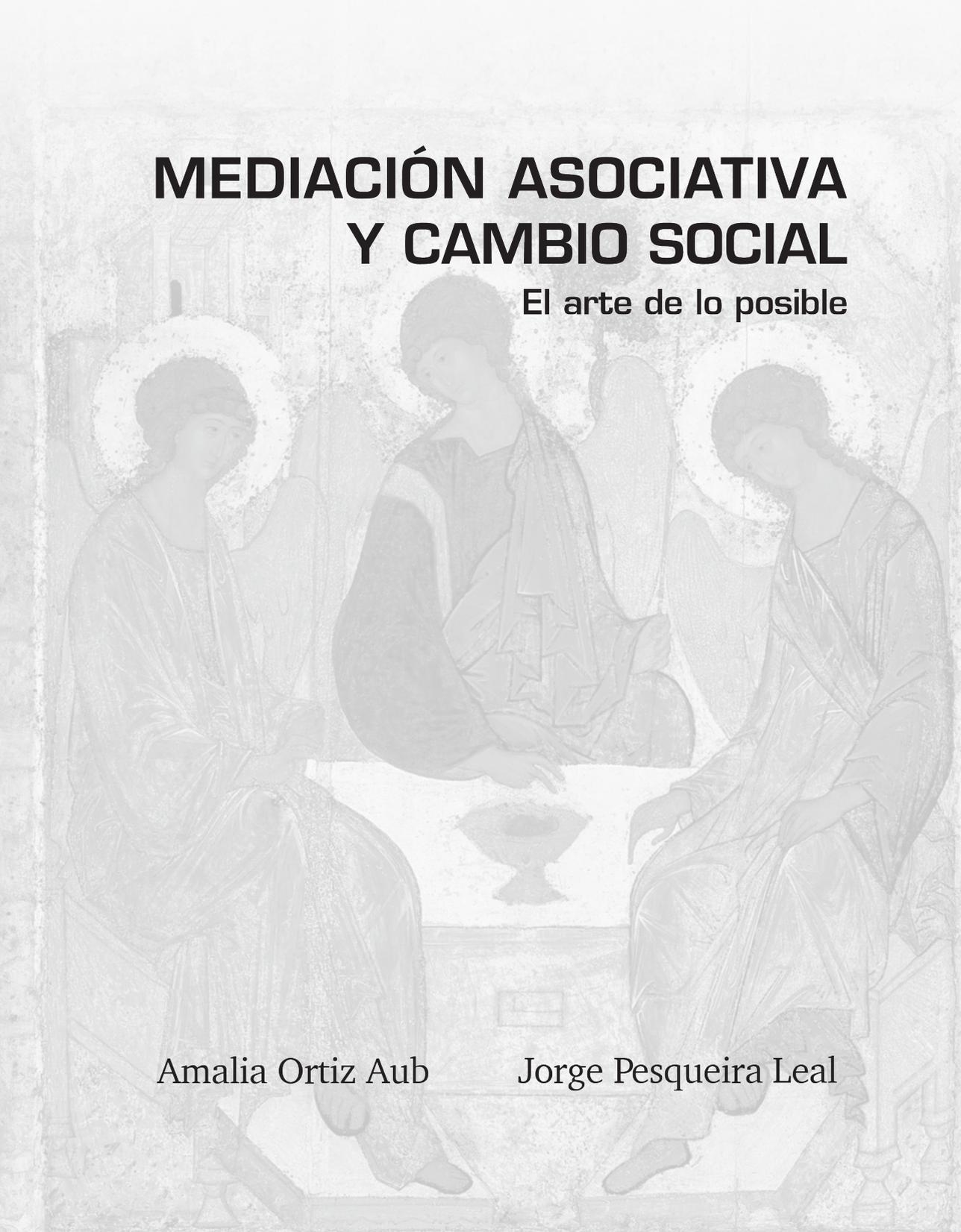


# MEDIACIÓN ASOCIATIVA Y CAMBIO SOCIAL

El arte de lo posible

Amalia Ortiz Aub

Jorge Pesqueira Leal





"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"

Enrique Fernando Velázquez  
Contreras  
RECTOR

Guadalupe García de León Peñúñuri  
SECRETARIA GENERAL ACADÉMICO

Rosa Elena Trujillo Llanes  
SECRETARIA GENERAL ADMINISTRATIVA

María Rita Plancarte Martínez  
VICERRECTORA, UNIDAD REGIONAL CENTRO

Amelia Iruretagoyena Quiroz  
DIRECTORA DE LA DIVISIÓN  
DE CIENCIAS SOCIALES

Jorge Pesqueira Leal  
DIRECTOR DEL POSGRADO EN DERECHO

Manuel Ignacio Guerra Robles  
DIRECTOR DE VINCULACIÓN Y DIFUSIÓN

Raúl Acevedo Savín  
JEFE DEL ÁREA DE PUBLICACIONES

*Mediación asociativa y cambio social. El arte de lo posible.*

Jorge Pesqueira Leal y Amalia Ortiz Aub

Tercera edición 2018.

Derechos reservados para esta edición:

© 2010 Universidad de Sonora.

© 2010 Instituto de Mediación de México, S. C.

Universidad de Sonora  
Área de publicaciones,  
Edificio del Museo y Biblioteca  
Blvd. Luis Encinas y Rosales,  
Hermosillo, Sonora C. P. 83000  
Teléfono (662) 213-3587  
[editorialunison@extension.uson.mx](mailto:editorialunison@extension.uson.mx)

Instituto de Mediación  
de México, S. C.,  
Gral. Guadalupe Victoria 39,  
tercer piso Colonia San Benito.  
Hermosillo, Sonora, México.  
Teléfonos (662) 210-5989 y 210-5990  
[institutodemediación@prodigy.net.mx](mailto:institutodemediación@prodigy.net.mx)

ISBN: En trámite

Impreso en México

Este libro puede ser reproducido total o parcialmente por escrito o electrónicamente con o sin consentimiento de los autores y su contenido se puede utilizar como referencia con el reconocimiento de los autores.

*Con inconmensurable amor para Georgina Andrea,  
maravilloso ser a quien siempre que escucho me da lecciones  
de vida. Adelante, hija, cristaliza tus sueños.*

JORGE



*Para mí misma y todo mi ser.  
Para Jaime Jair, Talismán en mi vida y quien con amor incondicional  
me acompaña a transitar por los senderos de la compasión.  
Para Pako, en quien, al compartir reflexiones y aprendizajes,  
encontré la bondad y la sensibilidad que une y fortalece.  
Para Ángel, con quien coincidí en esta vida para  
aprender que vivir es más que andar una ruta.*

AMALIA



# Índice

Prólogo.....	15
Introducción.....	21
1. Condición del ser humano y sus cualidades intrínsecas.....	29
MEDIACION ASOCIATIVA Y JUSTICIA SOCIAL .....	29
LA CUALIDAD COMO ELEMENTO CAPACITANTE .....	39
LA CUALIDAD DE AUTOCOMPRESIÓN.....	41
CUALIDADES ESENCIALES POSITIVAS DEL SER .....	43
CUALIDADES ESENCIALES NEGATIVAS DEL SER.....	50
CONDICIÓN DE COMPRENDER.....	56
CONDICIÓN DE PREVENIR EL DAÑO .....	63
CONDICIÓN COGNITIVA DE LA EMPATÍA .....	68
CUALIDAD PROTAGÓNICA .....	70
CONDICIÓN PARA COMPRENDER EL CONFLICTO COMO EXPERIENCIA INHERENTE A LA VIDA .....	72
CONDICIÓN FRENTE A LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	79
CONDICIÓN PARA ESTABLECER Y MANTENER RELACIONES SANAS Y SEGURAS.....	82
2. Cultura y sociedad .....	87
DESARROLLO HUMANO .....	87
SEGURIDAD HUMANA .....	90
DERECHOS NATURALES Y DERECHOS HUMANOS .....	92
DERECHOS HUMANOS .....	105
LOS DERECHOS HUMANOS Y SU IMPACTO EN LAS RELACIONES .....	112
IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS HUMANOS COMO ELEMENTOS EN EL ABORDAJE DEL CONFLICTO.....	116
3. La cultura occidental .....	119
AXIOLOGÍA FILOSÓFICA .....	119
AXIOLOGÍA SOCIOLÓGICA .....	130

## Mediación asociativa y cambio social

VALORES CULTURALES.....	132
VALORES SOCIALES Y PROCESO DE SOCIALIZACIÓN.....	139
4. La cultura del conflicto .....	157
SEMIOLÓGIA DEL CONFLICTO .....	158
CONFLICTOS SOCIALES .....	163
CONFLICTOS INTERPERSONALES.....	166
CONFLICTOS INTRAPERSONALES.....	171
5. Actitudes ante el conflicto en las sociedades occidentales contemporáneas.....	177
EVITACIÓN.....	178
ACTOS UNILATERALES DE FUERZA .....	180
ACUDIR A UN TERCERO.....	181
6. Vías colaborativas de solución de conflictos .....	191
NEGOCIACIÓN .....	191
CONCILIACIÓN .....	194
MEDIACIÓN .....	195
ENCUENTROS RESTAURATIVOS.....	197
7. Enfoques contemporáneos de la mediación .....	201
MEDIACIÓN COLABORATIVA .....	201
MEDIACIÓN TRANSFORMATIVA.....	202
MEDIACIÓN CIRCULAR NARRATIVA .....	203
MEDIACIÓN ASOCIATIVA.....	205
8. Mediación asociativa y cambio de cultura.....	211
TRANSITANDO CON SENTIDO DE LA CULTURA DE LA VIOLENCIA A LA CULTURA DE LA PAZ.....	211
NUEVOS PARADIGMAS DE LAS RELACIONES HUMANAS .....	212
LA CONCEPCIÓN ASOCIATIVA EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS .....	214
9. La concepción de la mediación asociativa .....	223
CONCEPTO Y PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN.....	223
PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN .....	225
CONCEPTOS Y PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN ASOCIATIVA.....	232

## Índice

PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN ASOCIATIVA .....	241
ELEMENTOS DEL CONFLICTO DESDE EL ENFOQUE ASOCIATIVO.....	254
<b>10. Habilidades sociocognitivas y mediación asociativa.....</b>	<b>257</b>
HABILIDADES SOCIOCOGNITIVAS .....	257
PERFIL DEL MEDIADOR.....	273
PERFIL DEL MEDIADOR ASOCIATIVO .....	274
<b>11. Los poderes del mediador asociativo.....</b>	<b>287</b>
PODER DEL LENGUAJE.....	288
PODER DEL DIÁLOGO .....	289
PODER DE LA TOLERANCIA.....	292
PODER DE LA RESILIENCIA.....	294
PODER DE LA BONDAD .....	297
PODER DE LA PAZ .....	299
PODER DE LA CONCORDIA .....	302
PODER DE LA EMPATÍA .....	304
PODER ESPIRITUAL .....	306
PODER DE LA SERENIDAD .....	307
PODER DEL APRECIO.....	309
PODER DE LA COMUNIÓN .....	312
PODER DEL PERDÓN.....	313
<b>12. Etapas y ciclos del proceso de mediación asociativa .....</b>	<b>317</b>
ELEMENTO QUE OTORGA EL DON DEL VERBO .....	320
PRIMERA ETAPA: CONVOCATORIA.....	327
SEGUNDA ETAPA: PREMEDIACIÓN.....	334
TERCERA ETAPA: APERTURA DE CICLOS.....	342
CICLO DE INICIACIÓN .....	346
CICLO DEL RELATO .....	350
CICLO DE LA AQUIESCENCIA E ILUSTRACIÓN .....	359
CICLO DE LA INVITACIÓN.....	361
CICLO DE LA ESTIPULACIÓN.....	363
CICLO DE SEGUIMIENTO Y ALCANCE.....	365
<b>13. Técnicas y habilidades comunicacionales en mediación .....</b>	<b>369</b>
COMUNICACIÓN LENGUAJE Y FORMAS DE COMUNICAR .....	369
TÉCNICAS Y HABILIDADES COMUNICACIONALES .....	371

## Mediación asociativa y cambio social

TÉCNICAS COMUNICACIONALES EN LA MEDIACIÓN.....	372
HABILIDADES COMUNICACIONALES DE LA MEDIACIÓN ASOCIATIVA.....	374
<b>14. Mediación asociativa: una vía hacia la</b>	
<b>cultura de la paz y la concordia .....</b>	<b>385</b>
DE LA UTOPIA A LA REALIDAD .....	385
CULTURA DE LA VIOLENCIA Y CAMBIO EN LA CULTURA.....	389
POLÍTICAS PÚBLICAS Y MEDIACIÓN ASOCIATIVA;	
MÉXICO COMO REFERENCIA.....	398
LA CONSTRUCCIÓN DE UNA PAZ DURADERA .....	407
 Glosario.....	 415
 Bibliografía.....	 423

## Prólogo

### De la utopía a la realidad y viceversa

---

Este libro que tienes en tus manos, estimada lectora, estimado lector, de Jorge Pesqueira Leal, en coautoría con la distinguida maestra Amalia Ortiz Aub, es motivo automático de congratulaciones y gozo, no sólo por la publicación como tal, sino porque aborda temas relevantes de nuestra maltrecha humanidad: la violencia, con el ingrediente positivo adicional de que tiene como objetivo esencial proponer un método para atenderla y trabajar por su erradicación en su esencia y en su origen.

La violencia, en todas sus expresiones, ha echado raíces, sostienen los autores, “en los espacios clave para nuestra adecuada socialización: en la familia, la escuela y en los barrios”, lo mismo que en los espacios institucionales y en las relaciones entre los países. Es uno de los mayores azotes, si no es que el más grande e influyente, en nuestros aciagos días. La encontramos en todas sus manifestaciones, niveles y ámbitos: violencia contra sí mismo; violencia contra el otro, que se tiene enfrente y que vive y mal convive en el mismo espacio vital; violencia grupal; violencia institucional; violencia entre países; violencia, violencia y más violencia. El 90 por ciento de los tiempos y espacios de los medios de comunicación masiva –si no es que más– se ocupa en temas relacionados con la violencia.

¿Qué hacer? Se ha pretendido erradicar la violencia con “actos unilaterales de fuerza”. ¿Consecuencia? La espiral: más violencia, con el agravante de que en la escalada las formas e intensidad se han disparado al infinito. Por ello, la pregunta es más vigente que nunca: ¿qué hacer?

El libro de Jorge y Amalia, *Mediación asociativa y cambio social. El arte de lo posible*, propone un método para atender a fondo, en su esencia y desde sus orígenes, este ingente fenómeno.

No escapa a la aguda visión de los autores la existencia de elementos culturales exacerbados por el capitalismo que provocan y potencian la confrontación cotidiana: el individualismo extremo, el consumismo, el éxito material como faro supremo que guía las acciones vitales, la manipulación,

la alienación, la simulación, el egocentrismo negativo... sino que es precisamente en ese marco sociocultural en donde se debe actuar, pues están convencidos de que es factible –amén de necesario– lograr que sean las más altas cualidades del ser humano las que afloren y predominen en las relaciones intra- e ínterpersonales y grupales, de tal manera que sea el egocentrismo positivo la fuerza que logre que predominen la ayuda mutua, la responsabilidad compartida y la coexistencia pacífica, en las relaciones humanas, como única posibilidad real de garantizar la existencia de la especie.

Diálogo restaurativo, negociación apreciativa, negociación y mediación asociativas, son algunos de los procedimientos y técnicas que desarrollan y proponen para alcanzar tan elevada, necesaria y vital meta. Además utilizan todos los enfoques existentes en la mediación, sin exclusiones ni falsos debates, dependiendo de la situación concreta que se está atendiendo, en una visión holística de la realidad.

Visión holística que permite al autor y a la autora moverse en todos los planos de la realidad, partiendo del convencimiento dialéctico de la concatenación universal de los elementos, circunstancia y factores que conforman el todo que les ocupa: la condición humana y sus cualidades –positivas y negativas–; las condiciones en que y con las que se interactúa –comprensión, prevención del daño, empatía, comprensión del conflicto en su justa y humana dimensión, las soluciones, la necesidad de establecer y mantener relaciones sanas y seguras–; el entorno cultural y social que todo lo envuelve y en cierta medida condiciona al ser humano –su desarrollo, seguridad y derechos, sea que se conceptualicen como naturales o positivos, en las perspectivas iusnaturalista o iuspositivista–; el elemento macro de la cultura occidental con sus valores y el proceso de socialización que trae aparejado. De ahí arriban a un elemento específico clave: la cultura del conflicto, concepto que es abordado en su semiología, factores, realidades y tipos de abordaje, así como las formas como el individuo y la sociedad viven y lidian –en el justo y exacto término– los conflictos.

Establecida y delimitada la arena –en el justo y exacto término– en que se desarrolla y desenvuelve la cotidianidad humana, Jorge y Amalia arriban al método con que nos proponen actuar para hacer este hogar común llamado Tierra más habitable, ameno, productivo y transitable: las vías colaborativas de solución de conflictos, centrándose en la mediación y haciendo énfasis en

la mediación asociativa y en el cambio cultural, para estar en condiciones de transitar individual y colectivamente de la cultura de la violencia a la cultura de la paz. En este contexto discurren en torno a los nuevos paradigmas de las relaciones humanas, a la concepción asociativa en la gestión de conflictos, en el fortalecimiento de la cultura del diálogo, para aterrizar en los principios de la mediación asociativa y en los elementos del conflicto desde este enfoque.

*Mediación asociativa y cambio social. El arte de lo posible* es una obra muy estimulante y propositiva, que incluye prácticamente todos los elementos necesarios para comprender y abordar el conflicto, desde sus elementos filosóficos, teóricos, metodológicos y técnicos hasta llegar a las habilidades sociocognitivas que es menester desarrolle quien desee incursionar en la mediación asociativa, así como los poderes –ahora sí que en una diferente connotación del concepto de “poder” a la que nos tienen acostumbrados quienes mal lo detentan– que tiene que desplegar en su labor, hasta las etapas del proceso que posibiliten su éxito cabal.

Amalia y Jorge saben de lo que están hablando. Sus respectivas formaciones humanas y profesionales, así como sus vastas, pertinentes y ricas experiencias, avalan sus concepciones, planteamientos y propuestas.

Ella, como apasionada de la vida, se ha formado multidisciplinariamente como educadora de niños y niñas menores de 6 años; como psicóloga y mediadora; como especialista en derecho y psicología de familia, con posgrados en educación, en competencias educativas y en diversos campos formativos. Está certificada por la Asociación Mexicana para Ayuda Mental en Crisis, institución autorizada por la International Critical Incident Stress Foundation y la Green Cross Academy of Traumatology como especialista en atención a conflictos intrapersonales vinculados a emociones provocadas por crisis traumáticas. Docente, mediadora, orientadora familiar y de adolescentes, colabora como instructora en los cursos y diplomados en mediación del Instituto de Mediación de México.

Él es un enamorado del derecho, de la sociología y de la filosofía, padre de la mediación en México, escritor prolijo y promotor de obras altruistas. A partir de su título de abogado, se ha especializado en ciencias criminológicas, mediación, sociología política, antropología criminal, psicoterapia familiar sistémica, políticas de seguridad pública; con sendos doctorados en

derecho y en sociología y próximo a obtener el doctorado en criminología por la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España.

Introdujo la mediación en nuestro país y la ha llevado a todos los rincones de México y el extranjero al organizar 9 congresos nacionales (del 2001 al 2009) y 5 mundiales (del 2005 al 2009); está a punto de realizarse el décimo nacional en Chiapas y el sexto internacional en Argentina. Ha fundado y dirige diversos organismos como el Patronato de Reincorporación Social de Sonora, México, el Consejo de Libertades, el Instituto Mexicano de Investigación, Capacitación y Desarrollo Humano, el Centro Internacional de Estudios sobre Democracia y Paz Social, el Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales, la Comisión de Protección y Asistencia del Menor, el Comité de Colaboración Comunitaria de México, el Centro de Mediación y Arbitraje Comercial del Noroeste, la Academia Mexicana de Justicia Restaurativa y Oralidad y el Instituto de Mediación de México, entre otros.

Es coordinador del Posgrado en Derecho de la Universidad de Sonora; vicepresidente de la Red Nacional de Posgrados en Derecho en México; consejero del Centro de Evaluación y Control de Confianza del Gobierno del Estado de Sonora; consejero ciudadano del Comité Interinstitucional para la Prevención, Protección, Identificación y Atención a Víctimas de Trata de Personas del Instituto Nacional de Migración de la Secretaría de Gobernación, y creador e impulsor del Programa Modelo de Readaptación y Reincorporación Social de los Centros Penitenciarios del Estado de Sonora, México.

Dentro de las obras sociales que ha fundado desde hace casi 30 años y actualmente dirige, en donde cotidianamente practica la filosofía del desprendimiento, destacan: la “Residencia de Integración Humana”, para alcohólicos y débiles mentales que deambulan por las calles; la “Ciudad de los Niños”, que atiende a menores víctimas de violencia física, psicológica y sexual; la Casa Hogar “Madre Teresa de Calcuta” para niñas de la calle; el Centro de Mediación Familiar y Comunitario; la Casa Hogar “Todos Somos Hermanos” para niños de la calle, y se encuentra en construcción actualmente el proyecto “Villa Paraíso”, para proporcionar atención integral a adultos mayores, que pertenece al Comité de Colaboración Comunitaria de México, A. C.

Es autor de varios libros de filosofía, sociología y derecho, difundidos en España, Argentina y México, entre los que podemos mencionar: *Cultura y*

*alienación, Las tres instancias del ser, La pena de muerte, Neoliberalismo y nuevo rostro del narcotráfico, Mediación y menores en riesgo e infractores en el contexto de la seguridad pública en México, El ocaso de un pueblo humillado y ofendido, y está en prensa Salidas alternativas al juicio oral en México.*

Este bien llamado en México “padre de la mediación” y ahora fuera del país conocido como el *sensei* de la mediación asociativa, también desarrolla labores de rescate de grupos étnicos en riesgo de desaparecer, como las que realiza en la actualidad con miembros de la comunidad triqui, originarios de Oaxaca y desplazados al estado de Sonora.

Las aportaciones que hacen en este libro Jorge Pesqueira Leal y Amalia Ortiz Aub, desde tan ricas formaciones y experiencias existenciales, académicas y profesionales, resultan de primera importancia en este siglo XXI, con casi dos décadas de existencia, pero que ya despunta como el más violento y conflictivo de la historia humana, particularmente porque se trata de formas de violencia no sólo política y del crimen organizado —ya de por sí dramáticas y espeluznantes—, sino además de acciones de violencia doméstica, escolar y del entorno cercano al ser humano, en especial de niños y adolescentes, formado por la cuadra, el barrio, la colonia. Las instancias socializadoras por antonomasia se han degradado a verdaderos campos de batalla.

Amalia y Jorge asumen que la mediación asociativa no es una panacea, pero sus experiencias de trabajo directo en barrios bravos, escuelas violentas y centros penitenciarios les da la calidad moral, el conocimiento y la experiencia suficientes para sostener que es posible cambiar las formas de convivencia actual a otras en las que predominen el amor, el respeto, la solidaridad y la ayuda mutua.

Por ello, cierran su libro con el capítulo 14, donde asumen que la mediación asociativa es una vía hacia la cultura de la paz y de la concordia; que es necesario partir de la utopía para transformar la realidad; que se requiere plantearse y trabajar por un cambio cultural para desterrar la cultura de la violencia, para lo cual es indispensable la creación de políticas públicas adecuadas. En suma, que es posible la construcción de una sólida paz verdadera.

Así, pues, saludamos con entusiasmo y grandes expectativas esta obra que habrá de marcar un hito en la mediación en México y allende sus fronteras; obra indispensable para profesionales de la mediación, padres y madres,

docentes y todo ser humano que considere que es posible construir la utopía, transformar este mundo haciéndolo más habitable y humano, incidiendo de manera cotidiana, metódica e informada en su entorno inmediato.

Enhorabuena a Jorge y Amalia, quienes han logrado plasmar con maestría, rigor y amenidad sus conocimientos, experiencias e inquietudes, para bien de todos.

JUAN MANUEL ÁVILA FÉLIX  
COYOACÁN, CIUDAD DE MÉXICO.

## Introducción

---

En los textos de los tratados, declaraciones y convenciones internacionales, así como en la parte dogmática de las constituciones nacionales de nuestro planeta, encontramos la convicción de que la dignidad y los derechos fundamentales de todos los seres humanos, además de respetarlos, estamos comprometidos a que su práctica se convierta en una realidad, de tal manera que seamos capaces de construir condiciones objetivas que nos permitan coexistir pacíficamente.

A lo largo de los últimos años y en pleno tercer milenio hemos sido protagonistas y testigos de la proliferación de la violencia en todas sus expresiones. En principio, el grado de alienación que embarga a la humanidad nos ha vuelto seres violentos en contra de nosotros mismos e insensibles a lo que ocurre fuera de uno, lo que facilita actitudes en las que las soluciones de los conflictos tienen como signo distintivo los actos unilaterales de fuerza. Esta realidad impera en los espacios clave para nuestra adecuada socialización, es decir, en la familia, en la escuela y en los barrios; además, las actitudes bélicas y de enfrentamiento feroz ante los conflictos permean todas las instituciones y espacios comunitarios, tanto en el orden local como en la vida nacional y en las relaciones internacionales.

Vivimos inmersos y somos actores de sociedades cuyo carburante existencial es la violencia. Los conflictos que ésta genera se gestionan en la mayoría de las ocasiones por esta misma vía, lo que produce un círculo peligroso y de riesgo que nos aleja de la seguridad humana y al Estado lo somete, impidiendo crear condiciones que permitan alcanzar un desarrollo humano pleno.

La violencia intrapersonal, interpersonal y grupal se manifiesta de distintas maneras y nos coloca en riesgo de autodestruirnos, de destruir la vida social (de devastar la vida social) e incluso de dañar irreversiblemente nuestro medio ambiente.

Así, por ejemplo, la autoagresión nos puede llevar al suicidio, fenómeno cada día más frecuente en nuestras sociedades; la agresión en las instituciones socializadoras incita a una reiterada violencia. En la familia se provoca la desintegración, con las devastadoras consecuencias que este hecho implica tanto para la salud emocional de la pareja como en lo que toca al porvenir de hijas e hijos, quienes son impactados de tal forma que se genera un rechazo a las normas de convivencia familiar, se da cabida entonces al inicio en el consumo de sustancias alteradoras de la mente, a la propensión por desplazar conductas antisociales e incluso en la participación de hechos delictivos. En la escuela la violencia produce la disminución en el rendimiento escolar y la estigmatización de los estudiantes agresivos, quienes, en consecuencia, se reafirman como malos, la expulsión y el abandono de actividades escolares y por último en el barrio niñas, niños y adolescentes se convierten en fácil presa de conductas desviadas que van desde el consumo de drogas hasta el vandalismo.

Si hacemos un alto, independientemente de nuestra ubicación geográfica, y en este contexto, además de analizar la conducta propia, evaluamos la realidad de quienes nos rodean y la de otros seres humanos que conocemos sólo a través de los medios de comunicación de donde tomamos nota de su realidad y si también observamos los conflictos en todas sus gamas de expresión, nos encontraremos con un mundo cuyo signo distintivo es la violencia.

Si esto es así para nosotros, es importante tomar decisiones para que desde nuestro margen podamos llevar a cabo acciones orientadas a disminuir una tendencia cada vez mayor a gestionar conflictos a través de actos de fuerza y a ver a los demás como personas de las que nos podemos aprovechar para alcanzar metas culturalmente aceptables.

La realidad antes señalada impacta en nuestras relaciones, tanto con nosotros mismos como con los demás; luego entonces, es frecuente que nos vinculemos unos con otros adoptando actitudes que, además de desfavorecer su fortalecimiento, nos impulsan a debilitarlas en detrimento de una sana convivencia social.

Independientemente de la magnitud de los conflictos y de que éstos coloquen a nuestro planeta al borde de la destrucción, no debemos olvidar que somos personas físicas y tangibles quienes tomamos las decisiones. Así, por ejemplo, declarar la guerra a un país con las consecuencias que esto implica

es un suceso producto de personas que deciden que la forma de resolver un conflicto real o ficticio es la fuerza, aunque ésta, en potenciales enfrentamientos futuros, pueda llegar a significar la desaparición de nuestra especie.

Si mantener una buena relación con nosotros mismos depende de cada quien y si mantener una buena relación con los demás, también en buena medida, depende de nosotros, entonces la gestión pacífica o violenta de los conflictos está supeditada a lo que decidamos, es decir, en nosotros y en la manera de relacionarnos se encuentra la cimiento de la tan anhelada cultura de la paz.

La cuestión es que todos estamos inmersos en culturas que potencian valores relativos que por su propia naturaleza nos guían hacia la confrontación y hacia la práctica de un individualismo donde el otro tiene cabida en la medida en que se ajusta a nuestra visión del mundo. En este contexto, cuando se colocan en la cúspide de los valores el éxito material y el consumismo, encontramos que las historias de nuestra concepción interna y de las relaciones interpersonales y grupales tienen como signo distintivo la manipulación, la simulación y la propensión a dar plena vigencia a la concepción existencial características de la cultura de la violencia de que “el fin justifica los medios”.

Aun cuando las comunidades contemporáneas están inoculadas por el germen del egocentrismo negativo, estamos convencidos de que independientemente de la adversidad, es factible lograr que afloren en las personas cualidades positivas y habilidades sociocognitivas que les permitan en el seno del modo de producción capitalista dar un giro a la cultura y transitar armónicamente a culturas en las que el egocentrismo positivo sea la fuerza que nos mueva hacia espacios de convivencia caracterizados por la ayuda mutua, la responsabilidad compartida y la coexistencia pacífica.

Aprender a dialogar apreciativa, restaurativa y asociativamente, ocupándonos de los daños emocionales producto de lastimar las relaciones intrapersonales e interpersonales; educar desde la negociación apreciativa, valorando siempre las mejores cualidades de nosotros y de quienes nos rodean y aprender a negociar y mediar asociativamente, es decir, produciendo en el fragor de los conflictos una sinergia que diluye el tú y el yo y lo funde en el *nosotros*, logramos una simbiosis que lo mismo la experimentamos de manera personal que con los demás, lo que nos permite plantearnos y trazar

a través de estas vías colaborativas de solución de conflictos que podemos construir el camino que nos conduzca a nuevos derroteros, a nuevos horizontes y a nuevos espacios de convivencia humana.

Es importante destacar que compartimos las ventajas de todos los enfoques de mediación contemporáneos y que, de hecho, dependiendo de las características de los conflictos, las practicamos; sin embargo, la experiencia nos muestra que las ventajas de la mediación asociativa en el fortalecimiento de las relaciones intrapersonales, interpersonales y grupales y en la calidad de los acuerdos la convierten en un procedimiento útil y valioso en cualquier contexto donde se aplique, incluidas las instituciones públicas y, en particular, los sistemas de procuración e impartición de justicia.

Independientemente de lo antes señalado, la negociación y la mediación asociativa llevan consigo en su esencia la potencialidad para que, además de que las personas resuelvan sus conflictos, experimenten cambios sustantivos para bien de sus relaciones presentes y futuras, pero sobre todo se produzcan condiciones para la democratización de sus prácticas y, en consecuencia, para la generación de cambios en la cultura.

La mediación asociativa, como en su oportunidad lo trataremos, *es un proceso vivencial en el que los protagonistas del conflicto, guiados por un tercero experto, descubren y comprenden sus cualidades positivas y desarrollan habilidades sociocognitivas para, sinérgicamente y en el contexto de su relación, fortalecerla y alcanzar autocompositivamente beneficios mutuos.* Sus principios, además de aquellos que son característicos del resto de los enfoques de la mediación, muestran su valor como instrumento de cambio social, ya que hacen hincapié en la autonomía de la voluntad, en la dignidad intrínseca, en la vivencialidad, en la sinergia, en las cualidades positivas, en las habilidades sociocognitivas, en la construcción de soluciones, en la corresponsabilidad y en el aprendizaje.

La mediación asociativa es un nuevo paradigma de mediación que respeta la dignidad y los derechos de todas las personas y, para lograr cambios cualitativos en los mediados, coloca el énfasis en las cualidades positivas del ser y sus habilidades sociocognitivas. Asimismo, el mediador asociativo avanza en la comprensión de la bondad, la paz, la concordia, el autoconocimiento y el egocentrismo positivo, así como en el desarrollo de habilidades, tales como el autocontrol, la metacognición, la asertividad, la empatía,

el pensamiento creativo, el razonamiento crítico y el control de las emociones, sin dejar de lado la adquisición de poderes indispensables para cumplir eficazmente con su misión, como lo son: el poder del lenguaje, el poder del diálogo, el poder de la tolerancia, el poder de la resiliencia, el poder de la bondad, el poder de la paz, el poder de la concordia, el poder de la empatía, el poder espiritual, el poder de la serenidad, el poder del aprecio, el poder del perdón y el poder de la comunión.

La mediación asociativa no es una panacea, pero en nuestras experiencias de trabajo directo con grupos de alto riesgo como barrios bravos, escuelas violentas y centros penitenciarios hemos encontrado que es posible cambiar la forma de convivencia y establecer nuevos códigos de diálogo y comunicación que inevitablemente producen cambios positivos en las relaciones y convierten dichos espacios en áreas de convivencia y coexistencia pacífica.

En esta obra hacemos un recorrido con el que, guiando paso a paso al lector, abrimos una nueva posibilidad ante el camino de la paz y la concordia.

Así tenemos que, ya desde el capítulo 1, hacemos un encuadre para percatarnos de que, independientemente de la cultura que nos rodea, en el interior de cada uno de nosotros existen las condiciones y las cualidades que nos sirven a manera de faro como guía para descubrir el potencial de dar lo mejor de sí mismo. Señalamos las características de las cualidades intrínsecas positivas, así como las negativas, incorporando los elementos de equilibrio entre unas y otras. En este capítulo hacemos una invitación a reflexionar sobre el sentir personal acerca de uno mismo con los demás, para dinamizar el *statu quo* de la relación intra- e interpersonal, promoviendo las mejores circunstancias para todos. A lo largo de esta obra hacemos hincapié en las cualidades tanto positivas como negativas de los seres humanos.

En el capítulo 2 contextualizamos en cuanto a cultura y sociedad como una amalgama de factores y condiciones necesarios para que cada persona disponga de los medios idóneos que le permitan a lo largo de su vida alcanzar un desarrollo pleno. Partiendo de la complejidad que representa este binomio, convocamos a una aproximación entre el deber ser y la realidad. Se destacan los factores etiológicos de conductas antisociales, así como las particularidades de la injusticia social y la violación a los derechos humanos. Incorporamos las tendencias sociales de este nuevo siglo a partir de la cultura del tener y el aletargamiento de los valores absolutos. Hacemos patente

la importancia de nuestras constituciones, de los tratados y declaraciones internacionales. Señalamos los derechos naturales en cuanto al franco ejercicio de la libertad, la igualdad, la fraternidad, la autonomía de la voluntad, la compasión por los otros, la solidaridad y la posibilidad de solazarnos con lo bueno que sucede a los demás. Hacemos un recorrido interesante y nutritivo por la historia filosófica de los valores y el orden natural de la humanidad, parafraseando a grandes exponentes de la filosofía que en sus afirmaciones promueven un ordenamiento de la razón, orientado al bien común y el cuidado de todos. Asimismo, tratamos el tema del conflicto, las relaciones y los derechos humanos.

Al llegar al capítulo 3 nos encontramos con el encuadre desde la axiología filosófica de los valores culturales y las diversas posturas sobre la relatividad de éstos. Leeremos sobre los valores como cualidades irreductibles desprovistas de significaciones directas y que son esencialmente puras, al mismo tiempo que son ilógicas e irracionales. Rescatamos opiniones trascendentales de Nietzsche, Scheler, Miguel Herrera Figueroa e Iván Frolov. En el mismo capítulo y desde la axiología sociológica nos referimos a las cualidades que emanan de la esencia del ser, sin desviarnos de la característica de los valores espirituales como producto del intelecto y la subjetividad humana. Continuamos encuadrando los valores desde lo cultural y lo social como la fuerza motriz que mueve al hombre contemporáneo hacia su meta existencial.

Ya en el capítulo 4, comentamos lo relativo a la cultura del conflicto desde la semiología de éste, la construcción de significados y la propuesta de crear un proceso vivencial y educativo en donde los protagonistas del conflicto se ocupen de encontrar una solución de beneficio y satisfacción común. Tratamos el tema del conflicto interior desde los significados y en donde la confrontación interactiva es con uno mismo. Desarrollamos las características del conflicto social, del conflicto interpersonal y del intrapersonal, así como los factores desencadenantes, la realidad actual y la forma tradicional de abordaje para cada uno de ellos.

Las actitudes frente al conflicto en el marco de la sociedad occidental contemporánea se tratan en el capítulo 5, dando pie a las bondades de las vías colaborativas de solución de conflictos que integran el capítulo 6, donde ex-

plicamos la propuesta visionaria de cada una de ellas desde la negociación, la conciliación, la mediación y los encuentros restaurativos.

Reconocemos la riqueza de cada enfoque que actualmente se da a la mediación y en el capítulo 7 hablamos de la mediación colaborativa, la mediación transformativa, la mediación circular narrativa y la mediación asociativa desde el eje rector que brinda autonomía, al tiempo que interconecta los fundamentos, las metodologías y la meta individual de cada una.

El capítulo 8 tiene la distinción de abrir de par en par el modelo de mediación asociativa con vistas a un cambio de cultura. Transitamos y damos sentido al paradigma de las relaciones humanas, visualizamos una nueva concepción para la gestión de los conflictos y centramos la atención en el fortalecimiento de la cultura del diálogo como poder único de interpretación del mundo que nos rodea. Hablamos de los factores que manifiestan y potencializan al ser humano integrando elementos que refuerzan y fortalecen las cualidades esenciales, como son: el elemento apreciativo, el restaurativo y el asociativo.

El capítulo 9 es donde explicamos la concepción de la mediación asociativa desde el concepto mismo y los principios que la sustentan. Integramos elementos importantes para considerar en el conflicto y, desde ahí, planteamos los pilares que le dan sustento.

El capítulo 10 está caracterizado por el perfil del mediador, sus habilidades sociocognitivas y las nuevas habilidades que proponemos debe considerar el mediador experto en el modelo asociativo. Así, describimos los saberes, las capacidades como ser y el hacer desde las habilidades. Igualmente incorporamos las destrezas, un inventario de competencias y lo enmarcamos en el enfoque sistémico. Este planteamiento da claridad al efecto sinérgico de la labor del mediador asociativo.

En todo el desarrollo de esta obra se habla de los poderes del ser humano que en el marco de la mediación asociativa describimos, dando importancia a cada uno de ellos con la visión de tomar conciencia de la potencialización. De todo ello hablamos en el capítulo 11.

Es en el capítulo 12 donde describimos las etapas y los ciclos del proceso asociativo. Cada uno de ellos se describe con la intención de ir transitando paulatinamente y de forma segura a la comprensión del modelo mismo. En dicho capítulo incorporamos el tema de las habilidades comunicacionales,

integrando elementos de creatividad para un encuentro empático, habilidades que integran factores apreciativos, restaurativos y, por ende, asociativos.

Ya en el capítulo 13, hacemos hincapié en las técnicas y habilidades comunicacionales. Dedicamos un espacio a la comunicación, el lenguaje y las formas de comunicar, desde lo verbal, lo no verbal y lo paralingüístico. Cerramos este capítulo describiendo las técnicas y habilidades comunicacionales en la mediación asociativa.

El capítulo 14 se centra en plantear el rumbo que desde la mediación asociativa se establece una nueva vía de paz y concordia.

Y finalmente, integramos un glosario de los términos que manejamos y que como guía dan significado a los conceptos desde el marco de la mediación asociativa. La producción de este material ha dependido esencialmente de la experiencia y de la acción sensiblemente humana de muchos años.

Ha sido un ejercicio compartido y responsable desde nuestras cualidades esenciales, con la facultad de producir una lectura natural desde el interior del lector. Habiéndonos identificado con nuestro potencial humano, hemos ido entretejiendo asociativamente cada palabra desde la voluntad del ser y del querer hacer en este tomo que hoy haces tuyo.

# 1

## Condición del ser humano y sus cualidades intrínsecas

---

### MEDIACIÓN ASOCIATIVA Y JUSTICIA SOCIAL

La historia de la humanidad ha sido, hasta el día de hoy, la de la injusticia social como el resultado de la incapacidad de las civilizaciones y de comunidades de develar el bagaje genético que nos es inherente a todos por igual.

En el mundo contemporáneo, quienes ejercen el poder en todas sus expresiones poseen un comportamiento tan elemental que terminan por desdibujar a la especie humana –fenómeno con el que hemos coexistido desde el origen y que ha ocasionado una injusticia social endémica–, manteniendo en estado de postración a individuos que hasta hoy repiten el sufrimiento de nuestros ancestros.

Los primeros humanos que desde tiempos remotos han extraído del interior del cerebro cualidades negativas básicas, remontadas desde los tiempos previos a la aparición de nuestro neocórtex, han sido y son victimarios-víctimas que controlan, someten, dominan y destruyen desde sus espacios de poder, sin comprender que los resabios de nuestros momentos primigenios nos alejan de todo lo excelso de las cualidades positivas de la especie humana y, en consecuencia, son incapaces de vivir conscientemente la plenitud a través del reconocimiento y las acciones pertinentes para que *dignidad* y *derechos fundamentales* no sean palabras o enunciados vacíos, sino el sentido de su propia existencia.

La interrogante es: ¿Qué hacer para liberar a comunidades enteras de la injusticia social? Las respuestas suelen ser tan complejas que nos abaten desde antes de iniciar la gran jornada de darnos unos a otros lo mejor de nosotros mismos.

Independientemente de la geoeconomía y la geopolítica mundial, de los niveles de alienación cultural de cada sociedad, de la intolerancia, del racismo, de la discriminación, de la exclusión y de todos los factores que son

motivos de injusticia social, sostenemos que desde el interior de cada ser humano es factible liberarse de la alienación y, en consecuencia, generar las condiciones para establecer nuevos senderos que permitan el tránsito de nuestra especie hacia el plano de la libertad, la igualdad y la fraternidad.

Los conflictos interpersonales tienen su origen en significativa medida en la influencia del entorno cultural desde el nacimiento y acontece en virtud de que la crianza está directamente vinculada con la concepción y visión del mundo, particularmente por el influjo que sobre nosotros ejercen las instituciones socializadoras fundamentales, particularmente la familia, la escuela y el barrio, donde nos nutrimos de percepciones propias y del entorno, introyectándolas como realidades incuestionables; interviniendo decisivamente en nuestras aptitudes, pero sobre todo en nuestras actitudes ante situaciones que se nos presenten.

Los factores que fundamentalmente determinan el descubrimiento y desarrollo de las cualidades positivas o negativas de nuestras disfunciones y el desenvolvimiento pleno de las habilidades sociocognitivas que nos son inherentes resultan ser culturales. Y como bien se sabe, ésta es la expresión de los modelos socioeconómicos y existenciales que rigen en las comunidades del orbe.

En términos generales y contrario a la esencia del ser humano, la violencia en sus múltiples manifestaciones ha sido el eje rector de la vida en sociedad y de generación en generación se han instrumentado programas en distintos planos para abordar esta realidad.

Hasta ahora los Estados-nación han establecido, además de su estructura de gobierno en sus constituciones políticas nacionales, aquellos valores cuya práctica resulta esencial para que los ciudadanos alcancen las metas que se tracen. Así, por ejemplo, y como más adelante lo analizaremos, en el mundo entero se magnifican las sociedades del “tener” por encima de las sociedades del “ser”, por lo que, para hacer realidad el modelo socioeconómico –ante la imposibilidad de que todos por la vía legítima alcancen las metas institucionales–, cobran vigencia conductas desviadas tan críticas como la corrupción, así como una amplia gama de ilícitos que desestabilizan la seguridad ciudadana, derecho fundamental básico y causa primigenia de la existencia de los Estados contemporáneos de derecho.

La cultura es una expresión superestructural de los modelos socioeconómicos imperantes. En este contexto la incógnita es: ¿En sociedades que han colocado en el pedestal de la autorrealización personal valores relativos para alcanzar la meta del “tener” es posible que sin cambios radicales en su infraestructura se manifieste concomitantemente las sociedades del “ser”? Pues bien, consideramos que la mediación con enfoque asociativo y la sinergia con prácticas restaurativas que sanen heridas emocionales –originadas por conflictos en una amplia gama de sucesos– son antídotos eficaces para que, sin colapsar con sociedades del “tener”, sean éstas mismas las que con acentuación del “ser” rijan un destino luminoso para nuestra especie.

Equilibrar sociedades del “tener” y sociedades del “ser” exige cambios culturales. Evidentemente la flagelante realidad es que cientos de millones de seres humanos se encuentran sumidos con una postración, marginación y exclusión social del ejercicio abusivo del poder que los han mantenido en condiciones de víctimas ancestrales a lo largo del proceso evolutivo de nuestra especie.

Si nos encontramos con miembros de una comunidad originaria que han conservado sus usos y costumbres desde que primigeniamente se agruparon ya hace miles de años, nos daremos cuenta de que a su encuentro con civilizaciones contemporáneas no han modificado su modo de “ser” y en la configuración de su personalidad se perciben a sí mismos como individuos cuyo modo de vida es la mejor alternativa para la autorrealización, sin percatarse de ser la expresión de la injusticia social por excelencia. Esto se debe al desconocimiento de la existencia de sus derechos fundamentales, particularmente los sociales, que realizan su inclusión de una manera respetuosa con reconocimiento y respuestas viables a sus condiciones de vida.

Asimismo, si observamos a familias de tales comunidades que han sido confrontadas con la realidad social en la que nos encontramos, pero que carecen de acceso a la satisfacción de sus necesidades básicas, especialmente aquellas que se requieren para estar en entornos de experimentar movilidad social, éstas se convierten en extensa manifestación de la injusticia social, en virtud de que, derivado de su marginación, quedan atrapadas en un estado de alineación social y cultural que les llega a producir una aceptación y sumisión a las condiciones de vida en que se encuentran, de manera repetida,

particularmente en América Latina desde la época colonial hasta el México independiente y en la realidad contemporánea.

La violencia como modo de relacionarse es el escenario en todos los contextos y estratos sociales, sobre todo en el caso de las familias y comunidades aprisionadas en la injusticia social que no poseen una clara conciencia del significado, importancia y derechos inalienables para el gozo del bien común. Se suman además a esta distorsión el analfabetismo o las críticas a las deficiencias de la enseñanza escolar básica, donde prevalece un sistema que coloca incontables muros de contención que inhiben las condiciones que permiten a estos grupos vulnerables la toma de conciencia sobre la realidad que viven y la necesidad de modificarla y especialmente para gozar a plenitud de todos los derechos que les son inherentes.

La ausencia de instrucción y la mala educación en los espacios de socialización, particularmente en la familia; la construcción de relaciones que conspiran contra las cualidades positivas del “ser” y sus habilidades socio-cognitivas, producto en buena medida del pensamiento concreto, consecuencia de la escasez del lenguaje; las dificultades para construir pensamiento complejo; y la distorsión de su uso por factores socioculturales que inciden en el modo de vida de las comunidades que se encuentran en esta situación, son factores que contribuyen a perpetuar la injusticia social.

En el anterior contexto, sostenemos que dos factores son relevantes para producir cambios en la cultura que permitan facilitar el tránsito de la injusticia hacia la justicia social, siendo éstos los de urgente necesidad, la ampliación del bagaje lingüístico de cada persona y el abordaje de conflictos de toda índole, exclusivamente aquellos que mantienen en sometimiento a grupos vulnerables a través de metodologías que disponen de medios para que los conflictuados tomen conciencia de cuáles son sus verdaderos problemas y hacia dónde sus energías deben estar orientadas para que sus disputas reales que son ocasionadas por la injusticia social puedan gestionarse.

En efecto, en nuestra experiencia empírica para identificar en zonas indígenas y marginadas las relaciones interpersonales incluida la forma de comunicación dialógica y solución de conflictos, hemos encontrado una gran variedad en la configuración del tipo de familia, observando que resultan frecuentes desde los indicios más sutiles de violencia hasta las expresiones extremas de ésta.

Existe también una marcada pobreza en el lenguaje, lo que dificulta la construcción de ideas concretas, además de los conflictos que de manera cotidiana son una constante que impide la visualización objetiva de la realidad social. El hallazgo más crítico es la inexistencia de una concepción sobre “qué hacer” para liberarse de la adversidad en la que viven, como si la injusticia social fuera parte de la historia que inevitablemente les ha tocado vivir.

Se precisa que el objetivo primario de la mediación asociativa se finca en generar conciencia entre los intervinientes para que se percaten de dónde y cuáles son sus auténticos conflictos; activar su capacidad de entender y el querer, es decir, la toma de conciencia como ciudadanos para que en la suma Estado-sociedad puedan llevar a cabo acciones afirmativas en las que, asociados con las instituciones públicas y privadas, inicien paso a paso la modificación de realidades reprobables y se liberen de las condiciones que ha perpetuado la injusticia social.

Claro está, para mejorar la convivencia en todos los escenarios y particularmente en la familia, la escuela y la comunidad, la metodología idónea de acceso a una justicia autocompositiva practicada democráticamente incluso entre iguales es la mediación asociativa, pues atiende los conflictos cotidianos con una visión profunda e integral sobre la exploración de éstos, en específico en aquellos contextos en lo que es necesario dar plena vigencia a la dignidad de la persona y el máximo respeto de sus derechos fundamentales.

Para esta metodología es relevante que se mantenga siempre presente la necesidad de hurgar hasta encontrar los conflictos auténticos de cara a las condiciones de vida de los grupos sociales o de personas que deben liberarse de las cadenas psicológicas que impiden una clara percepción de la realidad, lo que es válido tanto para grupos que están atrapados y son víctimas de la injusticia social como para quienes la alienación cultural les imposibilita vivir en libertad sin los condicionamientos que las sociedades de consumo generan y que son introyectados como valores que justifican un modo de ser que, en este caso, tiende a perpetuar o a convertirlos en copartícipes inconscientes de la admisión e indiferencia ante la injusticia social.

Pues bien, el perfil de mediador asociativo, así como los principios de este modelo (pero sobre todo sus bases y lineamientos filosóficos, sociológicos y psicológicos), reclaman especialistas que comprendan el objetivo de este modelo tal y como lo podemos apreciar durante la lectura de esta obra.

La formación como mediador asociativo y la práctica de este modelo tienen en apariencia un alto grado de complejidad precisamente porque, más allá de las palabras, es una auténtica vía para la edificación de la paz social; cuando bien se aprende, su instrumentación resulta tan práctica como sencilla. Prueba de esto es el éxito de su aplicación en los espacios donde la adversidad es la constante; tal es el caso de la pacificación de centros penitenciarios, de barrios violentos y de escuelas permeadas por el acoso escolar o bien en materia penal cuando se aplica con enfoque restaurativo y contribuye eficazmente a la reinserción social, no sólo del infractor, sino también de la víctima u ofendido y de la propia comunidad.

En suma, la desigualdad, la discriminación, la inequidad de género, la marginación, la exclusión, la pobreza extrema, la intolerancia y el racismo son retos para la mediación asociativa; sabemos bien que el primero a cubrir es la toma de conciencia de los iguales sobre su circunstancias, seguido de la comprensión, el imprescindible entendimiento de la sociedad en general y de los estados radicales de nuestro entorno para reflexionar y convertirse en actores de los cambios pertinentes.

Todo lo anterior se debe dar en un contexto de apertura del diálogo, del análisis sobre situaciones que se nos presentan y que aparentemente nos son ajenas, pero que es necesario develar, ya que abren espacio para identificar una significativa cantidad de sucesos que nos desequilibran al constituir en realidad conflictos tóxicos que nos impactan emocionalmente y que anidan en nuestro cerebro como un virus que desestabiliza la armonía existencial, pero que en la práctica son escasamente relevantes para el desarrollo personal.

El mediador asociativo sutilmente da cabida al florecimiento de las cualidades positivas del “ser” y a la identificación del nivel de las habilidades sociocognitivas básicas para que de manera natural nos preocupemos y ocupemos primariamente de nosotros y concomitantemente de nuestros semejantes, es decir, que operamos como actores en lo que toca a los intervinientes de su bien ser, de su bien estar y de su bien hacer.

Nuestro objetivo principal es abordar y generar condiciones para que la disputa planteada se gestione –y de resultar factible la solución, sea generada por los propios intervinientes– y se produzca el acuerdo de que partimos invariablemente de la premisa de que los seres humanos podemos siempre

potenciar y convertir en práctica de nuestra vida diaria las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas sobre las que tendremos oportunidad de profundizar.

La justicia social sólo es posible en democracias reales que han logrado evolucionar desde sus bases primigenias, es decir, de las características representativa y participativa hasta su práctica como modo de vida, en cuyo espacio el diálogo, la deliberación y el consenso es una trilogía que embona con la mediación asociativa, ya que ésta en su esencia contempla la práctica de los elementos primordiales de la democracia real. Por esta razón sostenemos que es la mediación asociativa un cauce eficaz para transitar hacia la justicia social y en resultado, para que emerja con plena vigencia la democracia real.

Sin justicia social, la mayoría de las personas en las democracias representativas son manejadas. Sus usufructuarios se aprovechan de la condición social de éstas y los manipuladores abusan accediendo al poder, logrando sacar partido a los elevados niveles de alienación cultural que ocasiona la injusticia social.

La mediación asociativa coadyuva al cambio en las relaciones intrapersonales, interpersonales y sociales, generando conciencia de la realidad y la democratización del diálogo. Para esto nos presenta una manera distinta de percibir nuestro entorno (atrapados en nuestros prejuicios y la incapacidad de relacionarnos sanamente), mostrándonos una visión diametralmente opuesta a la que tenemos sobre el poder.

En este contexto, quienes participan en procesos de mediación asociativa, independientemente de su condición social, desarrollan la autocomprensión serena, una percepción armónica sobre las relaciones con quienes interactúan en la vida cotidiana y una concepción pacífica de la convivencia social.

Los diálogos, la mediación, la conciliación, las prácticas restaurativas con enfoque asociativo constituyen una vía eficaz de cambio positivo en la cultura.

La aplicación de la mediación asociativa es pertinente en todos los espacios de convivencia, pero sobre todo en contextos de pobreza extrema, cuyo signo distintivo es el círculo vicioso de la desigualdad donde en silencio se reclaman oportunidades para liberarse de esta condición, situación para la que resulta indispensable la toma de conciencia de la propia realidad y la

unión entre los iguales para que por la vía democrática, con claridad de miras, demanden la oportunidad de movilidad social a la que tienen derecho.

Quienes integran las comunidades atrapadas por la injusticia social observan este escenario como algo natural, conformándose con la inmovilidad social en la que se encuentran, y aunque algunos se rebelan ante este modo de vida, son seducidos por las metas existenciales de las sociedades contemporáneas de consumo y terminan por adoptar conductas desviadas, generalmente delictivas; existen también casos de excepción, producto de la recisión de la ignorancia, aprovechando las casi nulas oportunidades de librarse de las cadenas de marginación a través de la evolución educativa.

Sin embargo, la mayoría de quienes integran las citadas comunidades viven y admiten las condiciones en las que les ha tocado existir. Y si a lo antes señalado sumamos la alienación cultural que los permea, encontraremos que a los conflictos cotidianos, incluso de escasa relevancia, se les otorga una condición notable en la convivencia ordinaria, a tal punto que frecuentemente éstos determinan e incluso otorgan un profundo sentido a las relaciones cotidianas, es decir, alejan a las personas y colectivos de sus verdaderos conflictos, manteniéndose ocupados en disputas sobrevaloradas para beneficio de quienes ejercen el poder, pues carecen de interés en que las comunidades tomen conciencia y reaccionen ante las condiciones de discriminación, exclusión y marginación en que se encuentran.

La mediación asociativa, como se ha comentado, respeta y alienta a los intervinientes para que por sí mismos construyan soluciones al conflicto que les aqueja; su compromiso es proveer a los mediados una percepción, la más aproximada a la realidad, para que más allá de la situación planteada, observen a sí mismos y a su entorno para que identifiquen cuál es su condición objetiva y qué sucesos o experiencias opuestas a sus intereses los mantienen en una realidad expresada como la de injusticia social.

Desde situaciones tan elementales como el olvido institucional para proveer el mínimo de condiciones requeridas para una vida digna hasta los sucesos complejos que dañan la salud de determinados colectivos sociales y sobre todo las políticas institucionales que mantienen postrados a los más necesitados, nos encontramos al Estado mismo como agente perturbador de la injusticia social.

La mediación asociativa no es una técnica, así como tampoco el mediador asociativo es un facilitador. Sin embargo, cuando los intervinientes aparecen en escena para gestionar sus conflictos, el mediador sabe que existe el compromiso primario de crear condiciones para que, de resultar posible, se solucione la disputa. Explícita e independientemente de esto, entiende que ante sí tiene dos o más historias de vida que se han gestado y desarrollado en un determinado contexto social con una noción particular del mundo, pero sobre todo con una peculiar concepción de los conflictos, de cómo solucionarlos y de cómo relacionarse en la vida cotidiana. Es entonces cuando emerge una metodología que produce nuevas concepciones sobre la realidad, los conflictos y de cómo remediarlos.

Para el mediador asociativo, el descubrimiento reflexivo de cualidades positivas y el desarrollo de las habilidades sociocognitivas durante el proceso de mediación o en etapas posteriores, derivadas de acuerdos y compromisos definidos en los convenios, resulta esencial, ya que la práctica de la mediación genera cuadros de actores que accionan pacíficamente contra la injusticia social, o bien de actores que actúan pacíficamente contra la alienación cultural.

El mediador asociativo como edificador de la paz social se interesa por la concepción que tienen los intervinientes de la realidad en la cual están inmersos, por el estado que guardan sus cualidades positivas, sus habilidades sociocognitivas, así como la percepción de sí mismos.

Lo antes señalado se debe a que para nosotros resulta de vital importancia que a la mediación asociativa se le visualice como un instrumento pacífico de cambio social que vaya más allá de las palabras y que realmente contribuya en el tránsito hacia la paz social. Esencialmente sostenemos que para lograrlo es necesario que los seres humanos aprendamos a relacionarnos de manera distinta a como lo hacemos; es decir, si nuestras relaciones intrapersonales, interpersonales y sociales suelen ser violentas, entonces basta con que demos un revés y emerja un cambio de paradigma donde las relaciones, en todos los contextos, contengan los ingredientes requeridos para que sean pacíficas.

La mediación asociativa privilegia el diálogo, la deliberación y el consenso; respeta y promueve la cualidad de iguales de todas las personas y

se sustenta en dos pilares: las cualidades positivas del ser y las habilidades sociocognitivas de éste.

El mediador asociativo sabe que el acceso a la efectiva democracia como sistema político y realidad social es evolutivamente posible y que en este contexto convertido en modo de vida, particularmente en instituciones socializadoras como la familia y la escuela, también es viable la eliminación de la desigualdad social.

La mediación asociativa contribuye a deshacer el sortilegio de que “quien nace pobre morirá pobre” al producir entre los intervinientes conciencia de que, al comprender cada uno sus verdaderos conflictos, los organiza para hacer valer sus derechos y para mostrar pacíficamente la fuerza de los marginados, convirtiéndolos en agentes de cambio para diluir su invisibilidad y liberarse de la pobreza ancestral.

A la vez es importante destacar que la mediación asociativa también libera a quienes, encontrándose en condiciones económicas desahogadas, están atrapados en la alienación del “tener” y muestran a su prójimo o semejantes una imagen desfigurada de sí mismos, sin procurar la oportunidad de expresarse en plenitud tanto de sus fortalezas como de sus debilidades y, en cambio, mantienen en estado letárgico sus cualidades positivas y sus habilidades sociocognitivas.

La mediación asociativa despresuriza sistemas socioeconómicos con alto riesgo de estallar por su inmovilidad social. Su consolidación en la vida social la convierte en un agente de cambio en la cultura, al abrir espacio a la vigencia plena de la autonomía de la voluntad, el libre albedrío y a sociedades caracterizadas por la incentivación de la cultura del “ser” en equilibrio con la cultura del “tener”.

En efecto, la asociación en el abordaje de los conflictos, además de constituir una expresión de la práctica de la democracia real, facilita condiciones a los intervinientes para tomar conciencia de su realidad y de aquella que los circunda, hecho que los compromete con el cambio de su entorno cuando éste conspira contra su dignidad y derechos fundamentales.

Los diálogos asociativos, la mediación asociativa y las prácticas restaurativas, todos con enfoque asociativo, integran un arsenal suficiente e imprescindible para quienes pretendemos edificar la cultura de paz.

## LA CUALIDAD COMO ELEMENTO CAPACITANTE

La gestación de cada ser humano, independientemente de factores asociados a las condiciones de vida de sus progenitores, constituye, invariablemente, un gran suceso para nuestra especie, porque una vez más apreciamos cómo se replica la transmisión de las cualidades inherentes a nuestra común humanidad.

La cotidianeidad de millones de nacimientos ha producido nuestra indiferencia, significando para cada persona y para todos nosotros un proceso que entrelaza nuestra evolución, produciendo condiciones para transformar eficazmente nuestra propia realidad y la de los demás.

Nos consta que durante el acto sexual, al aparearse el óvulo con el espermatozoide, el ser concebido ha recibido de sus progenitores una herencia que concentra la historia misma de todos nosotros, cuya mezcla genética producirá en cada caso un ser único e irrepetible.

Independientemente de nuestra concepción de los orígenes de la vida humana, todos coincidimos en que en su trayecto existencial ha debido sortear situaciones complejas para su supervivencia, afrontándolas con los elementos biológicos, espirituales y psicológicos de que ha sido dotada, quedando paulatinamente cincelados en nuestros genes, hasta llegar el momento en que nos encontramos, caracterizados por cualidades que a todos nos son inherentes por la diversidad natural, producto de las distintas hojas de ruta que las razas y grupos étnicos han debido transitar en la compleja geografía mundial.

En este contexto, todos los seres humanos somos iguales; de ahí que nos son inherentes las mismas cualidades, aunque éstas se manifiestan en distinto grado, siendo esta última la razón por la que somos en esencia distintos.

Precisamente porque desde nuestros orígenes hemos debido desarrollar mecanismos para sobrevivir, con frecuencia en entornos hostiles, también nos son propias cualidades para controlar, someter, dominar, agredir e incluso destruir a nuestros propios congéneres.

Es así como nos percatamos de que, independientemente de la cultura en que estamos inmersos, encontramos en el interior de nosotros mismos cualidades de las que se desprenden que somos seres intrínsecamente bon-

dadosos, con capacidades que nos guían a dar lo mejor de nosotros mismos a los demás, sin esperar recibir compensación alguna a cambio, hasta estar dispuestos, en ocasiones, a sacrificar nuestra propia existencia, si consideramos que las circunstancias lo ameritan.

También descubrimos que disponemos de cualidades que nos permiten alcanzar la paz, entendida como estado de ánimo que nos moviliza hacia la quietud interna y de ahí, con serenidad, decidir qué hacer en nuestras relaciones con los demás.

Experiencias reflexivas que nos permiten encontrar que la misma naturaleza nos orienta hacia relaciones en las que podemos interaccionar en condiciones en las que experimentemos, junto con quienes interactuamos, una simbiosis que allana los obstáculos que pueden surgir como consecuencia de los conflictos inherentes a la cotidianidad.

Alcanzar la armonía interior a través de la comprensión de nuestra realidad y, sobre todo, de nuestras cualidades, permite un claro juicio de nosotros mismos y alcanzar la sana simetría que nos lleve a volcarnos hacia los demás, con la disposición de encontrar soluciones equilibradas en las situaciones que se nos presentan.

Asimismo, en nuestro ser interior yacen inclinaciones que nos pueden conducir a agredirnos a nosotros mismos y a los demás. Sin embargo, es precisamente en la fase psíquica o interna en la que se logra hacer prevalecer las cualidades positivas para tomar decisiones que eviten el impacto en el mundo exterior de dichas cualidades.

Sabemos que los seres humanos somos capaces de pincelar todas nuestras conductas con el amor, la piedad, la compasión, la fraternidad, la solidaridad, la cooperación y la concordia. También sabemos que somos capaces de permitir que emerja en nuestra relación con los demás la ira, la cólera, la agresión física y psicoemocional, el egoísmo y la discordia.

Sin embargo, si en el interior de nosotros mismos prevalecen las cualidades de hacer el mal, entonces no podemos dudar que el comportamiento individual o grupal, en un sentido o en otro, está supeditado a la influencia ejercida por el entorno social.

Asimismo, el libre albedrío de cada ser humano puede permitir que no se sucumba a la influencia nociva de dicho entorno y lo que permanentemente aflore sean cualidades positivas. En consecuencia, cada persona está dotada

de cualidades necesarias para interactuar consigo misma y con los demás para que cuando surjan conflictos disponga de valores intrínsecos que le permitan producir la sinergia necesaria con él o los otros y juntos laborar en el saneamiento de las relaciones en la comunión de sus desavenencias.

Abrimos un amplio espacio al análisis y la reflexión sobre las cualidades positivas del ser y encontramos que las cuatro cualidades cardinales son: la bondad, la paz, la concordia y el egocentrismo positivo; asimismo, ponderamos cuál sería la estrategia para introducirnos a su comprensión, encontrando que el margen idóneo es la autocomprensión, pues permite evaluar nuestras propias emociones, sentimientos y pensamientos.

#### LA CUALIDAD DE AUTOCOMPREENSIÓN

El ser humano por naturaleza busca comprender lo que le rodea para entender lo que aprende; el primer panorama de observación es uno mismo, en función del bagaje como esencia del ser, que nos acompaña en el transitar de la vida. Para comprender debemos conocer y para conocer es menester observar.

Tales de Mileto, filósofo presocrático, decía que entre las cosas difíciles del mundo, la mayor es conocerse a sí mismo; en dicho sentido, esto se subraya en la inscripción socrática grabada en el marco de entrada al templo de Delfos: “conócete a ti mismo”. Para conocer y comprender al ser por el ser mismo, es necesario estar conscientes de la trascendencia del acto en sí. El autoconocimiento nos permite ir descubriendo nuestras capacidades y cualidades fuera del dominio de nuestra subjetividad; es como tomar distancia entre lo que creemos y lo que somos, como el pintor que se aleja un poco de su cuadro a fin de observar y admirar su propia obra.

El conocimiento de uno mismo es un punto de relieve para tomar conciencia de nuestra condición humana y de las cualidades y características individuales; llegar a conocer lo que soy, lo que pasa y la razón de ello es el puente que nos traslada a la cualidad de comprender a los demás. Lograrlo requiere de un gran sentido de observación introspectiva, de tal forma que se rompe con el sentido unilateral del individualismo.

El conocimiento y la autocomprensión son cualidades que sostienen nuestra esencia humana, cuando nos encontramos ante circunstancias fantásticas o de divagación y ensoñación, estamos en riesgo de sub- o sobrevalorarnos, quedando a merced del pesimismo o la indecisión. Conocer y comprender la dualidad emocional de las cualidades naturales que se potencializan frente a las circunstancias de la cotidianidad nos permite responder de determinada forma. Esta respuesta es elegida por cada persona, y la elección depende en gran medida del autoconocimiento logrado.

Autoconocimiento es tomar conciencia de cómo proyectamos nuestras propias cualidades. Aunque las circunstancias externas provocan, en cierto grado, la manera de manifestarnos socialmente, debemos tener certeza en cuanto al amplio margen de responsabilidad que se debe asumir frente a nuestras propias circunstancias. Admitirlo es percibir con ecuanimidad nuestras cualidades humanas, ya que de otra manera quedamos a merced de ellas.

Para crear una buena estructura social, conformada por personas humanas, es menester considerar como primer punto de observancia la solidez de la base en la que hemos de desarrollar las cualidades ontológicas que nos distinguen. No existe razón para sostener la idea de que el ser humano pertenece a una naturaleza buena o mala; la validez de esta premisa debe ser sustituida por la conciencia de una naturaleza humana equilibrada, independiente de los desequilibrios circunstanciales y efímeros.

Desarrollamos por naturaleza una creencia inconsciente de que las cualidades intrínsecas de la especie humana influyen en nuestros comportamientos y sucumbimos con cierta resistencia a la aceptación inconsciente de la maldad de la naturaleza humana, en función de la incomprensión por desconocimiento de las cualidades y su relación con las necesidades biopsicosociales que nos caracterizan.

Basta señalar que quienes escribimos y acaso quienes leen estas líneas estamos de acuerdo en que el ser humano nace confiado y que esta cualidad original es un anhelo básico que permanece por debajo de esa armadura psicosocial que conforma la personalidad y que disimulan lo que Gabriela Mistral llama “nuestros pulsos vivos”, llevándonos a conservar la sabiduría natural de buscar lo bueno, lo placentero y proveernos de bienestar frente a

lo que se considera negativo, que produce daño, malestar y dolor, buscando evitarlo a cualquier costo.

## CUALIDADES ESENCIALES POSITIVAS DEL SER

### *Cualidad de la bondad*

La bondad es la principal cualidad humana, inherente, por cierto, a cada uno de nosotros y, aun así, sólo se manifiesta en determinados contextos o en situaciones puntuales; por ejemplo, una misma persona en su vida diaria puede mostrar rasgos de bondad con sus hijos, pero en otro ámbito interactuar con crueldad, con hostilidad y con desprecio hacia los demás.

La bondad es la cualidad del ser para que en el contexto de una plena autocomprensión haga el bien a sí mismo, así como a sus semejantes y a todo su entorno. Experimentamos la bondad cuando emocionalmente nos volcamos hacia la comunión con nuestros semejantes y conscientemente decidimos ser sinceros, comprensivos y compasivos ante la diversidad y las diferencias de quienes nos rodean.

Esta potencialidad humana nos impulsa a hacer el bien, a preocuparnos y ocuparnos de nosotros mismos y de nuestra salud mental; a experimentar sentimientos de unidad, de solidaridad y cohesión con los demás y a comportarnos empáticamente con quienes convivimos.

Si nos trasladamos al núcleo de la bondad, descubriremos en su interior la tríada del amor, la ternura y la generosidad. Ésta es razón suficiente para que nos esforcemos y comprometamos a producir condiciones que permitan surgir y expresar con energía nuestra naturaleza bondadosa.

La bondad aquietta las actitudes bélicas, la disposición por el enfrentamiento y las acciones coercitivas; de ahí que en éstas se contengan elementos que inhiben el abordaje destructivo de los conflictos.

Al margen de que todos hemos visualizado la bondad en nuestro fuero interno y en la interacción en comunidad, es necesario que la potenciemos y se convierta en un reflejo ordinario de nuestro comportamiento.

El descubrimiento de todas las potencialidades que integran la bondad y su aprendizaje integral nos permite entendernos bien con quienes tenemos diferencias y encontrar siempre senderos que nos conduzcan a la aceptación de quienes son diferentes a nosotros.

La bondad es la cualidad idónea para abordar situaciones que desestabilizan las relaciones y su puesta en práctica por cualquiera de los protagonistas de un conflicto desactiva actitudes hostiles y conductas destructivas. La bondad es también cuestión de honestidad, ya que su ejercicio no debe ser selectivo ni producto del cálculo y la manipulación, y en cambio, se debe expresar como una cualidad que no hace distinciones y se convierte en regla de conducta en todos los ámbitos de nuestra vida.

Irradiar genuinamente la bondad significa congruencia entre sentir la disposición de hacer el bien desinteresadamente a los otros, establecer los mecanismos para que esto suceda y accionar produciendo en las personas con las que interactuamos la grata sensación de que somos seres considerados, capaces de comprender su realidad y de obrar consensualmente en el mejoramiento o modificación de su condición.

La bondad nos permite valorar más a las personas que a las cosas, nos libera de estar centrados en nosotros mismos y en capitalizar para nuestro beneficio elementos que justamente provocan que nuestra paz interior se vea renovada. Sentar las bases de la bondad natural como cualidad humana nos facilita construir mejores relaciones con uno mismo y con los demás.

La cualidad de la bondad nos lleva a invertir sabia y apreciativamente nuestro tiempo con ellos y con nosotros mismos, de tal forma que escuchamos cuando quieren hablarnos y compartimos con ellos nuestros propios pensamientos y sentimientos. De esa manera, nuestras relaciones se hacen más cercanas y profundas. Por otro lado, sean cuales sean los títulos que poseamos, la posición económica que tengamos o lo que sea que hayamos ascendido en la escala social, no podremos ser felices de verdad si no sabemos cómo dar y recibir bondad.

### *Cualidad de la concordia*

La concordia es la piedra angular de las buenas relaciones intrapersonales, interpersonales y grupales; como cualidad positiva, da soporte a actitudes en las que nos valoramos a nosotros mismos y a los demás. Es la cualidad del ser de interactuar armónicamente con uno y con el entorno.

Cuando conscientemente tomamos la decisión de relacionarnos pro-socialmente con personas a las que nos unen lazos directos o indirectos y disponemos de las citadas habilidades para establecer y mantener vínculos

afectivos y de compromiso comunitario estamos abriendo espacio y dando cabida a la concordia.

Como fuerza interior, la concordia da sentido a nuestra vocación pacifista, nos permite volcar nuestras inclinaciones hacia la convivencia armónica a través de acciones afirmativas que privilegian el diálogo apreciativo, restaurativo y asociativo.

La sintonía, la simpatía y la empatía integran el equilibrio interno de la concordia; se traducen en actitudes en las que los otros siempre tienen cabida para sumarse a la generación de redes solidarias.

La cualidad de la concordia es sinónimo de buenas relaciones, de relaciones positivas y de trato humano que nos permiten preocuparnos y ocuparnos del bien común y de la justicia social.

Para alcanzar la justicia social y el bien común es necesario que en la diaria convivencia en el seno de las comunidades y de las naciones se adquieran compromisos que estén de acuerdo con nuestros derechos fundamentales. La concordia nos compromete en el aquí y en el ahora al eficaz funcionamiento y a la buena marcha del Estado de derecho en las sociedades democráticas.

Los bienes de cada uno de nosotros se alcanzan cuando comprendemos y logramos que a través de la concordia sean valorados, observados y respetados por los demás, a la vez que el bien común los engloba gregariamente y la comunidad busca a través del consenso hacerlos realidad.

Asimismo, para alcanzar la tan anhelada justicia social que busca liberar la postración de nuestros pueblos es necesaria la concordia común y, en consecuencia, la producción de consensos, con la misión de generar cambios positivos que permitan el equilibrio social de los derechos y de los deberes.

Si la concordia es la esencia de las buenas relaciones y si las buenas relaciones en la familia, en la escuela y en la comunidad nos muestran una visión de los conflictos como sucesos inherentes a la vida, cuyo abordaje debe darse desde el fortalecimiento de esa cualidad positiva, encontramos que es el cauce idóneo para alcanzar la convivencia social pacífica y armónica.

La dialéctica misma de la naturaleza y de las sociedades nos muestra los conflictos como elementos connaturales de las relaciones intrapersonales, interpersonales y grupales. En este contexto, convivir con los conflictos no significa concebirlos como experiencia nociva, sino como experiencias deri-

vadas del proceso natural de la vida y su visualización desde el margen de la concordia nos permite experimentar un continuo crecimiento.

Lo antes señalado nos lleva a apreciar las ventajas de la concordia en los vínculos intrapersonales y a percatarnos de que ésta tiene una decisiva influencia en nuestras relaciones internas; de ahí que hacer lo justo, lo correcto, lo bueno en los procesos de introspección nos permite alcanzar la concordia y nos señala el camino para reflejarla en nuestra realidad externa.

Asimismo, la práctica de la concordia en las instituciones socializadoras, como son: la familia, la escuela y la comunidad, facilita el alcance de consensos y, a su vez, de convivencia, que encauzan la vocación pacifista.

Por último, la práctica de la concordia es una estrategia permanente para volcar en los hechos nuestros derechos humanos, en especial la concepción de todos los hombres y todas las mujeres como miembros de una gran familia humana.

### *Cualidad de la paz*

La paz es una cualidad ontológica del ser que, por encontrarse en estado letárgico, podemos descubrirla y estar en condiciones de experimentarla cuando nos invade y permea en nuestra conciencia estados de quietud, serenidad y tranquilidad.

Paz es la cualidad del ser de sentir y experimentar el bien, de pensar y reflexionar sobre el bien, de expresarlo y hacer para sí mismo y sus semejantes todo lo que es intrínsecamente bueno.

Experimentar la paz interior nos permite tomar decisiones mesuradas en nuestro fuero interno, en particular de todo aquello que catalogamos como importante y trascendente en el buen trato por nosotros mismos. El estado de ánimo en que quedamos inmersos los seres humanos cuando experimentamos la paz nos conduce a la armonía interior, es decir, a una permanente sensación de bienestar y de unidad que nos hace vibrar en sintonía con el universo.

El desasosiego, la inquietud y la intranquilidad que nos producen los conflictos internos y aquellos que se producen en nuestras relaciones interpersonales nos alejan del sendero de la paz. Esto es así porque tales experiencias las asociamos al sufrimiento, al dolor y al avasallamiento.

La visualización de los conflictos como sucesos destructivos es el reflejo de condicionantes que nos hace suponer que somos incapaces de alcanzar la paz, es decir, nos convertimos en rehenes de nuestros miedos, de nuestros temores, de nuestra inseguridad, quedando a merced del caótico vendaval de una perpetua inestabilidad.

La paz interior equilibra nuestras emociones y permite que nuestros sentimientos sean conducidos con paciencia, con prudencia y con mesura sin demeritar su potencia e intensidad, hasta convertirse en sucesos capaces de aquietar actitudes hostiles. La inestabilidad emocional es causa de conflictos internos y dificulta nuestras relaciones sociales, como bien sabemos, es motivo de desavenencias familiares y disputas en aquellos espacios en los que por el rumbo que hemos tomado, estamos destinados a mantener relaciones ocasionales, temporales o permanentes.

Para movilizarnos hacia nuestra paz interior es indispensable que identifiquemos todos aquellos elementos que nos desestabilizan y que nos hacen perder el autocontrol y la comprensión integral de nuestro ser. Todas las personas tenemos derecho a estar bien, a sentirnos bien, a experimentar, como ya se señaló, la armonía como un ingrediente de la paz. La quietud, la serenidad y la tranquilidad son los componentes de la armonía y ésta es a la vez el componente nodal de la paz interior.

La decisión consciente de alcanzar la paz interior integra una evaluación del estado que guarda nuestra relación interpersonal, es decir, cómo reaccionamos ante las situaciones que se nos presentan, qué aspectos o radicales de nuestra personalidad es necesario erradicar o mantener bajo control, qué patrones internos determinan y limitan nuestro libre albedrío y qué factores nos impiden solucionar de manera efectiva nuestros conflictos internos.

El ánimo y el compromiso para experimentar un cambio interior que nos guíe a la paz son insuficientes porque es necesario aprender y desarrollar específicamente habilidades cognitivas para superar nuestra realidad.

Alcanzar la paz interior y volcarla hacia la familia produce un cambio cualitativo en las relaciones de los integrantes de este sistema y lo mismo acontece, como en su oportunidad se señaló, en los espacios en que nos desenvolvemos. Una sociedad que procura que quienes coexisten pacíficamente, está comprometida a producir condiciones objetivas que permitan a las personas incorporar y desarrollar habilidades para experimentar la paz.

Nuestras historias de vida están plagadas de sucesos que han influido decisivamente en nuestras relaciones internas y de un entorno social que estimula la confrontación, el control, el sometimiento, la intolerancia, la discriminación y el uso abusivo del poder, que integran una constelación de elementos que dificultan la coexistencia pacífica.

En este contexto, si anhelamos la paz, debemos alcanzar la quietud, que es una dimensión incondicionada desde la cual podemos observarnos y apreciar cómo los condicionamientos estrechan y reducen nuestras capacidades sobre la comprensión de nuestra propia realidad.

Abordar desde la quietud las manifestaciones del pensamiento nos permite pasar del pensamiento compulsivo al pensamiento comprensivo que nos aquieta y nos conduce hacia el equilibrio con nuestro entorno, reaccionando ante los estímulos externos con mesura y con prudencia.

Asimismo, la serenidad es un estado del ser que nos permite sentirnos bien, aun en la más adversa de las situaciones. Aunque debemos aclarar que estar bien no significa indiferencia, ensimismamiento o convencimiento de que si la realidad es como la observamos, debemos adoptar una actitud ritual ante la misma, sino que, por el contrario, el nivel de conciencia a que nos transporta la serenidad, aunado a la comprensión de la realidad, nos moviliza para convertirnos en protagonistas de la producción de aquellos cambios que sean necesarios para diseminar la paz como modo de vida.

La tranquilidad nos convoca a la contemplación, a la calma, a la paciencia, para que desde esta condición estemos en posición de analizar y reflexionar sobre qué hacer en relación con todo aquello que nos preocupa y sentimos que nos lastima. Es decir, nos permite tomar decisiones que favorecen el abordaje positivo de nuestros conflictos internos, conduciéndonos a decisiones conscientes que nos llevan a armonizar nuestra vida interior.

La paciencia, como componente de la tranquilidad, guía nuestros ideales de paz y en su más amplia acepción fortalece la paz interior, siempre y cuando aprendamos a esperar para hacer todo aquello que facilite nuestro acceso y el de los demás a la práctica y el respeto de los derechos fundamentales.

Comprometernos con la paz es comprometernos con la plena comprensión de que podemos construir un mundo en el que logremos manifestar las mejores cualidades humanas.

*Cualidad egocéntrica positiva*

Pensar en nosotros mismos, abrimos al escrutinio de la conciencia, comprender nuestras cualidades positivas y negativas, hurgar en las profundidades del ser interior, reflexionar sobre el sentido de nuestra existencia, posicionarnos ante el mundo y, en consecuencia, ubicarnos en nuestra propia realidad para desde ésta proyectarnos hacia los demás, nos compromete primordialmente a cada quien consigo mismo y con nuestra realidad interior.

Egocentrismo positivo es la cualidad del ser de proyectar el bien que lo circunda hacia sí mismo, para volcarlo intensamente con su conducta hacia los demás.

El egocentrismo positivo nos conduce en un continuo fluir hacia y desde la autocomprensión y, en consecuencia, a experiencias cotidianas de introspección. Esta intimidad con uno mismo nos habilita para volcarnos hacia el mundo en la búsqueda de una vida plena.

Priorizarnos, destinar nuestra energía vital hacia la comprensión esencial del ser y emerger una y otra vez siempre ampliando los elementos que fortalecen la autonomía de la voluntad, nos permite entender que nuestra integralidad sólo es concebible junto al otro y no desde el otro o contra el otro.

El egocentrismo positivo en el mundo intrapersonal nos permite alcanzar una condición en la que paulatinamente vamos logrando que prevalezcan nuestras cualidades positivas, de tal manera que los conflictos internos imputables a la vida exterior o a los dilemas que emergen en nosotros mismos son siempre bienvenidos y abordados desde la plena comprensión de la realidad.

El fluir continuo del egocentrismo positivo nos habilita para volcar desde nosotros mismos lo mejor hacia el prójimo, experimentando el sentido existencial de darnos a los demás sin esperar la obtención de compensación alguna a cambio y de congratularnos con todo lo bueno que le suceda a los seres de nuestra especie.

El egocentrismo positivo es sinónimo de tolerancia, respeto a la diversidad, comprensión de las diferencias y de la comunión con nuestros semejantes.

Gracias al ejercicio cotidiano y permanente del egocentrismo positivo, podemos gradualmente descubrir y, en consecuencia, reflejar desde nuestro ser interior la bondad, la paz y la concordia para experimentar a lo largo de nuestra vida un desarrollo integral.

Convertir nuestro yo soy en el centro, en el eje del mundo para servir a los otros y no para servirnos de ellos, ser primero nosotros para hacer después por los demás, crecer internamente para ofrendar nuestras mejores cualidades a quienes nos rodean, es egocentrismo positivo. El egocentrismo positivo nos mueve, nos impulsa, nos proyecta a asociarnos con quienes estamos en conflicto, para que, dejando de lado el tú y el yo, produzcamos la simbiosis del nosotros en una sinergia asociativa.

#### CUALIDADES ESENCIALES NEGATIVAS DEL SER

##### *La cualidad de autocontrol frente a la inclinación perversa del ser*

Es claro que la comprensión del ser humano necesita estar en equilibrio y asumir la existencia de cualidades con cierta inclinación morbosa en función del esquema global en que se desenvuelve cotidianamente, una serie de unión entre opuestos interiormente reconciliados.

En el fondo y por naturaleza queremos y deseamos lo mejor de nosotros mismos y de los demás. Cotidianamente intentamos ser cooperativamente positivos. Eventualmente sentimos que transitamos por el mundo de las relaciones queriendo el bien con los demás; ello requiere de tener clara la visión de nuestra naturaleza humana en todas sus manifestaciones, las positivas y las negativas. Una persona consciente de esta dualidad dicotómica natural es también consciente de su esencia.

##### *Cualidad negativa de la maldad*

La cualidad negativa de la maldad manifiesta nuestra esencia de manera emocionalmente confusa, involuntaria e irresponsable, provocando conflictos que afloran con una inmediatez asombrosa. La maldad excluye, es sancionada e interfiere con nuestras relaciones.

La cualidad de la maldad es más que la simple ausencia de bondad; tiene que ver con una incongruencia ante nuestro natural sentir, una incompreensión y desconsideración ante los otros. La maldad provoca internamente desasosiego, inquietud, intranquilidad y produce conflictos en nuestras re-

laciones interpersonales. Tiene un efecto avasallante ante la experiencia de intercambio con uno mismo y con los otros.

La cualidad de la maldad es el reflejo del conflicto interno en el que nos hemos instalado casi sin darnos cuenta; es un devenir por la vida ejecutando acciones que dañan y provocan sentimientos de rechazo. La maldad se manifiesta desde una perspectiva vinculada a la forma personal de ver y sentir; son los prejuicios emanados de la historia personal.

Mantener la cualidad de maldad pone de manifiesto una inmensa inmadurez en nuestro desarrollo natural como seres humanos, radica en un conflicto interno con el *self* desarrollado en la intolerancia y el desprecio. La maldad es la incomprensión asintónica entre lo espiritual, lo emocional y lo sensible; bástenos notar la disformidad del comportamiento perverso de esta cualidad frente a las cuestiones que tienen que ver con las relaciones, tanto a nivel personal consigo mismo como con los demás, y advertir las consecuencias que provocan.

La maldad no es solamente el acto y el hecho, sino que implica el sentir y el pensar hacia los demás. Esta cualidad tiene la característica perversa de disfrazarse como el adalid de la justicia y puede ser considerada por quien la ejerce y presenta elementos confusos e incongruentes, como la búsqueda por justificar la crítica, la violencia, la mentira, el fraude, las calumnias, la indiferencia, el desapego, el daño provocado, etcétera. La maldad implica causar daño, hacer el mal, asumir prejuicios de diversa modalidad que nos exime de la capacidad positiva de expresión afectiva.

La maldad proporciona insatisfacción y malestar a quien la ejerce y provoca dolor en quien se deposita. Esta cualidad, aunque esencial, es negativa a todas vistas dada nuestra condición de ser humano; es una delgada línea entre la comprensión absoluta y la pobreza del entendimiento de nuestra naturaleza humana. No existe opción más que considerar que esta cualidad negativa es una involución del espíritu humano, un escaqueo profano frente al potencial bondadoso del Ser.

Experimentar la cualidad negativa de la maldad no es cuestión del azar ni de imposiciones ajenas a nuestro libre albedrío; es cuestión simplemente de vivir nuestra esencia con autenticidad, ya que los hechos realizados por el hombre quedan grabados en su destino.

Es posible considerar que el ser capaz de ejercer maldad es también apto para provocar un cambio potencial una vez que toma conciencia responsable de sí mismo y de su esencia; el hecho de sentirse responsable suele incrementar la motivación a actuar mejor, ya que al responsabilizarnos de nuestros actos es imposible responsabilizar a alguien más. Asumir la realidad es asumir la responsabilidad.

### *Cualidad negativa de la discordia*

La discordia es una cualidad de fuerzas contrarias en las relaciones humanas con uno mismo y con los demás; actúa sobre aspectos materiales de nuestros actos de forma directa contra el otro. Discordar es actuar sin percibir la diferencia entre el efecto particular y el efecto general de las relaciones. La discordia es fruto del egoísmo, de un egocentrismo puro y, como tal, anula toda posibilidad de empatía hacia los sentimientos personales y la relación con el otro.

La discordia desarrolla un contrasentido de orientación sobre aquello que le es diferente a lo esperado; pareciera que se le da una connotación aislada a la relación, en disfunción del otro en una relación.

La expresión emocional de la discordia produce un impacto ambivalente poderoso entre quienes interactúan, a la vez que se percibe un desequilibrio en la autopercepción de uno mismo, se provoca una fisura con los demás a partir de las expectativas personales. La discordia hace imposible generar un cambio desde la aceptación y la pertenencia. Esta expresión emocional es poco factible de regular cuando el ser humano se focaliza y asume conscientemente el desinterés y la imposibilidad de redirigir sus cualidades humanas y utilizar su capacidad de diálogo.

Al surgir de la desigualdad, provocando la sensación de vulnerabilidad y negación del propio potencial frente a las expectativas personales, alberga sentimientos confusos o contradictorios. Asimismo, como resultado de una pobreza sensible y personal, evita alcanzar la armonía necesaria para otorgar tranquilidad a nuestras relaciones.

La naturaleza humana en esencia busca el cauce para manifestarse y expandirse. La discordia es una cualidad negativa que intimida, que descompone. Aparece cuando se estancan y acumulan sentimientos y emociones

negativas como la envidia y el egoísmo, hasta que alcanza una presión tal que explotan con un efecto antinatural que lacera el espíritu fundamental de una relación. Lastima y provoca situaciones conflictivas, generando ansiedad, prejuicios y resentimientos.

La discordia produce desequilibrio en la relación con uno mismo y genera belicosidad en las relaciones con los demás. El egoísmo o la envidia provocan que el individuo entre en un estado de desequilibrio en donde los elementos posibles de rescate son percibidos y sentidos como inútilmente viables. Deseamos *obtener* sin mediar esfuerzo alguno en *lograr*, decidimos mejor responder al sentimiento de discordia de manera uniforme, justificando así la propia ineptitud.

La discordia como cualidad negativa surge de circunstancias negativas que se repiten y de una muy escasa sensación de apoyo, lo cual, a su vez, origina insatisfacción, retroalimentando negativamente una relación, ya sea con uno mismo primero y en la relación con los demás después. Al no sentir satisfacción emocional, la responsabilidad la dejamos al azar o la mala suerte en lugar de responsabilizarnos de nuestro autocuidado como condición emocional básica. La cualidad negativa de la discordia niega el entendimiento del otro y omite la razón. Desobedecemos a nuestra propia naturaleza humana y descartamos la posibilidad de crear con los otros nuevas alternativas de crecimiento porque permitimos que surjan pensamientos negativos.

### *Cualidad negativa de la enemistad*

La discordia potencializa la enemistad; dicho de otra manera, la cualidad negativa de la enemistad tiene su origen en la envidia y el egoísmo producto de la discordia. Deconstruimos una relación al percibirnos alejados de las cualidades positivas personales y de los otros y nos posicionamos en una actitud de frialdad, silencio y calumnia.

Los elementos comunes de la enemistad, como cualidad negativa del ser humano, logran un fuerte y marcado desequilibrio hacia nuestro interior y luego con los otros; la enemistad nos lleva al encuentro de una situación de competencia con nosotros mismos y nos autoinfringimos daño, así como por reflejo lo provocamos en los demás, dejando como resultado una seria y profunda sensación de soledad y tristeza.

Esta cualidad negativa debilita el sentido humano de cercanía con el otro y niega los elementos que brindan pertenencia y autoafirmación. Se manifiesta en relaciones humanas sensibles; entre padres con los hijos, entre hermanos, entre pares, etcétera, donde el actuar radical provoca una separación que llega a ser total y que aísla con efectos implacables.

Ante esta cualidad desaparece cualquier elemento de concordancia; puede ser representada como una contienda en donde la victoria no pertenece a nadie, ya que la enemistad personal donde uno combate con uno mismo se prolonga en una enemistad colectiva. La enemistad es carencia de relación, es rivalidad y desagrado. Notemos que la enemistad incapacita al ser para poder encontrar en otros y encontrar en sí mismo algún punto de unión, un puente de posibilidades.

La enemistad es provocada por la maldad y la discordia y surge del deseo de hacer el mal a quien nos provoca perjuicio sin permitir la posibilidad de proceder de otra manera. Buscamos causar un daño, igual o mayor al que percibimos propio. Esto es posible considerando que ambas cualidades pretenden poseer aquello que sólo pertenece a uno.

La característica sensible de esta cualidad negativa es asumir un sentimiento de odio y venganza hacia todo lo que represente el otro. La representación de enemistad hacia el otro es reflejo del rechazo hacia uno mismo como efecto de la no integración de la condición humana que vincula. El principal enemigo es uno mismo al no considerarse demasiado bueno o considerarse incapaz de encontrar gratificantes con los otros.

La enemistad como condición antinatural del ser humano lo lleva a enfrentarse consigo mismo y con otros buscando satisfacer su propia insatisfacción o el bienestar común. Es un estado belicoso que se justifica negativamente como una reafirmación de supervivencia, de una soberanía de poder frente a los demás.

### *Cualidad negativa del hedonismo (egocentrismo negativo)*

La cualidad esencial negativa del hedonismo es una muestra clara del estado enfermizo que guarda el ser humano actual en relación con sus necesidades y la empatía social enfocada a la solidaridad común. El hedonismo marca una clara desvirtualización de la condición humana, pretende ocultar el vacío

autoprovocado frente al espejismo de bienestar convocado al espíritu consumista, la falta de voluntad ante condiciones de respeto por el otro, una exagerada actitud de derecho, de permisividad y un relativismo absoluto frente a cualquier tipo de relación.

El hedonismo como egocentrismo negativo representa el comportamiento primitivo de disfrute como valor supremo de bienestar personal frente a la existencia de cualquier relación humana. Esta cualidad maximiza el afán de diversión en un frenesí sin restricción alguna, vinculado a una aparente necesidad por poseer, consumir, experimentar libremente todo placer producto de la falta de valores esenciales y de frente a una apática actitud de responsabilidad y respeto por el ser como tal. El hedonismo actual se ha caracterizado por una falsa ideología de libertad; un afán por vivir sin restricciones, prohibiciones o limitaciones bajo la creencia fetichista de vivir bajo la premisa de un atrevimiento voraz y sin límites.

La cualidad hedonista se enmarca en el estandarte del relativismo en un afán desmesurado de anular el valor moral y romper con el valor ético y habitual de la naturaleza humana. Esta cualidad manipula y tiraniza las relaciones entre personas y a nivel personal sólo provee de insatisfacción.

En este contexto se desarrolla una tendencia a creer que lo que hacemos y el esfuerzo que nos representa nos hace merecedores de disfrutar de todas las cualidades personales y sociales sin mayor necesidad que tomarlo. El ser hedonista se olvida de la justicia y se aleja del aspecto solidario producto de un desarrollo equilibrado.

Esta condición es una motivación de vida lineal que no produce un resultado estable ni duradero. Disminuye el campo vital al reforzar la satisfacción indiferente de necesidades materiales y rechazar o anular las necesidades espirituales. La cualidad del hedonismo vulnera todo sentido de complementariedad.

Este comportamiento tiene como connotación común ser egoísta; este *ser egoísta* no es producto de durezas y penurias contingentes a la existencia, sino que esa característica es parte de la construcción y fundamento del propio ser.

La cualidad del hedonismo genera en el ser humano una actividad de sí y para sí. En la vida común, el desarrollo de esta cualidad negativa catapult

a la indiferencia del ser para *sí* y se desconoce como un ser para los *suyos*. Es justamente ese “egoísmo” lo que constituye la esencia y forma ego-auto-céntrica única como referente.

La cualidad hedonista-egocéntrica negativa presenta todo tipo de rasgos y condiciones contradictorias y generadoras de conflictos. Lo notable es que todas son compatibles entre sí, aunque ni una ni otras se complementan, ni provocan sinergia.

## CONDICIÓN DE COMPRENDER

### *Estado de comprensión de la otredad*

La presencia del yo y la otredad en toda relación representan una singularidad vinculada a otra singularidad que establecen una complementariedad, una sintonía relacional.

La otredad es el *alter ego* en una relación. Yo conmigo mismo (*me*) en la relación intrapersonal. Yo contigo (*te*) en la relación interpersonal. Yo con tú y ambos con él (*se*) en la relación grupal. Consideramos que hablar de la otredad no es hablar de un objeto que se anexa a la relación, sino como un sujeto dinámico con vida propia; el otro es un ser humano único e irrepitible con características individuales en su pensar, en su sentir, en su decir y en su hacer. Para mí, tú eres la otredad como para ti, la otredad soy yo. Ambos somos yo al tiempo que el otro.

Si yo no me comprendo, no dispongo de recursos para comprender al otro. Comprender es la condición sensible del ser humano que emana desde la autocomprensión, al tiempo que ésta deviene del conocer. El ser humano se da cuenta de que comprende al tiempo que conoce. Comprender al otro es comprenderme, es la misma esencia. Nadie puede dar lo que no tiene.

Comprender la condición humana tiene un significativo que representa el ir al encuentro con especial disposición de observar, *con ojos de niño* y con el otro experimentando la oportunidad de asombro ante uno mismo con el otro, ya sea a nivel intrapersonal, interpersonal o grupal. Esta condición es siempre ir al encuentro de una nueva propuesta.

### *Comprensión del yo*

La gran certeza del ser humano es que es único e irrepetible; la percepción de sí mismo y su comprensión surge de conocerse en totalidad dentro de la realidad que representa el hecho de ser.

La autocomprensión nos lleva a participar de una acción reflexiva para imaginar y entender lo relativo a uno mismo para tener la posibilidad de interpretar apegado a la realidad de la conducta propia en función de uno y que se verá reflejada en función del otro. El ejercicio de la condición autocomprensiva del yo es conectarnos íntimamente con aquello que nos define como únicos, irrepetibles y universales. Y, de manera armónica, ir tomando conciencia de nuestra capacidad potencial para vivir congruentemente con ello.

A medida que logramos comprendernos mejor, podemos activar representaciones pertinentes del conjunto formado con el otro. Esta comprensión se integra y se nutre de las experiencias relacionadas con el propio cuerpo, del propio sentir y define los límites entre uno mismo y los demás. Sólo así los intercambios sociales se manifiestan como complemento del individuo.

Este proceso cuasi natural provoca el acto de compartir sentimientos y *sentires*; compartir creencias y pensamientos como base para la evolución gradual de las representaciones y las capacidades reflexivas que nos llevan a comprender los afectos y los efectos en uno mismo. El significado de los afectos se desarrolla a través de representaciones integradas del afecto propio y hacia el entorno. Es la combinación de la representación de la experiencia personal y la representación de la reacción del otro lo que permite que se elabore el modelo mental que nos ayude a entender las demostraciones afectivas de los demás, a la vez que hará que podamos regular nuestras propias emociones. Las representaciones de uno mismo volcadas hacia el otro es lo que provoca, de manera convincente, una comprensión objetiva y sensible del sí mismo.

Conocerse es aceptarse y comprenderse, es lanzar un hilo conductor de comprensión de todos y cada uno de los elementos que lo nutren, lo potencian y lo hacen más humano. El misterio que envuelve a la condición humana está concatenado en correspondencia a la naturaleza humana. Nos encontramos en medio de una dialéctica sobre el ser humano y lo que lo contiene, y si lo contiene, debe ser él mismo quien lo contenga. Contener es comprender.

Desde que el hombre aparece en el mundo se enfrenta a una necesidad ineludible: diseñar su mundo, instalarse en él y actuar desde él. Esto es lo que nos lleva a preguntar: ¿cuáles son los factores que favorecen y fortalecen el fenómeno y el carácter social del ser humano? La necesidad de respuesta a esta pregunta está vigente desde nuestra juventud, y hoy es conveniente identificar no sólo desde el origen de lo social, sino también por los acontecimientos que impactan a la humanidad y que la obligan a encontrar un sentido universal.

Hagamos por un momento el intento de imaginar al ser humano aislado de la sociedad. Aunque existen datos de experiencias de niños “salvajes” en situaciones alejadas de todo contacto humano, cuya construcción del comportamiento se reduce a la imitación de la interacción regular con miembros de especies cercanas a su desarrollo social, persiste una diferencia entre el ser humano nacido y desarrollado en un ambiente social humanizado, pero que adolece de estímulos sociales, produciéndole hábitos fuera de lo normal, en contraste con el primero, que, justamente por el aislamiento, no es capaz de producir un comportamiento “normal”, pero que, al ser insertado en un contexto sociocultural definido, tiene la posibilidad de plasmarse y expresarse evolutivamente mientras va recorriendo las vías del aprendizaje social que su historia natural le ha programado.

Esto nos lleva a hablar del período sensible del ser humano en sus primeros años de vida, quien por razones diversas ha vivido la ausencia de la figura materna (real o adoptiva), por ejemplo, y que, aunque esté físicamente bien nutrido y cuidado, después de un período pasa la mayor parte del tiempo rechazando contactos físicos y manifestando inexpresivamente sus demandas de satisfacción. Ello se ha hecho evidente en cuanto a que el contacto social es el principal medio a través del cual se construye y progresa nuestra cultura social y sus derivados.

La característica de este sentido, planteada en el párrafo anterior, nos da una perspectiva de los niveles de desarrollo de una manera continua, en sinergia como cauce para la comprensión del yo; es un ir y venir del todo a las partes y de las partes al todo. Un todo contenido y fundamentado a tres elementos articuladores de la naturaleza humana en lo individual.

El nivel biológico se caracteriza por las condiciones físicas y químicas de las reacciones y fuerzas de enlace que superpone a la materia biológica del ser

humano. El nivel psicológico es una coordinación orgánica y funcional de las células, que a su vez sirven de soporte. Se constituye por el funcionamiento organizado del nivel anterior, desarrollando la capacidad autoorganizativa y orientativa en función de los conocimientos cognitivo-emocionales de las relaciones que proceden tanto del ambiente intrínseco del ser humano como del ambiente externo. El nivel social está regido por los sistemas socioculturales, colectivos e institucionales como constructores relativos en determinado caso particular (es decir, cada individuo tiene su propio constructor).

Hay que rescatar el hecho de que los fenómenos estudiados por la biología, la psicología y la sociología tienen correspondencia en un cuarto nivel: la integración humana, donde la persona y la sociedad se influyen mutuamente y donde una presupone la existencia de la otra.

Esto nos lleva a confirmar que el todo forma un sistema interdependiente de relaciones multidireccionales que configuran la autocomprensión y el autodesarrollo dentro de entornos sociales específicos. Luego entonces, la matriz biopsicosocial del individuo es justamente el elemento facilitador para que, con los demás, nos integremos en grupo.

En un contexto de desarrollo normal, el ser humano integra desde su primera infancia dos canales integrativos de comprensión, los cuales son representaciones de una realidad interna y una realidad externa que se vinculan a pesar de sus diferencias. Toda representación tiene un sustento psíquico y simbólico desde los modelos cercanos al ser humano. Así tenemos aquella que provee de ideas y sentimientos que son reflejo de un enlace indirecto con una realidad determinada sin sustraerse de la posibilidad de perspectivas diversas y distintas a la que se ha mentalizado. Y por otro lado, existe un reflejo de un modelo de existencia distorsionada, producto de la simulación.

Para comprender es necesario recorrer el camino del autoconocimiento y la autocomprensión a fin de no transitar a través de terreno yermo. Tomar conciencia de las posibilidades y potencialidades personales es un requisito indispensable para acceder a la conciencia del yo y para continuar a la del otro. No se debe jugar a ser un extraño con uno mismo y pretender acoger a los demás.

Es pertinente reconocerme para reconocerte. Comprenderme para comprenderte. En la construcción de un vínculo significativo con el otro se debe transitar hacia un horizonte de exigencia, crecimiento y madurez.

### *Comprensión del otro*

Ya antes mencionamos que la cualidad de autocomprensión debe partir de tomar conciencia de uno mismo donde el otro es un elemento dinámico con características propias. Para uno mismo, el otro son los demás. Para los demás, el otro soy yo. Uno es con el otro en un ejercicio complementario, dinámico y en sinergia permanente.

La comprensión del otro parte de percibirlo, sentirlo y respetarlo en su individualidad. Construir con él nuevas formas de pensar, de sentir, de hacer. Poner en acción la cualidad de la concordia. Comprender a la otredad es un acto afectivo y emocional que nos lleva a “ponerme en su lugar”, en ese lugar que se encuentra dentro del otro, en su sentir.

La condición de comprender al otro representa empatía, y empatía es un primer elemento que requiere practicarse como sentir *desde dentro* con el otro. Es preciso entrar en el sentir del otro y permitir que el otro entre en mi sentir para introyectar y comprender. Comprender empáticamente es conocer el núcleo de la individualidad de la persona, es integrar una perspectiva del otro desde un nivel emocional. El resultado espontáneo es un intercambio complementario con vistas a una simetría relacional basado en las cualidades de bondad y concordia.

La empatía se acompaña de un segundo elemento de orden intelectual. Ver el mundo como el otro lo ve, entender su conceptualización. En otras palabras, conocer el paradigma desde donde se modelan sus percepciones y sus interpretaciones. De esos paradigmas derivan las actitudes y las conductas humanas en el devenir de las relaciones.

Comprender al otro es evitar interpretar su realidad desde un paradigma ajeno. Comprender al otro es cancelar prejuicios, es ingresar con él en el mundo emocional de manera intelectual. La comprensión no obliga a estar de acuerdo ni a descartar posibles acuerdos. Lo importante es interactuar sobre una base de respeto a la individualidad del otro y a las diferencias.

Alcanzar el nivel de comprensión del otro, una vez alcanzado con uno mismo, es pensar, sentir y hacer apreciativamente.

Otro elemento importante es escuchar para entender. Escuchar empática y apreciativamente. Subrayamos: escuchar con la intención de comprender. Cuando la intención es alcanzada, si el mensaje mismo está centrado en la intención, nos lleva a entender desde el mundo sensible de aquel a quien escu-

chamos. Escuchar apreciativamente es una tarea que requiere de esfuerzo, paciencia, empatía, lograr ponerse verdaderamente en el lugar del otro, con él.

La condición de comprender al otro se complementa con un cuarto elemento facilitador para lograr el intercambio natural y sencillo: confiar. La confianza nace del comprender y como consecuencia de integrar la relación con el otro desde el ser y el vivir auténtico.

### *El otro como complemento del yo*

Toda la historia habla del hombre como ser pensante, racional y social, donde siempre ha coexistido con la necesidad del otro como ser humano (alimentación en los primeros años, vestido, vivienda, conocimientos y educación) de obtener satisfactores de acuerdo a cada época de la vida (de afecto, de valores, de creer en “algo”, de autocomprensión, de poder, de trascender, de prolongar su existencia, etcétera). Sin embargo, nos mantenemos en una “carencia permanente” porque pocas veces logramos sentirnos satisfechos, complementados, y/o completos.

Somos lanzados al horizonte de la vida con una fuerte tendencia a la unión con nuestros pares y llegamos constituidos física, psicológica y anímicamente a una condición de supervivencia y solidaridad social. Esta solidaridad social que nos vincula con la cualidad esencial de la bondad es multicausal, provocada por la necesidad natural de descubrir, interpretar, y captar qué es ser un *ser humano* en relación con otro, brindando apoyo y colaborando.

Aunado a esto, como seres humanos decimos sí al desafío que plantea desarrollar un proceso reflexivo sobre el *sí mismo* y sobre la calidad del ser *en relación con*, acerca de todo lo que nos rodea y que es percibido por los sentidos y la inteligencia.

En todo momento de lo cotidianamente natural, el ser pasa del pasado al presente en relación con otra persona (desde un simple saludo hasta la ayuda mutua para la producción de satisfactores), como fuente de interés común, de análisis social y de reflexión personal para descubrir no sólo los “porqués” inmediatos, sino los “cómo” se puede mejorar la coexistencia de modo que se llegue a prevenir una situación conflictiva.

*¿Cómo entender mejor al ser humano que está dentro de nuestro campo de influencia?, ¿cómo relacionarme mejor con este ser humano que para*

*sobrevivir necesita de mis recursos, de mis conocimientos y experiencia, de mi calidad colaborativa, de mi amistad, de mi forma de interpretación y yo de los suyos, conformando un cuadro de análisis de la experiencia humana uno con el otro y ambos con los otros?* Ambas preguntas se insertan en una misma necesidad: de aprender, de descubrir, de enriquecer nuestra convivencia y lograr una satisfacción común.

Las relaciones sociales se producen y se expresan de una totalidad a otra. El cambio social es un fenómeno más allá del bien común, aun cuando afecte e impacte de modo diferenciado en lo particular. Sobre la base de que una representación social está referida a la organización social y que la representación individual es una manifestación de la conciencia común, como una forma de sentir y pensar, se ha de desarrollar, a partir de la interiorización de las manifestaciones colectivas, sin que con ello se reduzca lo social a la interacción práctica y observable entre dos o más personas o que provoque confusión en cuanto al aspecto individual (psicológico) y nos limitemos a expresar las condiciones del entorno porque existe a través de pensamientos, sentimientos y acciones que se manifiestan individualmente aunque pertenezcan al todo social.

Es importante considerar que los elementos que articulan el aspecto ontogenético para conceptualizar la naturaleza del ser humano en los niveles biopsicosocial nos acercan a la comprensión de su comportamiento en contextos naturales y a su condición humana en donde se forman y modifican las actitudes, poniendo de relieve la dimensión cognitiva de la percepción y la categorización social de las relaciones intrapersonales e intergrupales. Comprender es prender-con; estar prendido, identificarse, asociarse, entenderse y coincidir.

Comprender al otro necesariamente es realizar la simplísima y compleja acción de “ponerme en su lugar”, “en sus zapatos”. Para lograr la meta se necesita participar en un proceso de conversión que supone brindarle un espacio en mi espacio al otro; o sea, soy yo y tú en un mismo espacio; conversión es una relación nueva, una nueva *versión contigo*.

El interés depositado en el bienestar propio y del otro, en nuestro crecimiento y desarrollo (de ambos), es la llave de encendido para el motor que genera el cambio en nuestras relaciones. Querer el bien, perseguir lo mejor para el otro, es un estímulo fuerte para el cambio personal. Comprenderme y

comprenderte nos lleva irremediablemente a ser fieles a nuestra vocación de Ser en relación con los demás.

Ponernos en el lugar del otro, intentar el esfuerzo de comprender ciertas situaciones, mirar con otros ojos las conductas de los demás, son todas actitudes y hechos concretos que explicitan y manifiestan la comprensión. En cualquier relación el vínculo es complementario, no puede haber relación sin la fuerza dinámica de ambas partes.

El acoger uno al otro en una relación con respeto absoluto al ser tal cual es, el solidarizarse con los demás, el ofrecer una compañía generosa y sólida, el mostrar afecto e interés genuinos por lo que viven y son los otros, son elementos que refuerzan la cualidad de comprensión que va generando un verdadero estilo de relación tendiente al crecimiento y a la realización pacífica de la naturaleza humana; a un ejercicio de paz, concordia y bondad.

#### CONDICIÓN DE PREVENIR EL DAÑO

##### *La inexistencia del mal necesario*

La condición de prevención del daño parte de la certeza de la inexistencia del mal necesario como tema clásico dentro de la problemática cotidiana que como seres afrontamos. Considerar como justo la existencia del mal como algo necesario pareciera en principio un enfoque de resolución encaminado a un callejón sin salida que contradice la esencia bondadosa del ser como tal.

El concepto de “mal necesario” está centrado y es relativo a cuestiones que tienen que ver con un hacer y otro perverso y correlativo a la urgente necesidad de un mal “bueno”. El concepto de mal necesario polariza nuestra existencia y redirecciona nuestro hacer cotidiano a encontrar el bien absoluto una vez experimentado el displacer del mal a fin de tener a éste como referencia de disfrute de aquél.

No es posible mantener en contradicción la bondad esencial del ser humano y la explicación del libre albedrío frente a la argumentación de cierto tipo de mal y asociarlo a una necesidad. Los males surgen para generar sufrimiento, desequilibrio, desacato natural. No podemos justificar el malestar humano afirmando que la naturaleza humana deviene del espectro dicotómico del bien y del mal.

Las cualidades esenciales del ser humano que mencionamos antes, específicamente la autocomprensión y la bondad, ratifican y sostienen la inexistencia del mal necesario partiendo de la premisa de la esencia bondadosa del ser humano. El mal es innecesario; tampoco es un destino ni una herencia.

La inexistencia del mal necesario podemos sustentarla en la reflexión de considerar primero la naturaleza humana que como ser nos distingue, y la cualidad esencial de bondad que nos caracteriza. Si las cualidades naturales del ser humano se desprenden de la bondad, ¿por qué razón habríamos de considerar el mal una necesidad si el mal es la negación del bien?

### *Prevención directa*

Hablar de prevención es hablar de estrategia. Prevenir no es sacrificar para erradicar; la prevención específicamente debe crear mensajes concretos, actuar con congruencia, dejar de reaccionar y evitar el conflicto. Para prevenir no es menester señalar lo que “está mal” ni evadirlo, simplemente es desarrollar la capacidad de enfrentar de manera dinámica la concordia y echar mano de las habilidades sociocognitivas propias de la condición humana.

La prevención directa necesita encontrar un discurso congruente y común con un alto significado de pacificación, habida cuenta de las muchas ocasiones en que, bajo el estandarte de lograr la paz, convocamos a la fuerza y al sometimiento. La contradicción conceptual y perceptiva genera más conflictos y menos soluciones, quedando la evidencia en una sociedad que no logra transformarse y donde la evolución individual es estática. Prevenir no es sencillo, la transformación social requiere primero de esa evolución individual.

Prevenir es asumir la existencia de aquello que avistamos y centrar los esfuerzos de cada día en cuidar las condiciones y establecer estrategias pacificadoras en pequeña o mediana escala, tanto a nivel intrapersonal como interpersonal y grupal.

### *Potencialización de las condiciones cognitivas positivas*

Potencializar las cualidades positivas tiene una pertinencia indiscutible en las relaciones humanas, en donde se espera cuidar uno del otro, ayudarse mutuamente con una base sólida en el ejercicio de los valores. Los valores

humanos que fortalecen la promoción y la aceptación de la expresión de sentimientos y necesidades, facilitando procesos creativos para resolver problemas y superar diferencias en una cronicidad relacional.

Cuando ejercemos acciones para promocionar la enseñanza y el aprendizaje transpersonal de valores desde la edad primera, facilitamos el contexto presente y futuro, creando entornos de espiritualidad que trasciendan hacia mejores sentidos de la vida futura.

A través de las cualidades cognitivas positivas, en cuanto a la esencia de “quién soy” se transmuta a la esencia del otro, “quién es para sí y para mí” mediante lo cual se establecerá un vínculo. Examinar una relación nacida de estas cualidades es notar la dialéctica entre la finitud y el compromiso mutuo. Lo podemos ver frente al valor humano de la *compasión* como actitud invadida por condiciones originadas frente a la fragilidad y vulnerabilidad de la condición humana y la cualidad bondadosa.

La expresión cognitiva de la cualidad positiva se apropia del ser y nos permite transitar por los valores humanos y nos lleva a actuar con sentido y en dirección al otro. El hilo conductor de estas cualidades es lo que conforma una *triada prosocial* que hemos diseñado de acuerdo a tres elementos fundamentalmente cognitivos y que validan la condición humana.

El primer elemento es la *fraternidad*, representada por lo que siento a través del mundo de las emociones y que me inclina a hacer el bien. La *solidaridad* es el segundo elemento y representa la razón del sentimiento como un destello emocional que se convierte en el sentir que entra en contacto con un pensamiento solidario que me lleva a la acción de hacer algo y que representa el tercer elemento: la *cooperación*.

La *bondad* y la *triada prosocial* se unen y nos convocan a trocar en esperanza la deriva moderna que ha tomado el cauce de las relaciones entre seres humanos con el afán de salvaguardar la esencia de la humanidad.

El significado de los valores sugiere elementos relativos al valor intrínseco del compromiso con uno mismo y con los demás. No se trata sólo de reconocer los valores humanos frente a la fragilidad relacional producto de un conflicto, más bien a la afirmación de la *dignidad humana*, la *protección* de la especie y el fortalecimiento del arraigo y la *pertenencia*.

De los márgenes de la esencia humana bondadosa, frente a una convivencia social, deviene la compasión con la intención de atender las necesidades y brindar una base de apoyo y sostén solidario en la co-construcción de la historia compartida, independientemente del rango de finitud.

La experiencia con los valores es compleja: no es raro enfrentar la degradación del otro que conmueve al auxilio, pudiendo percibir la desgracia ajena como potencialmente propia, y la condición bondadosa es el factor común que aproxima. La respuesta natural es corresponsabilizarse con los demás y con uno mismo, como seres auténticamente humanos ante situaciones sociales que nos definen.

Si el pensamiento y el sentir conforman nuestro actuar, se integran desde el momento que surgen en movimientos de expectación frente a la posibilidad de anticipación. Estos movimientos individuales son transformados en acciones interpersonales de consecuencias ulteriores.

Subrayamos que entre los factores que determinan esta condición están las emociones como una forma de integrar los aspectos sensibles y racionales de nuestras acciones sin considerar su manifestación exclusivamente en el plano físico y mental, sino referidas al plano cognitivo y sensible, como una forma completa de nuestra condición natural para transitar por la vida intrapersonal e interpersonalmente, conformando un acto reconocible en el momento de comprenderlas. Es decir, cuando nuestras acciones se juntan para convertirse en un proyecto de vida a corto o mediano plazo, damos sentido a lo que hacemos.

### *Prevención indirecta. Cuidar al “yo” para cuidar a los demás*

Cuidar es proteger, atender y se refiere a una complementariedad compleja entre quien otorga y quien recibe cuidados. Cuidar representa una participación activa, significativa, que promueve el balance de la cualidad esencial de armonía.

Requisito indispensable para cuidar del otro es cuidar de uno mismo. Repetimos la premisa de que *nadie puede dar lo que no posee*. El autocuidado parte de reconocer la importancia y aprecio de uno mismo y valorar el quién soy en relación consigo mismo y con los demás.

La esencia del autocuidado representa una responsabilidad primaria como ser humano. Cuidar lo que somos y cuidar nuestra existencia es una

responsabilidad insoslayable con uno mismo, con el prójimo y con el resto de la naturaleza.

Cuidamos para prevenir y fusionar, para conservar y hacer crecer. En las relaciones humanas es imprescindible aprender a expresar y a satisfacer primero las necesidades personales para lograr satisfacer en la misma forma a los demás. Esta condición representa establecer y mantener relaciones incluyentes, dignas y respetuosas. El autocuidado no amerita el confuso afán de pasar por encima del otro; se trata, pues, de co-construir un espacio de asilo solidario, un puerto seguro de contención y acogimiento mutuo. Cuando dos personas se encuentran, construyen y se proporcionan todos los elementos necesarios para entablar y mantener una relación. Lo que se espera de toda relación con el otro es que sea saludable, nutritiva y estable.

Puede producirse cierto estado de temor ante la incertidumbre de posibles cambios, si bien todo cambio tiene su estela positiva. Desde la perspectiva occidental, se nos educa bajo el criterio de que *estabilidad* es antónimo de *cambio*; que *cambio* es sinónimo de *desequilibrio*. Nada más absurdo.

Estabilidad no es vivir en el mismo barrio, habitar la misma casa, permanecer en el mismo colegio, tener la misma pareja, “durar” en el mismo trabajo, escoger carrera “para toda la vida”, amarrarse a la misma ciudad y al mismo país... todos son aparentemente sinónimos de estabilidad. Ni qué decir de las ideas o de las creencias. No es necesario tener los mismos valores, los mismos criterios, la misma mentalidad. Se nos hace creer que atreverse a innovar es una “locura”, como si más importante fuera permanecer estático que arriesgarnos al cambio. Es falsa la creencia de que lo estático no produce desorden. ¿Qué hacer ante ese criterio de vida? Revisemos si lo que hemos vivido y cómo lo hemos hecho nos ha producido la armonía y la paz esperada.

Somos seres sociales y lo ideal es que en nuestras relaciones prevalezca la colaboración y la armonía, pero nuestra condición natural y nuestro afán de evolucionar hace que integremos inconscientemente limitaciones y defectos de diverso grado de intensidad que producen en ocasiones daños y dolor a uno mismo y a los demás. Lo que ha de promover un cambio es, en definitiva, el cuidado por uno mismo y por los demás.

## CUALIDAD COGNITIVA DE LA EMPATÍA

El ser humano dispone de una estructura biológica determinada independientemente del contexto social que determina cierta modalidad de relación a partir de conjugar la estructura psicosocial. De esta manera, el modo de vida se convierte en una autobiografía a partir del momento en que cada persona se apropia del sentido de la vida y da significado a lo que representa la relación con los demás.

Hablar de empatía es hablar de cara a la experiencia humana. Implica lograr el conocimiento de sí mismo desde los demás, que se va desarrollando progresivamente mediante el aprendizaje y la puesta en práctica de nuestra naturaleza profundamente social como una extensión cívica del aprecio humano por la cultura del otro y en común sociedad. Esta condición procede del núcleo multidimensional cognitivo que relaciona, transforma y modula la habilidad de introyección de las necesidades inherentes a la condición humana del ser.

La empatía, además, simboliza la esencia bondadosa del ser y el interés humano en acciones para convivir en concordia.

El ser humano ha sido y es testigo de los cambios que se han venido dando y transformando históricamente las relaciones. Ante una condición de vulnerabilidad social, la invitación que hacemos es a reflexionar sobre el sentir sobre uno mismo en relación con los demás. La reflexión es al reconocimiento de la empatía como sustancia esencial de las cualidades positivas de bondad y concordia que, por su potencia integradora de la tríada prosocial (mencionada en el capítulo anterior), lanza el hilo conductor hacia la conciencia cognitiva intrapersonal, interpersonal y grupal.

Cierto es que el hombre, como ser sociocultural, se relaciona con los demás a través de habilidades individuales producto de las condiciones ontogenéticas y filogenéticas. Lo que vemos, pensamos, recordamos, sentimos y realizamos con nosotros mismos constituye un desarrollo cognitivo que modula y se refleja en la representación interpersonal. Como seres humanos respondemos a nuestra representación de la realidad por la experiencia y práctica individual que realizamos en ella. Esto abre camino a una práctica relacional colectiva de representación y significados procedentes del exterior, agregándose elementos empáticos al desarrollo cognitivo social.

El ser empático no sólo responde a los estímulos del medio, actúa sobre ellos y los transforma. De este proceso de transformación surge la condición para construir desde el exterior, a partir de lo físico y sociocultural, hacia la introyección de la conciencia subjetiva.

Consideramos la empatía como un factor de la convivencia humana inherente a la especie, con amplio espectro de influencia en la sociedad; oportunidad idónea para dismantelar la falsa creencia de la naturaleza perversa, utilitarista y egocéntrica del ser humano. La conciencia global asumida por todos ante las circunstancias del nuevo milenio, así como la asunción científica de nuevos descubrimientos sobre el ser, nos ponen en ventaja para sentir y experimentar situaciones ajenas como si fueran propias. Esto, no cabe duda, es una muestra del despertar de la conciencia social en los seres humanos.

La empatía con toda su intensidad natural y la potencia esencial integra todos los elementos que coadyuvan a la composición del ser a nivel intrapersonal, al tiempo que irradia la posibilidad de cambio en la percepción de uno mismo y del otro. La empatía facilita el encuentro con el pensar, la intención y las emociones propias y de los demás. Además, habilita el potencial de compartir los componentes cognitivos y emocionales desde el sí mismo en relación con el otro, permitiendo la adopción de distintas perspectivas y desarrollando la capacidad de comprensión emocional.

Promover el surgimiento natural de la cualidad de la concordia y de la bondad mediante la práctica de actos de empatía es también promover el aprendizaje por medio del modelamiento. Al movilizar sentimientos intrínsecos del ser humano, como la compasión desde la introyección, la convivencia desde la solidaridad y la bondad, fortalece las bases éticas del ser en las que destaca la corresponsabilidad en el respeto, la justicia, la consideración y el altruismo.

La empatía es el rasgo más característico de las relaciones humanas. Aprender a vivir empáticamente se traduce en transitar a través del autoanálisis como resultado de estimular y fomentar pensamientos, sentimientos y acciones que propicien una percepción empática de la realidad. Una vez que se aprehende esta condición y se toma conciencia de ella, lo que se nota en las acciones y los actos cotidianos, se abren caminos que dinamizan el *statu*

*quo* de la situación hacia y con el otro, originando circunstancias deseables para todos.

Transitar la vida empáticamente es sinónimo de sensibilidad social. Cuando reconocemos las emociones propias y las reconocemos en los demás logramos establecer una interacción oportuna entre los elementos sociales y culturales más sensibles.

Este reconocimiento de las emociones es fruto de la interacción en el núcleo familiar, por las pautas de crianza y por el entorno que rodea al individuo. Son estas condiciones socializadoras una referencia clara a nuestra esencia humana, estando relacionada con procesos de adaptación y de conducta prosocial.

## CONDICIÓN PROTAGÓNICA

Esta cualidad humana asume la extraordinaria capacidad del ser humano de trascender y permanecer en un acto significativo con el otro, involucrándose ambos en un proceso de actividades e intercambios sensibles de manera consciente. La intención es satisfacer las necesidades mutuas y alcanzar los intereses compartidos en un esfuerzo secuenciado de co-protagonismo en la toma de decisiones que den sentido a la relación.

La condición protagónica radica en cada persona que participa como universo y como parte de un todo, y que interviene en un espacio o episodio de vida (con el otro), llevando consigo un rol de participación único. Es un ejercicio transpersonal de confianza de dos vías; la que nos retroalimenta el sentido de la confianza y la actitud surgida del intercambio con el otro y lo que inspiramos en él.

Las relaciones humanas en los últimos tiempos son percibidas como fenómenos complejos de intercambio, donde la esencia protagónica de los relacionados ha ido tomando un nuevo carácter en cuanto el ser y su prójimo. Se ha producido una revalorización de la esencia que nos nutre y ha resurgido el interés por comprender al ser como humano, desde el mundo ancestral y hasta el destino personal.

Asumir el protagonismo es ir articulando en diversos contextos (el intra y el inter) la responsabilidad de aceptar la incertidumbre natural de ser, así

como accionar el mecanismo de la certeza. Este protagonismo nos brinda la confianza y la responsabilidad del autocuidado y de cuidar a los demás en particular y en conjunto.

El protagonismo intrapersonal concreto radica en la certeza de ser parte de un todo sin dejar de ser uno mismo. Cada uno es la única persona que puede vivir su vida, y esto amerita asumir la responsabilidad de ser consciente de las decisiones que se toman. De ello se deriva la certeza de un coprotagonismo interpersonal en función de ser pieza eficaz en la relación con el otro y con los demás como individuos autónomos.

Si bien buena parte de nuestro destino está determinado por la historia personal y la influencia de entornos afectivos y emocionales desde la familia, el hecho de pertenecer a una promueve que la historia personal en ella afecte el devenir de manera distinta a cada uno de los miembros de ese sistema, sin importar la distancia emocional. De esta forma, al establecer lazos en el presente, se recupera de algún modo el mapa emocional, que provoca una experiencia relacional que, a su vez, puede generar un protagonismo liberador. El protagonismo es en el presente.

Asumir el protagonismo como condición indispensable en todas las relaciones, ya sea aquella generada con uno mismo o aquellas con los demás, facilita la inclusión de la historia familiar dentro de la historia personal a fin de comprender y utilizar de mejor manera los recursos sensibles, emocionales y cognitivos para reforzar el protagonismo positivo en nuestra condición evidentemente social. Integrar y asumir la conciencia del protagonismo personal facilita la inclusión e integración en la conciencia social de cada uno como protagonista.

### *Protagonismo social*

Transformar es más que el simple acto de cambiar, es conocer las necesidades que lo requieren y desarrollar las habilidades para tal fin. El carácter representativo de nuestra intervención protagónica se orienta a descubrir qué necesidad habrá de satisfacer nuestro hacer social y qué significado existe en correspondencia a los intereses comunes.

El protagonismo social se enmarca en las acciones de cada persona, expresadas en movimientos sintónicos con el otro. La interrelación a través de la percepción, la revalorización de lo percibido y la expresión de los signifi-

cados configuran las características del yo individual y del yo social actuando con el otro. Insistimos, cada uno es protagonista de su propia historia. Esta dinámica genera la posibilidad de materializar un *nosotros* mediante un hacer en conjunto y en equilibrio complementario.

Configurar y revalorizar las relaciones intra- e interpersonales en la dinámica social sintetiza el quehacer plural de las relaciones sociales, dando sentido al significado incluyente de diversidad social y cultural que integra la evolución de la comunidad a la que se pertenece.

El protagonismo social tiene también un significado sensible a partir de su expresión como valor en tanto que permite al ser asumir posiciones y actitudes propositivas en la relación consigo mismo y con los demás dentro de un contexto común en donde todos se desenvuelven tomando una referencia común.

Dentro de la configuración social, el protagonismo se expresa desde el sentido personal al sentido común (de comunidad, de grupo). Esto promueve motivos y necesidades específicas dirigidas a generar un proceso interactivo de fortalecimiento mutuo entre todos los protagonistas, quienes al mismo tiempo son corresponsables del crecimiento y transformación común. Este sentido de intercambio se inspira en las representaciones y los ideales del sistema relacional. Así, las relaciones desde este modelo de configuración producen un movimiento exacto hacia el comportamiento social activo y positivo entre todos como protagonistas.

#### CONDICIÓN PARA COMPRENDER EL CONFLICTO COMO EXPERIENCIA INHERENTE A LA VIDA

Comprender el conflicto requiere de revisar la configuración y el acomodo de los elementos que lo forman; es decir, fundamentalmente se incorporan emociones, percepciones, visiones y creencias como punto de partida en el enfoque al conflicto; éste surge entonces como consecuencia natural y con permanencia latente. El conflicto es un factor intangible, estacionado como elemento en las relaciones entre humanos; entre uno mismo y entre uno y otro.

Puede considerarse entonces el conflicto oportuno como coyuntura en la búsqueda del equilibrio en una interacción interpersonal ineficiente, o bien puede ser inoportuno en cuanto a un pobre resultado, de efectos nocivos entre elementos de una configuración relacional de incomprensión o de contención emocional inadecuada.

Práctica y definitivamente, considerar comprender el conflicto amerita entender el ambiente que lo provoca y obviar desde el contexto en que se manifiesta. No existe cuestionamiento en función de que el conflicto se visibiliza siempre en toda relación donde aparecen sistemáticamente factores emocionales que lo generan. Todos los elementos subyacentes a las emociones (percepción, interpretación, significado, etcétera) alimentan y retroalimentan al conflicto, mientras éste no se atiende.

Un elemento fundamental del conflicto, y que se desarrolla en paralelo, es el elemento comunicacional que aparece en la inhabilidad para el diálogo entre quienes participan en el conflicto de manera protagónica. Dialogar es el arte de manifestar sentimientos, deseos y necesidades de manera bondadosa, suscrita a la cualidad positiva inherente al ser humano, con la intención natural de llegar a buen puerto, habiendo transitando por la ya mencionada tríada prosocial como puente reforzador de la relación. Hacerlo de manera distinta lleva a un final distinto.

Dialogar el conflicto como parte de un proceso natural humano generaría un paso en la evolución de los modos de relación; además, el diálogo es la característica más distintiva de ésta.

La condición emocional en el diálogo se construye a partir de lo *que siento, cómo lo siento, cuándo lo siento y cómo expreso lo sentido* para transformar la interpretación regularmente asociada al otro que participa en el diálogo. Hablamos del sentir de uno mismo, el sentir con el otro y el sentir por el otro.

### *La experiencia del conflicto*

La experiencia de protagonizar un conflicto involucra directamente elementos y contenidos de tipo afectivo y cognitivo del ser humano como entidad individual, y puede generar avances o retrocesos en las proyecciones y expectativas intrapersonales, interpersonales y grupales.

Tanto a nivel personal como a nivel social surgen problemas que generan conflictos. No cabe duda de ello. La importancia y urgencia de atenderlos es distinta a evitarlos o negarlos; es preciso equilibrarlos para poder apuntar el esfuerzo común hacia la solución y el acuerdo. El punto de partida es lograr asumir la consonancia protagónica y personal como seres únicos, autónomos y sociales. Idénticos y distintos.

La identidad es lo que hace al hombre ser uno mismo y no otra persona. La identidad es el valor trascendente que perfecciona al ser en el aquí y el ahora como protagonista de su historia, para contribuir a su vez a que la historia de la humanidad se enriquezca. La identidad es un valor alcanzable en cuanto a que, de manera voluntaria, el ser que se es se asuma y se apropie, en paralelo de sus contextos y circunstancias específicas.

La identidad es un valor, sin que necesariamente se dependa, se acepte, se niegue o se relativice de otros valores. La identidad es personal y participa de la identidad humana en cuanto a individuo social y como ser social que pretende una identidad común.

### *El conflicto como elemento esencial de las relaciones*

A lo largo de la historia de la humanidad se ha constatado que la dificultad de vivir y del convivir es, paradójicamente, lo más normal del ser en cuanto al ser. El conflicto nace de la incertidumbre.

En un conflicto se tienen experiencias, representaciones y puntos de vista propios, lo que naturalmente hace a los protagonistas distintos; tienen también el derecho y la responsabilidad de escucharse y comprenderse. Recordemos que no puede haber “se” sin el “me”; escuchar-me es distinto a escuchar-te.

### *El conflicto intrapersonal*

El conflicto intrapersonal tiene una profunda raíz en la imagen de ser persona y vivir la propia dicotomía en cuanto a que uno es el centro de un mundo íntimo y personal, al tiempo que es parte del mundo colectivo, el mundo de los demás. La conciencia de persona no puede reducirse a un pensar egocéntrico y concéntrico para intentar alcanzar egocentrismos ajenos.

Más allá del yo como persona, habrá que considerar al yo como una entidad de hombre total (aquel hombre que ya Maritain en 1936 llamara el

“hombre integral”). Hay que distinguir, en efecto, entre individuo y persona. Más allá de la individualidad física y del material intercambiable, está el hombre que, como ser humano es concreto y tiene vida propia. Un ser material, espiritual, apasionado, virtuoso, pecador, caracterizado por tendencias propias e inintercambiables.

Si bien el conflicto se desarrolla entre dos sujetos, a nivel intrapersonal se genera a partir de dos áreas específicamente internas del individuo como persona: lo que siente y lo que cree; lo que se experimenta vivencialmente y a veces como necesidades contradictorias. El conflicto intrapersonal busca referentes entre lo que se sabe, lo que se desea y lo que se logra; la ausencia de referentes va provocando un actuar como barricada para evitar el avance. El conflicto intrapersonal se provoca directamente por la confusa apreciación entre lo que se siente y lo que se cree.

El conflicto con el *sí mismo* trasciende desde el interior a uno mismo. Parafraseando a San Agustín, quien dijo: “no salgas de ti, vuelve a ti; en tu interior habita la verdad”, se vislumbra que es en el interior mismo del hombre en donde habitan las fuerzas de resistencia y de tenacidad que boicotean o persisten en satisfacer su necesidad de ser. No se trata de apuntar al “yo” desde el “yo”; esto conduciría al egocentrismo negativo (hedonismo) o a la culpa y el resentimiento. Es simplemente estar con uno mismo en la quietud del silencio para dialogar, comprender y disipar el conflicto.

Si bien la condición natural del ser es de apertura y trascendencia, es porque en el fondo de sus pensamientos (y fuente de sus emociones) está la comunicación. La comunicación existe porque existe la comunidad. La primera comunidad es consigo mismo (comunidad). Es un dialogar desde un sentido de co-participación con uno mismo y del autoconcepto dotado por la condición positiva de la bondad.

Dialogar consigo mismo abre una red de bifurcaciones que nos llevan al autoconocimiento, a la autocomprensión y, en consecuencia, a la autogestión emocional. La apertura de un espacio de diálogo intrapersonal genera el encuentro con un sí mismo confundido, pero con las cualidades que le son inherentes, lo que representa la posibilidad de una autotransformación desde las percepciones cognitivas en un intento de tomar conciencia objetiva del mundo sensible, asumiendo responsablemente el aprender sobre sí mismo.

El diálogo intrapersonal trasciende al apreciar y el expresarse en un mundo de múltiples alternativas y posibilidades. El reconocerse sensible a la vez que racional es asumir responsablemente una introyección del mundo exterior y la proyección de una amplia gama de posibilidades frente al mundo interior.

Una vez que se vincula asociativamente el yo con el mí mismo es posible encontrar la prevención y esperar la resolución de aquellas condiciones que provocan o pueden provocar un conflicto. Lanzarnos al mundo del diálogo intrapersonal desde el ejercicio de la tríada prosocial nos orientará a mejorar las circunstancias internas y personales frente a la condición social del ser.

Esta condición se percibe positivamente asociada a habilidades intrapersonales, como el autoconocimiento emocional, cuya intención es reconocer y entender los sentimientos propios, lograr una diferenciación efectiva entre ellos y lograr hallar el motor que los provoca.

La habilidad de autoconocerse genera respeto y la aceptación de ser bondadoso, de tal manera que se procuran cuidados a sí mismo a fin de alcanzar el desarrollo y la habilidad de autorrealización para llevar al máximo las capacidades y talentos intrínsecos a su naturaleza bondadosa para generar y procurar autocontrol, en los impulsos nocivos en la relación con uno mismo y consecuentemente con los demás.

Las habilidades alcanzadas como producto del diálogo intrapersonal transforman al ser humano en una persona autónoma que puede controlar sus pensamientos, sus sentimientos y sus acciones para adaptarlos a situaciones cambiantes con un amplio espectro de flexibilidad. El diálogo en un conflicto intrapersonal es la oportunidad para mantener actitudes positivas frente a adversidades cotidianas.

Es recomendable recordar que la verdad es relativa y que en toda relación uno como el otro tiene una razón particular, por lo que la equivocación y la culpa son también relativas. Ante la inminencia del surgimiento de un conflicto, es importante señalar la necesidad de mantener el autocontrol a través de la práctica de ejercicios de respiración y concentración. Nada que ver con cuestiones terapéuticas o de yoga, es estar con uno mismo. La situación que deseamos resaltar es que, al concentrarse uno mismo en lo que empieza a sentir frente la inminencia del desacuerdo, es la oportunidad de centrarse en escuchar su propia voz en cavilación con uno. Al sintonizarnos con el soli-

loquio, el efecto reaccionario disminuye y uno es capaz de retomar el control de sus emociones y lograr acceder así a un diálogo apreciativo, logrando una comunicación con efectos constructivos y pacificadores.

Lograr la sintonía con uno mismo es fundamental para que, al identificar las primeras señales que apuntan al posible inicio de un conflicto, donde las sensaciones físicas se vinculan a expresiones emocionales y se acompañan, nos muestren de una forma casi imperceptible que estamos frente a la oportunidad de decidir participar o no en él. Habría que fortalecer la imagen mental de uno mismo como protagonista de esa historia, escuchando activamente lo que uno mismo está repitiéndose para mantenerse equilibrado y en sintonía.

### *El conflicto interpersonal*

El resultado de la relación con uno mismo genera siempre resultados en la relación con los demás. Para comprender el nivel interpersonal se debe partir de que cada persona tiene tres necesidades interpersonales: inclusión, pertenencia y afecto, que se manifiestan en la conducta y en los sentimientos mutuos.

Al hablar de inclusión aludimos a la necesidad natural del ser de sentirse importante y significativo. El concepto de sí mismo está vinculado con el de pertenencia, frente al desarrollo de la aptitud para convivir en sociedad. La esfera afectiva está centrada en torno al sentimiento de empatía y simpatía, en cuanto al núcleo emocional de bondad que nos hace dignos de ser apreciados.

El conflicto interpersonal se conforma ante necesidades expuestas y la diferencia de visión y percepción entre uno y el otro, en donde cada uno intenta responder desde sus propias razones materiales o inmateriales. El esquema fundamental de este nivel de conflicto se representa relacionamente como que lo que afecta a uno afectará al otro, considerando las actitudes, los valores y el estilo personal. La sintonía que se logre determinará la resolución del conflicto o no.

Dada la complejidad de la naturaleza humana, es el conflicto interpersonal un emblema de la intención natural por coincidir. Esta complejidad subyace en las condiciones de intercambio y convivencia, así como en la historia y biografía de cada uno de los protagonistas en un sistema relacional, en donde ambas partes, que no necesariamente contendientes, necesitan

llegar a un punto de equilibrio impulsor, a un mejor nivel de entendimiento y con vistas a lograr una convivencia pacífica.

Tales circunstancias ameritan que se desarrollen habilidades específicas que están asociadas al intercambio interpersonal. La empatía y la asertividad son prioritarias a fin de intercambiar sentimientos, pensamientos y creencias individualmente y sin detrimento de las necesidades generadoras, asumiendo una condición co-constructiva y empática.

Esta condición facilitará la posibilidad de conocer, entender y apreciar los sentimientos de la otra persona, de tal forma que entre ambos puedan colaborar, contribuir y cooperar mutuamente, con la intención final de generar un proceso productivo de intercambio social.

Facilitar la identificación y definición de los problemas da pauta para crear e introducir en las relaciones soluciones efectivas orientadas a un intercambio mutuo para alcanzar un mismo objetivo: el bien común. El desarrollo de las condiciones facilitadoras desde las cualidades inherentes del ser humano provoca desarrollar la habilidad para conducirse propositivamente en las relaciones sociales, fortaleciendo la posibilidad de lograr resultados orientados al respeto y la tolerancia.

En el conflicto interpersonal es fundamental mantener una actitud de comprensión frente a las necesidades y argumentos de los demás, desarrollando así la capacidad de legitimar socialmente aquello que, si bien es opuesto a uno mismo, ejerce poder de libre albedrío, evitando el efecto negativo en la relación.

El reconocimiento de la dignidad intrínseca en el otro por el hecho de ser persona es la base para reconocer su alteridad y diversidad. La empatía de uno con el otro permite reconocer y saber que la verdad no es absoluta en cuanto a la relatividad de cada visión. Lo recomendable es trabajar en lograr una sintonía con el otro.

Es importante identificar los modelos históricos y la biografía individual presentes en una relación interpersonal para contextualizar así la posible razón que provoca la creación y estilo específico de relacionarse. Crear una atmósfera de colaboración donde uno y otro se escuchen sin adjudicar responsabilidad o culpa, facilitando entender sin interpretar lo que cada uno puede aportar y contribuir en beneficio de la relación de uno con otro y desde

uno hacia el otro, de tal forma que se exploren distintas posibilidades o alternativas para solventar y reforzar la relación.

### *El conflicto grupal*

El conflicto grupal se gestiona desde aquello que afecta al individuo, con el otro y con los demás. Todos, como miembros de un determinado grupo, actualizan respuestas en función de las necesidades del sistema grupal. Las relaciones se manifiestan en red, donde las acciones y reacciones afectan en correspondencia en dos vías, donde no necesariamente se daña el funcionamiento del grupo y que, además, se favorece la eficiencia relacional entre sus miembros.

En el grupo el conflicto puede suceder desde la óptica intragrupal en cuanto a los conflictos internos entre los subgrupos o entre las personas miembros del grupo y subgrupo, o bien intergrupales en función de circunstancias antagónicas entre un grupo independiente y otro. En el primer caso es común advertir conflictos por cuestiones de liderazgo, o bien por confusión en el hacer del rol que cada miembro del grupo asume. En esta tipología es posible incluir a la familia y la escuela como grupos sociales independientes. Ambos desempeñan un papel distinto como subgrupos del grupo social.

En el caso de los conflictos intergrupales, la característica es que a la vez que el motivo es circunstancial, los efectos son de gran trascendencia. El esquema de grupo abarca a uno, al otro y a los demás como una consecuencia de la sinergia colectiva.

## CONDICIÓN FRENTE A LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En la cultura occidental se hace un esfuerzo por evitar el encuentro con el conflicto, pero también con uno mismo. Se procura mantener el tiempo (en su totalidad) invertido en un sinfín de actividades, de tal forma que nos volvemos el vértice que acciona nuestra propia vida y de esta manera logramos llegar al encuentro de lo mismo que buscamos evitar: el conflicto.

Nuestros deseos adquieren un sentido de infinitud cuando de manera casi permanente sentimos la insatisfacción y la urgencia de buscar conseguir algo más. Este deseo disfrazado de necesidad, dada su intrínseca naturaleza, no

puede satisfacerse nunca. Ante estas circunstancias, la tendencia natural es a asociarse con el otro a fin de resarcir los inconvenientes de la rutina cotidiana, o bien para buscar apoyo en el grupo de pertenencia.

### *Tendencia natural a asociarse para solucionar*

Esta tendencia natural está íntimamente relacionada con la *triada prosocial*. Como seres humanos, precisamos de otros como elementos emergentes y disponibles para entender el significado de la situación que atraviesa por un conflicto a fin de buscar solucionarlo mediante la mejor alternativa. De otra manera estaríamos frente al acto de autoexclusión social. La tendencia natural del ser humano está encaminada a asociarse con los demás para resolver problemas comunes y que, ocasionalmente, sería difícil lograrlo de manera individual.

Asociarse con los demás y ellos con uno, para solucionar conflictos intrapersonales o interpersonales e incluso grupales, es posible desde el momento en que somos capaces de superar percepciones erróneas, las cuales nos incapacitan y a las que recurrimos para justificar el conflicto.

La tendencia a asociarse es un proceso natural en las comunidades humanas que, una vez organizadas, intentan satisfacer sus necesidades y las de sus integrantes. Es un desafío social agruparse para resolver un conflicto; sin embargo, también establece un hito en las formas de encontrar equilibrio social y atender las necesidades para resolverlas asociativamente en beneficio de unos, otros y todos en común.

Asociarse obedece a una fuerza interior del ser que como persona lo lleva a romper con la individualidad a veces sofocante, pero que lo inclina a la relación con otros seres. La individualidad es estática. La relación es dinámica. La asociación es equilibrio complementario entre ambas.

El ser humano no es una entidad amurallada, sino que está abierto en muchos caminos y éstos, a su vez, en senderos que lo llevan a existir. La individualidad exige de la sociabilidad un complemento esencial de la naturaleza humana.

### *Necesidad humana de búsqueda de apoyo*

Encontramos en el ser humano dos fuerzas que pueden ser parte de la propia naturaleza, aparentemente diversas como opuestas: una *fuerza centripeta*,

que constituye la individualidad, y la *fuerza centrífuga*, que le insta a salir de sí mismo para complementarse.

Ambas instan a buscar apoyo de terceros ante necesidades personales y de frente a un conflicto de cualquier naturaleza, lo cual subraya la categoría humana del comportamiento social. El apoyo social como necesidad básica busca ser satisfecha por lo que a bienestar se refiere; las mismas cualidades esenciales del ser constituyen la particularidad de necesitar complementarse con los demás.

Así, la búsqueda de apoyo en el otro se sustenta en atender la necesidad individual sin sacrificar la necesidad social y viceversa. Si el ser es la esencia del hombre en cuanto a ser independiente, la relación con los demás y la búsqueda de apoyo obedecen a necesidades intelectuales, emocionales y sociales.

¿Qué sería de la condición social sin las generaciones que la precedieron?

¿Qué sería de la condición física, intelectual, moral y emocional del ser humano sin la familia o sin el ambiente social que le dieron origen y en el que convive?

Seamos conscientes de la humana corresponsabilidad de ser parte y ser todo.

La afluencia de satisfacción ante los conflictos resueltos es una experiencia oportuna para activar e intercambiar emociones positivas durante el proceso para alcanzar el bienestar y consecuentemente la armonía social y la paz personal.

El que esta condición emerja de la necesidad del hombre de buscar apoyo emocional no representa la obligación de darlo. Como elemento integrante de esta práctica, están las emociones que son el vehículo que facilita la formación y fortalecimiento de redes de apoyo como un esfuerzo de identificación de señales de compromiso emocional donde uno y otros asumen la responsabilidad de acompañamiento. Esta necesidad y búsqueda de apoyo por parte del grupo social están íntimamente ligadas a la condición de buscar nutrir la emocionalidad como elemento fundamental de la condición humana.

Entrar en contacto con las emociones básicas que nos definen como seres individuales y como miembros de la humanidad tiene su origen en el plano esencial de la familia, se retoman entre los pares y se refuerzan y amplían en los grupos sociales. Esta búsqueda de satisfacción nutritiva obedece cada

vez más a la carencia de solidaridad a la que nos hemos ido enfrentando en los últimos tiempos en función de la impersonal manera de relacionarnos.

Las emociones como elemento natural del ser humano están presentes y se manifiestan desde antes del nacimiento, aunque su presencia se valida en el parto. Como tal, las emociones no son un elemento aprendido, ya que están dadas como condición innata, la cual es el hilo conector entre las relaciones y la supervivencia donde se hallarán presentes la experiencia y la interacción social.

Lograr el apoyo, la aceptación y la protección en la familia es fundamental como primer elemento socializador para atravesar por la epopeya con los pares en la escuela hasta continuar alternando con diversos grupos de referencia a lo largo de todas y cada una de las etapas y momentos en la vida.

Aunque las emociones son innatas, la manera en que se expresan y el uso que se les da es a partir del aprendizaje práctico en toda manifestación social “apropiada” o de acuerdo a modelos modelamiento, de tal forma que al sentir estar en una crisis emocional provocada por un conflicto determinado, buscamos el apoyo emocional como elemento vinculador y seguro. En todo caso, existirá la necesidad de aceptación y filiación en el ser y la fuente de satisfacción de las mismas estará en los padres, en los pares y en el grupo. La primera aceptación que se debe alcanzar es la propia.

No puede existir ni pretenderse un apoyo sin la auténtica aceptación de la persona. De ahí parte el asociarnos en un “nosotros” para resolver y mejorar las circunstancias de vida. Compartimos los eventos y compartimos los efectos.

## CONDICIÓN PARA ESTABLECER Y MANTENER RELACIONES SANAS Y SEGURAS

Hablar de relaciones sanas y seguras es anticiparnos un poco en el tema, examinando de lo que puede ser una relación sana en cuanto a su origen y el mantenimiento funcional necesario con respecto a la seguridad deseada. Una relación es la interacción incluyente de personas y sus diferencias fundamentales, sustentadas en la confianza mutua.

Una relación permite llevar sucesivamente interacciones entre personas con quienes no necesariamente existan semejanzas y que, sin embargo, a tra-

vés de determinados roles en una situación particular, se reúnen e interactúan en consonancia.

Una relación son encuentros, desencuentros y reencuentros. Cada relación contiene la historia y la experiencia de interacciones pasadas y los aprendizajes que de ellas emergen bajo un propósito natural de un futuro sano y seguro con el otro.

### *Características de una relación sana*

La relación sana evoca que la interacción esté alejada del dominio y la competición. Salud en una relación es el resultado de un intercambio equilibrado y semejantes condiciones entre los protagonistas. De otro modo hablamos de relaciones insalubres, incapacitantes, que, como tales, enferman, deterioran y destierran cualquier vínculo positivo.

Cuando la interacción en una relación se traduce en confrontaciones (producto probable de la rutina en los modos de respuesta), la experiencia positiva disminuye y la confianza desaparece. Es posible buscar y encontrar alternativas probables en donde se produzca un intercambio que favorezca gradualmente la reconfiguración sana de la relación, independientemente de la presencia de confrontaciones ocasionales, pero con sustento en acuerdos duraderos.

Un ejemplo claro es la relación en el contexto de la familia, en el rol esposo/ esposa, padre/madre-hijo/hija, donde las interacciones parten de roles autónomos, afectivos y que si atraviesan confrontaciones son de ajuste y para un crecimiento equilibrado.

En la relación sana debe existir equidistancia y equilibrio entre las personas para que al interactuar con independencia y autonomía se provoque la sinergia positiva entre ambos.

Debe haber correspondencia entre los protagonistas en donde cada uno dependa de sus propias cualidades y se complemente con el otro para ofrecer un mantenimiento sano y seguro de la relación de manera asociativa.

Esta reciprocidad de intercambio y de poder asociativo contribuye y retribuye en el intercambio social desde este ámbito relacional a la determinación personal de ejercer las condiciones positivas inherentes al ser.

### *Condiciones de salud relacional*

Una relación sana es aquella en la cual el elemento rector es la reciprocidad. El poder para tal condición debe partir de que las expectativas mutuas se traduzcan en resultados sensibles que favorezcan al individuo y faciliten el intercambio sensible y apreciativo de justicia y paz.

Otra condición fundamental para la salud relacional es generar autonomía y respeto. Ante la diversidad y multiplicidad de contextos en donde una persona se desenvuelve, se debe atender reflexivamente a la interacción como un acto cargado de intención autónoma y que el vínculo de unión y el hilo conductor es uno mismo como participante en el ámbito de la cultura social.

La autonomía es independiente y actúa con independencia del contexto y las características de los protagonistas. Es el resultado de la historia relacional, del autoconocimiento de cada persona y del conocimiento mutuo que emerge de la interacción y es además el efecto de la sinergia ejercida responsablemente por ambos.

### *Mantenimiento seguro en la relación*

El ser humano que, como ser individual a la vez que social, introvertido y extravertido, para formarse como persona tiene la necesidad insustituible de sentirse parte de la humanidad, y la humanidad es tanto más humana en cuanto más hombres como personas con cualidades esenciales individuales la integren.

El ser humano se hace humano por sí y por los demás. Para lograr un desarrollo integral precisará reconocer su condición humana, valorar su humanidad, y para lograrlo, necesita de otros que den valor y complemento.

La acción fundamental para mantener una relación sana está ligada al respeto por las diferencias, a un intercambio común equilibrado y al esfuerzo individual de los protagonistas para incrementar los beneficios de la relación en cuanto a una la estructura de independencia mutua en dos dimensiones: el intercambio y la reciprocidad. Al interactuar así en una relación, las personas se llegan a conocer y complementar lo suficiente para eliminar cualquier incertidumbre sobre el comportamiento del otro.

Toda relación está definida por las cualidades individuales de las personas, manifiestas e integradas al rol social de cada una. Cuando miramos las

condiciones en que se ha desarrollado una interacción en el contexto de relación, notamos cierto grado de sinergia constante. Si los desequilibrios son los factores que dinamizan el conflicto, la sinergia y las cualidades son los generadores para que en lugar de buscar como fin único la desestabilización, se pondere la posibilidad maravillosa de una restauración constante en los estilos de interacción, para mejorar la salud emocional y mantener sanas y seguras las relaciones.



**DESARROLLO HUMANO**

Uno de los pilares que da sustento a las sociedades democráticas contemporáneas es la obligación de crear las condiciones requeridas para que cada persona disponga de los medios idóneos que le permitan a lo largo de su vida alcanzar un desarrollo pleno.

Los compromisos que las naciones han contraído para cristalizar tales condiciones los encontramos en declaraciones, convenciones y pactos internacionales, así como en sus constituciones locales y planes de gobierno. Todos coinciden en que el Estado tiene el deber de generar las condiciones para que, como humanos, nos desarrollemos plenamente y de manera armónica. Sin embargo, la realidad nos muestra que independientemente de su grado de desarrollo socioeconómico, en general los países, hasta ahora, han fallado en este cometido.

En el contexto antes señalado encontramos, por ejemplo, que la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece en el primer párrafo de su preámbulo que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

Asimismo, el artículo 26 de la citada Declaración señala que la educación tiene por objeto el desarrollo pleno de la personalidad humana y, en lo que toca a México, en el artículo 3 constitucional contempla que la educación que imparte el Estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano. Lo importante ahora es que si ése es el objetivo, necesitamos hacer lo posible para alcanzarlo colaborando para que el ser humano transite hacia esa posibilidad.

Nosotros creemos que es posible crear el ambiente para que ello suceda. El primer paso es pacificar, crear las condiciones necesarias idóneas para

después proponer e instalar programas de facilitación para el alcanzar este objetivo.

En los planes de gobierno, en particular, los de las naciones occidentales, encontramos el compromiso de diseñar políticas públicas eficaces para lograr que las personas, desde su gestación, dispongan de condiciones que favorezcan y les permitan transitar a lo largo de su vida hacia la meta existencial de alcanzar su desarrollo en plenitud.

Sin embargo, son múltiples los factores que bloquean las fundadas pretensiones y buenas intenciones de los organismos mundiales y los Estados-nación, ya que somos protagonistas y testigos de cómo la realidad derrumba una y otra vez los intentos de alcanzar la condición señalada.

La realidad social influye en el desarrollo del ser desde su proceso de formación en el aparentemente apacible útero de su madre, en virtud de que la influencia que ejercen las condiciones de vida y el entorno de su progenitora están siempre presentes e influirán en su salud física y mental.

Es decir, las sociedades en conflicto se encargan de desdibujar una y otra vez la propuesta de protección integral, interés superior y desarrollo armónicos del ser en la etapa evolutiva antes descrita. La injusticia social muestra su deleznable rostro sistemáticamente a través de factores que colocan en riesgo al producto de la concepción y en múltiples ocasiones colapsa o cancela el proceso de desarrollo al que nos referimos.

La inequidad, las condiciones de vida, el desamor, la drogadicción, la violencia en todas sus expresiones y el abordaje destructivo de los conflictos ejercen una devastadora influencia en la madre y, en consecuencia, sobre su descendiente.

La complejidad de los factores que integran nuestra personalidad obliga a cada nación a proteger cada uno de éstos durante todo nuestro ciclo existencial. Para tales efectos, podemos dividir el sistema que lo integra en los subsistemas físico, químico, biológico, psicológico, social, cultural y espiritual.

Precisamente por la complejidad de cada ser humano es necesario se produzca una sinergia entre autoridades y ciudadanía que nos permita aproximar y de ser posible fundir el *deber ser* con la realidad.

Transitar hacia el desarrollo humano pleno o hacia el desarrollo armónico de todas las facultades del ser humano es la epopeya total de nuestra especie,

y si el camino está trazado, nos corresponde a todos aportar aquello que estemos en condiciones de proveer para alcanzar el fin propuesto.

No tenemos la menor duda de que para avanzar con solidez hacia la meta es necesario que nos pongamos de acuerdo e incidir sobre todos aquellos factores que obstruyen el sendero luminoso por el que estamos destinados a conducirnos.

Sin coexistencia pacífica es imposible que el ser humano evolucione en plenitud y para que ésta se manifieste es indispensable que los protagonistas en todos los espacios sociales de interacción dialoguen y lo hagan sin extrañarse, es decir, centrados en una meta que, si bien coloca a la persona en el epicentro de su interés, es ésta precisamente la razón por la que se torna factible el desprendimiento de lo mejor de nuestro bagaje biopsicosocial hacia aquellos con quienes convivimos.

Para aproximarnos al deber ser, la familia, la escuela y la comunidad como instituciones socializadoras básicas tienen asignado un protagonismo fundamental, claro está, siempre bajo la generación del consenso y la guía de las organizaciones públicas.

Fertilizar la tierra en un mundo árido caracterizado por haber engendrado un individualismo depredador y por estimular conductas orientadas a controlar, someter, dominar y a agredir a los demás, es una tarea compleja; nuestra interrogante es: ¿cuál sería el primer paso para lograr que esto acontezca? El fertilizante idóneo es abrirnos al surgimiento de nuevos paradigmas de la comunicación que crucen transversalmente todas las expresiones de relaciones humanas y que nos permitan interactuar de manera distinta a como lo hacemos.

El desarrollo humano que nos permite ser y hacer todo lo que es valioso para alcanzar la armonía, la paz y la concordia sólo es concebible si damos un giro radical en la forma de relacionarnos con nosotros mismos y con los demás. En este contexto, el fertilizante a que nos referimos es el diálogo y los procesos que hasta ahora conocemos para estimularlo y potenciarlo.

Nosotros hemos participado en procesos de fertilización en espacios de alto riesgo, como prisiones, instituciones educativas permeadas por la violencia, barrios hostiles y pandillas; hemos podido constatar que los diálogos restaurativos, apreciativos, pero sobre todo asociativos, nos han permitido

visualizar cambios drásticos en las relaciones interpersonales que fluctúan de actitudes antisociales a actitudes prosociales.

Es decir, por medio de nuestro hacer con los demás podemos argumentar y sostener la validez de que si cambiamos la forma en que nos relacionamos y lo hacemos teniendo como referente primordial el desarrollo humano pleno, todos aquellos programas y acciones producto de la sinergia Estado-sociedad podrán fructificar, precisamente porque originariamente creamos las condiciones para este propósito.

A los grandes males que aquejan a nuestra aldea global, grandes remedios; y en lo que a los seres humanos se refiere, el remedio estabilizador es el diálogo, pero un diálogo en el que debemos estar conscientes de que su fuerza motriz es la búsqueda de la coexistencia pacífica. Sin coexistencia pacífica es imposible alcanzar el desarrollo humano; de ahí la importancia de que aprendamos a relacionarnos, teniendo en cuenta las necesidades de los otros.

Si las condiciones se dan en el aquí y ahora y provocan encontrar sentido a la convivencia humana y a la concepción del ser, podemos aproximarnos al deber ser. Es menester mostrar que cognitivamente podemos tener una experiencia que nos permita comprendernos y comprender a los demás para encontrar un sentido a la existencia. Si lo que deseamos es el desarrollo humano, si integrar al ser con el ser es nuestra aspiración, y si la aspiración de las relaciones es la generación de mejores condiciones, tenemos ya una hoja de ruta, un mapa para generar acciones y no quedarnos en contenidos.

## SEGURIDAD HUMANA

El derecho penal tutela valores cuya protección es indispensable para la convivencia social, de tal manera que en las leyes sobre la materia se regulan hipótesis en las que se prohíbe o se ordena hacer algo sobre la base de que su desacato produce graves consecuencias a la persona o bienes del infractor.

Se supone que independientemente de los factores sociales que influyen para que las personas se abstengan de cometer delitos, las legislaciones penales cumplen con la función de intimidar a los miembros de las comunidades, quienes, ante el temor de sufrir las consecuencias establecidas contra quienes atentan contra valores jurídicamente protegidos, se abstienen de hacerlo.

Un sistema de justicia penal que opera eficientemente contribuye a garantizar la seguridad ciudadana y, en consecuencia, a reducir la criminalidad, factor indispensable para hacer efectiva la seguridad humana, ya que es una de las bases sobre las que ésta última se sustenta.

Los valores más importantes para la persona, para la comunidad y para la estabilidad de la sociedad en general son protegidos por el derecho penal; de ahí su importancia en la seguridad ciudadana, ya que ésta tiene como misión principal proteger a la ciudadanía contra la comisión de delitos.

En el sentido antes señalado la concepción de seguridad ciudadana incluye la prevención del delito tanto etiológica como situacional y terciaria, así como la administración de justicia, independientemente de que en nuestras democracias esta última se imparta por uno de los tres poderes del Estado.

Es así como podemos hablar del sistema de seguridad ciudadana y evaluar la importancia que para la seguridad humana y, por ende, para el desarrollo humano pleno tienen los subsistemas de prevención del delito y de ejecución de penas en el caso de adultos y medidas de seguridad en lo que se refiere a adolescentes en conflicto con la ley penal.

Es importante destacar que los factores etiológicos de la criminalidad se encuentran íntimamente relacionados con aquellos que son causa nodal de la inseguridad humana. Nos referimos a la injusticia social y a la violación de los derechos humanos, en particular a aquellos que protegen la vida, la igualdad, la libertad, la educación, la salud y en general nuestra supervivencia.

La prevención del delito, tanto en lo que se refiere a quienes no han actualizado conductas criminales como en lo que toca a quienes ya lo han hecho, es clave para garantizar la seguridad humana.

Independientemente de los efectos que producen las condiciones socioeconómicas adversas y de la gama de factores que inciden en la actualización de ilícitos, es importante destacar la importancia que tiene en las decisiones la concepción que cada persona tiene de sí misma y la influencia que sobre ésta ejercen sus relaciones interpersonales.

Es decir, un entorno hostil criminógeno no determina necesariamente el paso al acto criminal, siempre y cuando se produzcan condiciones de interacción que favorezcan procesos de reflexión, análisis y comprensión de la realidad. En este contexto, encontramos que la seguridad ciudadana y la seguridad humana están determinadas por la forma en que las personas nos

relacionamos con nosotros mismos y con los demás, lo que nos lleva a ponderar su importancia en la desactivación de factores de riesgo y su influencia en los factores de protección.

Así, por ejemplo, la violencia intrafamiliar, además de atacar contra la célula originaria e institución primordial de nuestra sociedad, afecta la salud mental de sus receptores y los predispone al desplazamiento de conductas que atacan contra ellos mismos y contra sus semejantes.

La violencia intrafamiliar obedece consecuentemente a la incapacidad de sus protagonistas para resolver sus diferencias a través del diálogo u otro medio que provea de resultados positivos. Cada quien aborda los conflictos que se suscitan con base en sus historias de vida, su biografía y se comunican como lo hacen porque no saben hacerlo de otra manera.

Salvo situaciones excepcionales que ameritan intervención terapéutica, los protagonistas de conflictos intrapersonales pueden aprender a relacionarse sin producir reacciones adversariales y a gestionar sus diferencias construyendo juntos soluciones que les permitan llevar una porción de la seguridad humana a su círculo de convivencia.

No nos cabe duda de que los medios colaborativos de solución de conflictos en los ámbitos de prevención de delitos y de ejecución de penas privativas de la libertad constituyen una alternativa eficaz para alcanzar la seguridad humana.

## DERECHOS NATURALES Y DERECHOS HUMANOS

Para el arribo del tercer milenio y para los ojos de miles de millones de personas se percibía una luz de esperanza fincada en que en el nuevo siglo modificaríamos nuestros patrones de conducta y la cultura de la violencia daría un giro hacia la cultura de la paz.

Las vivencias sociales del siglo xx fueron desalentadoras: guerras en todos los continentes y entre éstas dos conflagraciones mundiales de las que todos tenemos memoria, en las que quedó de manifiesto la intolerancia, la discriminación, así como fundamentalismos depredadores, tanto ideológicos como étnicos y religiosos. ¿Qué decir del daño irrefrenable al medio ambiente y del nacimiento y desarrollo de un tipo de criminalidad que reta

franca o subrepticamente a los Estados democráticos del orbe y de los conflictos grupales producto de la marginación?

En las relaciones interpersonales quedó claro que las culturas dominantes del planeta ejercieron una eficaz influencia sobre sus destinatarios sin que escapara nación alguna e independientemente de su modo de producción y su desarrollo económico.

Dicha influencia privilegió la cultura del *tener*, colocándose en la cúspide de la escala de valores relativos al éxito material y el consumismo, lo que trajo como consecuencia que se utilizaran las instituciones socializadoras para estimular en sus miembros la consecución de un modo de vida en el que el eje fueron tales valores.

Las instituciones socializadoras, a través de sus agentes, ante esta realidad quedaron atrapadas entre valores relativos que fomentan el egoísmo, la ambición, la avaricia, la mentira, la opresión, el egoísmo, la convicción de que el fin justifica los medios y la rupestre concepción existencial del primero yo, luego yo y después yo, quedando aletargados valores absolutos que subyacen en nuestra naturaleza y cuya materialización objetiva son derechos humanos como la dignidad, la igualdad, la libertad, la justicia y la seguridad, los cuales logran patente de derecho positivo en la parte dogmática de nuestras constituciones y de tratados y declaraciones internacionales.

Los valores relativos estimulan prácticas de disvalores, lo cual produce patrones de conducta que al generalizarse la cultura producen:

- La suposición de que si alguien es considerado por otros como diferente, está en nuestra contra.
- Que nuestras necesidades deben ser satisfechas, independientemente de si para ello es necesario sacrificar, ignorar u obstaculizar las necesidades de los demás.
- Que nuestra manera de ver el mundo es la correcta y que los demás se tienen que sujetar a ella.
- Que nuestros poderes son para lograr nuestros fines, independientemente de que para ello tengamos que someter, controlar o dominar a otro.
- Que nuestros principios y valores son los que cuentan y los de los demás sólo valen en la medida en que no se contraponen con los nuestros.

- Que nuestros sentimientos y emociones deben ser satisfechos aun a costa del sacrificio de los sentimientos y emociones de otras personas.

Claro está, el cambio esperado para el tercer milenio fue sólo un rosario de buenas intenciones, ya que la humanidad en pleno año 2000 no había aprendido las devastadoras lecciones de los últimos cien años, y desde los gobernantes de naciones hasta los integrantes de las familias, células básicas de toda sociedad, que sólo veían en los derechos humanos una utopía de retórica necesaria, mantenían arraigados mecanismos de abordaje y solución de conflictos fincados en el uso y el abuso del poder y, sobre todo, en una filosofía individualista en la que el otro tiene cabida en la medida en que podemos usarlo para nuestros fines. Ese mundo mejor, con el que la mayoría de las personas soñamos, no sobrevino con el tercer milenio, y es que los procesos sociales no son consecuencias de decretos ni de buenas intenciones, sino de un arduo quehacer de quienes creemos en el futuro luminoso por el que está llamada a transitar nuestra especie.

Es así como hemos sido protagonistas y testigos atónitos durante los últimos dieciocho años de sucesos y actos violentos que nos desestabilizan y abren espacio a la reflexión de nuestra naturaleza individual y social.

El mundo está envuelto en una cultura de la violencia de la que no escapamos, independientemente del lugar del planeta donde nos encontremos. La interrogante ante esta realidad es: ¿qué hacer para...?

- Incidir en nuestras culturas para que del trillado discurso de la paz pasemos a hechos orientados en su consecución.
- Diluir el paradigma de la cultura de la violencia y cadenciosamente, pero como el agua que horada la roca, lograr que emerja el paradigma de una cultura de la paz.
- Forjar un ejército de pacificadores que lleven consigo sólo tres armas: el amor al prójimo, no hacer a los demás lo que no queremos que nos hagan y la corresponsabilidad con lo que suceda a quienes nos rodean.

### *Derechos naturales*

A los seres humanos nos son inherentes derechos naturales, independientemente del momento histórico o la cultura donde nos ha tocado vivir. Tales

derechos apuntan al franco ejercicio de la libertad, la igualdad, la fraternidad, la autonomía de la voluntad, la compasión por los otros, la ayuda mutua, la responsabilidad compartida y, ¿por qué no decirlo?, solazarnos con todo lo bueno que les sucede a las personas que nos rodean.

De tales derechos considerados histórica e intrínsecamente justos dio cuenta en la Grecia antigua la triada de eximios filósofos Sócrates, Platón y Aristóteles.

A través de los pasajes de los diálogos de Platón encontramos que Sócrates sostenía con vehemencia que, aparte de las leyes escritas promulgadas por la sociedad política, existen otras no escritas que son iguales e inmutables para todos los pueblos a pesar de que éstos hablen distintas lenguas y no se hubieran podido reunir para dictarlas.

Para Sócrates, “conócete a ti mismo” constituía la posibilidad que se le presentaba al hombre para introducirse en sí mismo, donde ese conocimiento le brindaba una libertad de acción que le permitía escoger entre el bien y el mal, después de haber accedido a ello. Saber y obrar se presentan entonces unidos por un vigoroso lazo.

El ínclito filósofo Platón en su magna obra *La república* nos señala que el derecho ha de estar sustentado en sus lineamientos generales por el derecho natural, fundando en el bien común y en la naturaleza racional de los ciudadanos.

Los derechos naturales se manifiestan cuando impera la justicia, que es la virtud suprema conforme a la cual debe implementarse la política.

Asimismo, Aristóteles en su magna obra *La política* sostenía que es natural lo que en todas partes tiene la misma fuerza y no depende de las resoluciones que los hombres puedan tomar en un sentido bueno.

El derecho natural se haya implícito en la misma naturaleza humana y en las cosas existentes, por lo cual sin duda debe ser entendido como anterior a la promulgación de las leyes en cada sociedad diferente.

La justicia es una virtud destinada a ser ejercida en un entorno social.

*San Agustín* (354 d. de C.). Desligaba el derecho natural del mundo material, remontándolo a un ámbito únicamente espiritual y dando, de este modo, el alcance de un derecho divino susceptible de ser reconocido por los hombres a través de la revelación, al margen de todo derecho positivo o real (*Confesiones* y *La ciudad de Dios*).

*Santo Tomás* (1225 d. de C.). Afirmaba que el hombre obra con justicia cuando quiere y obra correctamente. Obrar correctamente está asociado a las virtudes que se dividían en: teológicas, como la fe, la esperanza y la caridad, y humanas, como la prudencia, la justicia, la fortaleza y la templanza. Cada miembro de la comunidad debe contar con la seguridad de saber que todo aquello a lo que tiene derecho le será dado y respetado por los demás.

Distingue entre ley eterna, ley legal y ley divina.

- La *ley eterna* está contenida en la sabiduría divina, de acuerdo con la cual el mundo se ordena.
- La *ley natural o naturales* sería un grado de participación humana, en esa ley eterna que sirve de principio orientador al accionar de cada hombre. Su premisa básica es “hacer el bien y evitar el mal”. Esta ley natural es caracterizada como universal, inmutable y poseedora de una organización lógica.
- La *ley humana* es aquella dictada por los hombres de acuerdo a la ley natural y debe ser siempre respetada. La ley humana es llamada también de derecho positivo y tiene su origen en la ley natural, que no puede ser discutida o modificada en la medida en que es expresión auténtica de los deseos y necesidades de la naturaleza humana.

La ley humana es para Tomás de Aquino “cierto ordenamiento de la razón al bien común y promulgada solemnemente por el que tiene el cuidado de la comunidad”.

Se planteaba la ardua cuestión acerca de lo que debía hacerse en el caso de que las leyes humanas del derecho positivo no respetaran la ley eterna o natural, a lo cual él dio esta respuesta:

- Cuando las malas leyes no respetan el bien común e interiormente el hombre no las siente en su conciencia como realmente representativas de su interés, debe cumplirlas si están vigentes para evitar que se produzca un caos social. En conciencia, no las acepta, pero de hecho las cumple.
- Cuando las leyes humanas no respetan la ley eterna, el caso es distinto. El hombre entonces no está obligado a obedecer, puesto que la ley divina siempre está por encima de las leyes humanas.

*Francisco de Suárez* (1546 d. de C.). La ley ética natural ha de ser igual y necesaria para todos los hombres y para todos los tiempos, ya que es el sostén de la inmutabilidad del derecho natural.

Entrelaza las distinciones entre el derecho natural perceptivo y el derecho penal nominativo: el primero conlleva el carácter de necesario en todo tiempo, no importa si varían las circunstancias, pero no depende de la decisión humana. El segundo tiene en cuenta con el arbitrio de los hombres y supone la posibilidad de elegir entre varias opciones igualmente lícitas.

En el Renacimiento el cambio más significativo es la toma de conciencia de la libertad del hombre, capaz de situarse ante la realidad con una postura crítica, pues ya no está dispuesto a aceptar las imposiciones, vengan de donde vengan.

*Hugonis Grotius* (Hugo de Groot) (Delft, Holanda, 1583-1645). Está considerado como fundador de la escuela del derecho natural.

El derecho natural consiste en una regla sugerida por la recta razón, según la cual juzgamos necesariamente que una acción es injusta o inmoral de acuerdo a su naturaleza de la razón.

De esta obra surge su concepción de que la ley natural puede coexistir con la ley divina; expresa que, por una parte, el derecho procede de Dios, en tanto que por otro lado procede también de la naturaleza. El derecho natural dudosamente puede ser atribuido a Dios, desde el momento en que quiso que sus características pertenecieran intrínsecamente a la naturaleza humana.

Desde este enfoque el derecho natural sería concebido como independiente de Dios. Como sostiene Grocio, Dios jamás puede desear algo que contraría su propia voluntad.

Lo que ocurre es que Grocio establece una diferenciación entre lo que entiende por libertad personal y por libertad política. De acuerdo con la primera, un individuo puede no hacer caso a las órdenes del soberano si considera que son incompatibles con la ley natural. Pero la verdadera libertad política estaría en el derecho que ese ciudadano tiene de no obedecer a ese soberano, haciéndose eternamente responsable de lo que pueda derivarse de ese desacato.

*Samuel Pufendorf* (Sajonia, 1632-1694). Fundador de la escuela de derecho natural, autor, entre otras obras, de *Del derecho natural y de gentes* y

*Del oficio del hombre y del ciudadano*. Distingue los derechos adquiridos de los derechos innatos.

Los derechos innatos son aquellos que el hombre puede gozar dentro de ese “estado de naturaleza” original cuando aún no pertenecía a un grupo organizado y con leyes propias. Sostiene que los derechos naturales son innatos, inviolables, imprescriptibles y son de todos.

*Juan Jacobo Rousseau* (Ginebra, 1712-1778). Entre sus obras se encuentran *Confesiones*, *Emilio*, *La nueva Eloísa* y *El contrato social*. Afirmó vigorosamente su creencia en la bondad de la naturaleza humana.

Los derechos de libertad, igualdad y fraternidad forman e integran la obra de Rousseau y en el conjunto de su lectura, en particular de *Emilio*, apreciamos lo siguiente: “El hombre (de la cultura), producto de la cultura, es el resultado de sucesivas impurezas que se han acumulado sobre el hombre de la naturaleza”. Sólo en éste, sin contaminación, se revela de manera transparente su referencia directa a la naturaleza y la bondad originada del sentimiento. Juan Jacobo, en su obra *Emilio*, especifica el método por el que el hombre vuelve a su estado natural liberándose de la maldad acumulada por una cultura artificial y la desigualdad entre los semejantes.

En esta sociedad ideal concebida por Rousseau el hombre depone sus pasiones y egoísmos para someterse a las leyes que la voluntad general determina. Para Rousseau, el hombre es naturalmente bueno y la sociedad resulta responsable de sus errores.

El contrato social implica que, al ser fiel a esas leyes, el hombre hace a un lado el egoísmo y no tarda en ver los efectos benéficos de esa nueva conducta. En última instancia, es el resultado de una manifestación del poder de la voluntad de todos y su expresión en un estado democrático puro.

No se trata de una renuncia a la libertad, sino a la libertad de accionar con egoísmo, producto de la artificiosa civilización. En la necesidad de poner un ejemplo, apela a la democracia de Ginebra en su época, formada por un número determinado de magistrados encargados de legislar y proponer leyes al pueblo.

*Emmanuel Kant* (Prusia Oriental, 1724). En sus obras *Crítica de la razón pura*, *Crítica de la razón práctica* y *Crítica de juicio* el objetivo fundamental del Estado es permitir y asegurar al ciudadano el ejercicio de su libertad.

Distingue entre derecho natural y derecho positivo. El primero es inmutable y eterno de validez universal; el segundo es transitorio, relativo, particular en la medida en que ha sido formulado por el Estado.

Y así, continuamos transitando por los callejones de la historia, pasando por la época de los jurisconsultos romanos, entre los que destacan Cicerón y Ulpiano; las aportaciones de los padres de la Iglesia católica San Agustín y Tomás y por el período de la denominada escuela clásica del derecho penal, cuyos más insignes representantes fueron Hugo Grocio, Thomas Hobbes, Samuel Pufendorf, F. John Locke, Christian Wulff, Juan Jacobo Rousseau y Emmanuel Kant.

### *Derechos humanos*

Dos sucesos acontecidos en el ocaso del siglo XVIII vendrían a sentar las bases para que los más apreciados derechos naturales pasaran a formar parte esencial de las constituciones de países que consolidaban su independencia y de naciones que daban sus primeros pasos en el sistema democrático.

En efecto, el 12 de junio de 1776 se promulga la Constitución de Virginia, una de las trece colonias que posteriormente pasaría a integrar el Congreso General que declaró la independencia de Estados Unidos de Inglaterra. Precisamente el 4 de julio de ese mismo año.

En dicha Constitución se incorpora un catálogo de derecho donde se conservan las principales prerrogativas del gobernado frente al poder público. Las declaraciones y catálogo normativo de la Constitución de Virginia fueron enriquecidas por las constituciones de Pensilvania, del 28 de septiembre de 1776; de Maryland, del 12 de noviembre de 1776; de Carolina del Norte, del 12 de diciembre de 1776; de Bermont, en 1777, y de Massachusetts, del 2 de marzo de 1780.

Del conjunto de las aportaciones de las constituciones ya comentadas nace la Declaración de los Derechos de Estados Unidos de Norteamérica, estableciéndose en el artículo 1 de la Constitución de Massachusetts que todos los hombres son por naturaleza igualmente libres e independientes, señalándose además que cada individuo de la comunidad debe recurrir a las soluciones legales para remediar cualquier daño o injurias que lesionen su persona, investidura y propiedades.

El 26 de agosto de 1789, la Asamblea Nacional Francesa, inspirada en las constituciones ya comentadas, expidió la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, estableciendo en el artículo 2 que “la conservación de los derechos naturales del hombre es el objeto de la actividad del Estado”.

Asimismo, en el artículo 1 se señala que “los hombres nacen y permanecen libres e iguales en dignidad de derechos” y, en el artículo 6, que “todos los ciudadanos son iguales ante la ley”. Tales derechos fueron incorporados como preámbulo a la Constitución del 24 de junio de 1793.

En el preámbulo de dicha Declaración se asentó lo siguiente:

El pueblo francés, convencido de que el olvido y el menosprecio de los derechos naturales del hombre son la sola causa de los problemas del mundo, ha resuelto exponer, en una declaración solemne, estos derechos sagrados e inalienables, para que todos los ciudadanos puedan comparar los actos del gobierno y el funcionamiento de toda institución social y no se deje jamás oprimir y abatir por la tiranía; con la finalidad de que el pueblo tenga siempre delante de sus ojos las bases de su libertad y de su bienestar; el magistrado: las reglas de sus deberes; el legislador: el objeto de su misión. En consecuencia, proclama en presencia del ser supremo la declaración siguiente de los derechos del hombre y del ciudadano.

Artículo 1. La finalidad de la sociedad es el bienestar común. El gobierno es instituido para garantizar al hombre la vigencia de sus derechos naturales e imprescriptibles.

Artículo 2. Estos derechos son: la igualdad, la libertad, la seguridad, la propiedad.

Artículo 3. Todos los hombres son iguales por naturaleza y ante la ley.

Artículo 6. La libertad es el poder que tiene el hombre de hacer todo aquello que no cause perjuicio a los derechos de los demás; tiene por principio la naturaleza; por regla, la justicia; por salvaguarda, la ley; su límite moral viene dado por la máxima “no hagas a los demás lo que no quieres que te hagan a ti”.

Artículo 8. La seguridad consiste en la protección acordada por la sociedad a cada uno de sus miembros para la conservación de su persona, de sus derechos y de sus propiedades.

La benéfica influencia de ambas declaraciones permeó las constituciones de América Latina y así, por ejemplo, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos contempla un apartado relativo a derechos humanos denominado Garantías Individuales, dentro de las que se incluye la garantía de igualdad ante la ley.

Tras el flagelo de dos guerras mundiales, surgió el 10 de diciembre de 1948 la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en cuyo artículo 1 establece que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, dotados como están de razón y conciencia, debiendo comportarse fraternalmente unos con otros”.

Asimismo, de la citada Declaración se desprende el compromiso de todos y cada uno de los países para proveer condiciones para el desarrollo armónico de la personalidad de todos y cada uno de los seres humanos. En el preámbulo de dicha Declaración claramente se señala que la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

Igualmente, en su artículo 3 establece que “todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”.

En el artículo 7 se refrenda el principio de igualdad al afirmarse que “todos son iguales ante la ley y tienen sin distinción derecho a igual protección de la ley”.

En tanto que el artículo 10 señala que toda persona tiene derecho, en condiciones “de plena igualdad, a ser oído públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial para la determinación de sus derechos y obligaciones”.

En su artículo 16, apartado 3, establece que “la familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado”.

Por otra parte, en el artículo 26, apartado 2, dispone que la educación “tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favoreciendo la comprensión, la tolerancia y la amistad entre las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos; y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz”.

Establece igualmente en el artículo 29 que “toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad”.

La Convención Americana sobre Derechos Humanos del 22 de noviembre de 1969 afirma en su preámbulo que “sólo puede realizarse el ideal del ser humano libre, exento de temor y de la miseria, si se crean las condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos”.

Por último, el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos establece con precisión en el artículo 14 que “todas las personas son iguales ante los tribunales y Cortes de Justicia”.

De los derechos antes precisados y de la lectura de las constituciones de nuestra América Latina derivan las siguientes garantías de los ciudadanos:

- a) Garantía de igualdad
- b) Garantía de derecho a la justicia
- c) Garantía de justicia gratuita
- d) Garantía de justicia pronta y expedita
- e) Garantía de justicia imparcial y completa

La evolución de las ideas sobre los derechos naturales que a todos nos son inherentes y que constituyen la manifestación de la esencia, de lo óntico de nosotros mismos y que cristalizaron en garantías, reguladas por el derecho positivo a través de nuestras constituciones, no encuentra en la vida diaria de nuestras sociedades el terreno fértil para su práctica.

La igualdad, tanto entre las personas como entre las naciones, es una quimera, una legítima aspiración que se desvanece por comportamientos que desdibujan nuestro ser y sentido de vida; es, pues, aún un sueño de los amantes de nuestra especie.

La desigualdad civil, social, cultural, económica y política produce en todos los rincones de nuestro planeta conflictos y la actitud que solemos adoptar ante éstos es la de evitación, de negociación competitiva, de actos unilaterales a la fuerza y, en última instancia, acudimos a un tercero para que resuelva los conflictos por nosotros.

### *La autonomía de la voluntad*

La autonomía de la voluntad, a pesar de las épicas batallas que nuestra especie ha debido librar en los intrincados callejones de la historia, yace aletargada por la estela alienante que irradian las culturas del orbe.

El ejercicio pleno de la autonomía de la voluntad implica un contexto sociocultural en el que se dan las condiciones para que cada persona alcance su desarrollo armónico.

En cuanto cualidad humana, la autonomía de la voluntad la experimentamos cuando el entorno en el que estamos inmersos cada uno de nosotros produce condiciones objetivas para que tomemos conciencia de su magnitud en la vida gregaria. Es decir, cuando se produce la asunción de nuestro ser inconsciente a nuestro ser consciente de cualidades positivas inherentes a nuestra naturaleza.

Precisamente, del inagotable manantial de las cualidades positivas se han nutrido mentes preclaras, logrando con esto que emerjan los derechos naturales que a la vez han dado a luz a los derechos humanos.

La autonomía de la voluntad es, pues, la fuerza que convoca al encuentro y, en consecuencia, nos guía suave y cadenciosamente a reconocer en el otro, es decir, en nuestro prójimo al semejante con las mismas cualidades y derechos.

Sin embargo, existe en el mundo un claro divorcio entre el deber ser y la realidad, al punto en que hemos llegado a confundir la autonomía de la voluntad con el egocentrismo negativo (cuya principal característica es la percepción del primero yo, luego yo y después yo), en donde se justifica la adhesión a valores relativos que constituyen la fuerza motriz de las sociedades donde estamos inmersos.

Los valores relativos que justifican a determinadas culturas en ciertos momentos históricos son el carburante que da sentido a nuestra existencia, pero a la vez son la fuente de conflictos que producen violentas colisiones con las ya mencionadas cualidades positivas.

Las culturas que nos mueven a la práctica de valores relativos son el semillero de disputas continuas en todos los contextos de nuestra vida y asimismo incentivan una visión darwiniana de la vida social, en la que los conflictos tienen franca y abiertamente una connotación destructiva.

Al pretender que los espacios en los que ejercemos influencia giren alrededor de nosotros mismos, anulamos la participación decisiva del o de los otros en el abordaje y gestión de los conflictos. Partimos de la premisa de que estamos bien, ya que desde nuestra óptica los conflictos son imponderables, necesarios y molestos, obstruyen nuestras metas. A los demás los cosificamos y los consideramos males necesarios en la lucha por alcanzar nuestros objetivos.

Los conflictos los generamos, los multiplicamos y los mantenemos mientras nos son útiles para la consecución de nuestros fines; prueba de ello es la actitud ante los conflictos en el seno de las instituciones socializadoras.

### *La dignidad intrínseca*

Tanto en el preámbulo como en el articulado de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que ya hemos mencionado encontramos que la paz y la justicia en el mundo tienen como base o fundamento la dignidad intrínseca del ser humano.

Es decir, existe el compromiso de todos los países signatarios de la mencionada Declaración de reconocer y respetar la dignidad de cada persona, la que inexorablemente se encuentra ligada al bien común y a la justicia social.

La dignidad es el epicentro de las cualidades positivas o valores absolutos a los que es inherente, en virtud de que yacen dentro de nuestro fuero interno como un bagaje del que no nos podemos desprender, pero que sí puede ser ignorado por los demás y por nosotros mismos.

La dignidad se integra por una constelación de cualidades positivas y valores absolutos que trascienden las culturas y que son tangibles para nosotros a través de los derechos humanos.

La dignidad como núcleo de lo mejor de nosotros mismos nos convoca a conocer, a comprender y a vivir en sintonía con nuestras cualidades positivas, lo que nos permite querernos, es decir, respetarnos a nosotros mismos y, en consecuencia, nos compromete con el respeto de los derechos de los demás.

La dignidad implica el merecimiento que cada ser humano tiene con el solo hecho de serlo y, en este sentido, el Estado debe garantizar cada uno de los derechos humanos y los ciudadanos estamos obligados a hacer lo mismo con nosotros mismos y con nuestros congéneres. En las sociedades democráticas, donde una y otra vez se afirma el respeto a los derechos humanos,

se supone que tiene plena vigencia la dignidad de las personas. Es decir, los derechos consagrados en declaraciones, pactos y convenciones, así como en las constituciones nacionales, siempre son respetados y su violación conlleva una eficaz respuesta para preservar su naturaleza protectora.

La dignidad lleva implícito el diálogo y éste, a la vez, relaciones humanas sanas en las que la interacción siempre se da en el contexto de la vigencia cotidiana de los derechos humanos. Descubrir y clarificar en el núcleo de nuestro ser la dignidad nos permite extraer y experimentar nuestras mejores cualidades, lo que a su vez nos facilita la comprensión de los derechos humanos. Si nuestra dignidad tiene como límite la dignidad de los demás y, en consecuencia, los derechos humanos de los demás y si éstos nos convocan a colocar ante los conflictos nuestras mejores cualidades, resulta inimaginable que los apreciemos o concibamos como experiencias negativas, ya que por el contrario, por traumáticos que sean, constituyen oportunidades para llevar a la interacción dialógica la práctica de derechos que por su esencia estamos llamados a compartir.

La dignidad se nutre de la justicia, de la libertad, de la igualdad, de la seguridad, entre otros derechos, y a mayor nutrición nuestra dignidad crece y los conflictos se convierten en experiencias que tenemos disposición por gestionar, ya que entre personas dignas el diálogo es una dinámica que prevalece en nosotros. La relación en un espacio de interacción en el que se respetan y cuidan las historias compartidas y la solución siempre se da en el contexto del respeto, la consideración y la comprensión mutuos.

La dignidad intrínseca nos convoca al respeto, a la tolerancia y a la comprensión. Si respetamos a nuestro prójimo, si somos tolerantes ante la diversidad y las diferencias y si somos comprensivos con las historias de vida de quienes nos rodean, entonces estaremos dando vigencia a la dignidad.

## DERECHOS HUMANOS

### *Comprensión de los derechos humanos*

La dignidad intrínseca y la autonomía de la voluntad son indispensables para que avancemos hacia el desarrollo armónico de todas nuestras facultades. Para esto es necesario que comprendamos cada uno de los derechos que nos

son inherentes y que están consignados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Tanto del preámbulo como del articulado nos nutrimos y nos percatamos de que la existencia humana, en congruencia con éstos, nos permite comprendernos a nosotros mismos y a los demás, pero sobre todo nos liga para trabajar juntos en proyectos individuales y colectivos en donde los conflictos se convierten en situaciones que nos permiten fortalecer las citadas ligas para bien de nuestro proyecto individual de vida; de aquel que hemos trazado junto con las personas a las que nos atan vínculos afectivos y consanguíneos y de un proyecto común de la sociedad.

La comprensión de los derechos humanos nos compromete con el conocimiento racional de nuestras cualidades positivas, ya que, como lo hemos comentado, de éstas dimanan los citados derechos. Es por esto que no basta con leerlos, analizarlos y tomar decisiones en consonancia con éstos, sino que cada artículo es un hilo conductor que nos guía hacia las citadas cualidades, produciéndose una simbiosis entre los derechos humanos como el mayor de los logros de nuestra especie y las cualidades positivas ubicadas en el bagaje interior de cada uno de nosotros en espera de aflorar y convertirse en comportamiento comunitario.

Los derechos humanos nos liberan de la condición de seres alienados por la cultura y se constituyen en mecanismos liberadores de cadenas que nos impiden ejercer la autonomía de la voluntad.

En efecto, para dar sustento a la Declaración Universal de los Derechos Humanos queda claro que la libertad, considerada como todo aquello que podemos hacer; la dignidad intrínseca sin más límites que la dignidad de los demás y la diáfana comprensión de nuestras cualidades positivas; la justicia, como respeto a nuestro ser y la producción de condiciones objetivas que nos permiten realizar todo aquello que es necesario para alcanzar una vida plena y la paz, tanto intrapersonal como social, que conjura sucesos de violencia en todas sus expresiones, constituyen tres pilares cuya sustentación es nuestra cualidad de seres dignos e iguales.

Queda claro, además, que los seres humanos que habitamos el planeta, independientemente de nuestras diferencias, pertenecemos a la gran familia humana y, como bien sabemos, la familia inexorablemente debe buscar el bien para todos y cada uno de sus miembros y gestionar sus diferencias,

privilegiando la relación y el cumplimiento de su función psicoemocional y social.

El advenimiento de un mundo en el que los seres humanos vivamos libres del temor y de la miseria, en el que privilegiemos relaciones amistosas y nos liberemos de actos de barbarie que ultrajan la esencia de nosotros mismos, sólo es concebible si todos nos comprometemos con los derechos humanos.

Como en su oportunidad lo mencionamos, las personas debemos tener plena conciencia y nuestras acciones deben estar determinadas por la concepción de que desde nuestro nacimiento todos somos iguales tanto en dignidad como en derechos, y precisamente por nuestra cualidad de humanos tenemos el compromiso de invariablemente comportarnos fraternalmente.

Toda conducta que tiene como génesis la fraternidad implica consideración y respeto por la dignidad de los demás, pero, sobre todo, nos hermana para que unidos nos moviliemos hacia la búsqueda de un mundo mejor. Un mundo en el que todos aquellos actos que atenten contra el bien común y la justicia social sean frenados y diluidos.

La libertad nos abre paso a la comprensión de nuestras cualidades positivas, nos permite tomar conciencia de nuestras fortalezas y de nuestras debilidades y nos convoca a comprometernos con lo mejor de nosotros mismos y desde este vértice darnos cuenta de la realidad y de lo que podemos hacer para transformarla.

El ejercicio de la libertad nos vuelve tolerantes y nos impulsa a procurar que los demás la ejerzan y encuentren en ella la oportunidad de liberarse de ataduras que dificultan las relaciones con nosotros mismos y con los demás.

El derecho a la vida nos convoca a experimentarla en plenitud, cuidando nuestra salud física y mental, lo que sólo puede experimentarse en un contexto en el que respetemos y cuidemos el medio ambiente.

La seguridad, de la que ya hemos hablado, es indispensable para que en lo individual y colectivamente cristalicemos nuestras metas; es por esto que, siendo la piedra angular de los Estados democráticos contemporáneos, nos debemos involucrar decididamente en todas las estrategias que se diseñen para que sea una realidad en nuestras vidas.

El derecho humano a la seguridad es compromiso de todos y si queremos que existan condiciones para sentirnos bien y sin temores, es indispensable

que cada uno de nosotros aporte desde nuestro ámbito de influencia elementos que nos aproximen a este derecho.

El manto protector de los derechos humanos sobre la familia, la escuela y la comunidad produce condiciones para que las citadas instituciones socializadoras cumplan con su función social y sean las portadoras por excelencia de la salvaguarda de los citados derechos.

Todos nosotros tenemos plena conciencia sobre la importancia de la educación en el desarrollo de las personas; sabemos que un pueblo educado es una sociedad próspera, pero también que si la educación es humanística y cuida que el proceso formativo se produzca en sintonía con los derechos humanos, entonces ésta se convierte en cauce para alcanzar el desarrollo humano pleno.

Ya mencionamos y ahora subrayamos el artículo 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en el párrafo segundo establece que la educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.

Como podemos observar, la importancia de la educación es tal que en principio queda de lado la concepción errónea de que niñas, niños y adolescentes deben acudir a la escuela para adquirir solamente conocimientos que les permitan instruirse sobre el estado que guardan las disciplinas que se imparten en esta institución socializadora.

La educación, tanto informal en la familia como formal en el Estado y en todos los espacios de socialización, tiene como objeto principal el desarrollo armonioso de todas las facultades del ser humano y esto necesariamente lleva a una sociedad a garantizar a sus ciudadanos las condiciones para que, si así lo deciden, alcancen el desarrollo humano pleno.

Comprender los derechos humanos, abrir amplios espacios de reflexión y análisis sobre su magnitud, apreciarlos como elementos irrenunciables del comportamiento humano, nos conduce a la liberación de ataduras existenciales que nos mantienen en continua confrontación entre unos y otros.

### *Compromisos con los derechos humanos*

Es frecuente escuchar que en mayor o menor magnitud los derechos humanos son violados y los argumentos de quienes lo hacen varían dependiendo del contexto en el que esto sucede, aunque una constante para legitimar estas acciones es de que resulta la única respuesta posible contra aquellos a los que se agrede.

Así, tenemos que con el pretexto de luchar por la democracia en el mundo, naciones hegemónicas legitiman sus acciones y socavan los derechos humanos de comunidades enteras, todo esto desde su óptica, argumentando que es por el bien de grupos humanos catalogados como oprimidos o sometidos a regímenes dictatoriales.

Asimismo, las democracias representativas alejadas de las democracias participativas y, por supuesto, las democracias reales, legislan y diseñan políticas públicas francamente violatorias de derechos humanos, teniendo como sustento para esto que es la única alternativa para alcanzar la democracia.

Las culturas dominantes subrepticamente laceran los derechos humanos, ya que hacen suponer a la población de que goza de éstos, aunque en la realidad su compromiso es superficial y siempre son explicados desde la perspectiva de un individualismo que nos enfrenta.

Comprometernos con los derechos humanos significa, como ya lo señalamos, comprenderlos, ya que sólo así éstos pueden cobrar el valor que les corresponde y su importancia en la construcción de culturas de paz y concordia.

Si cualquiera de nosotros se percata de que una autoridad, una asociación o un particular viola los derechos humanos de alguien, debemos accionar de inmediato, ya que la violación que se ejerce sobre otro implícitamente se está ejerciendo sobre nosotros.

Si comprendemos que la dignidad de cada individuo debe ser respetada, debemos mantenernos alerta para que en principio no se vulnere la nuestra y para que tampoco se atente contra otros seres humanos, independientemente de factores asociados a su persona.

Cuando circunstancialmente nos demos cuenta de que se están violando los derechos de alguien, no debemos permanecer indiferentes ante esta rea-

lidad; por el contrario, tenemos el compromiso moral para, de ser posible, evitar la consumación del mal que se pretende infringir.

Asimismo, cuando nos organizamos para hacer valer nuestros derechos estamos dando un paso valioso para que éstos impacten en la realidad y para que todo aquel que pretende violarlos se percate de que, si lo hace, experimentará las consecuencias.

Permitir la vejación de los derechos humanos nos convierte en cómplices de quienes lo hacen y nos aleja de la posibilidad de que los nuestros sean respetados, lo que produce la percepción generalizada de que se pueden violar impunemente nuestros derechos y de que tales actitudes son válidas para las autoridades con el fin de preservar el orden y la paz social.

Lo más grave en lo que se refiere a cada persona es que una sociedad en la que se consuman violaciones a los derechos humanos termina por admitir que estas experiencias son válidas e inmanentes a nuestra vida gregaria, lo que nos convierte en actores en los espacios en los que nos desenvolvemos. Si para lograr nuestras metas es necesario, desde nuestra óptica, violar los derechos de nuestros semejantes, lo hacemos, independientemente de los efectos que tal conducta produzca en nuestras relaciones interpersonales.

Así, por ejemplo, en la familia, lugar donde por excelencia se deben respetar los derechos humanos de cada uno de sus miembros, es frecuente que se violen por sus propios integrantes.

Nuestro compromiso es practicar cotidianamente los derechos humanos entre los integrantes de la familia a la que pertenecemos, de tal manera que no pasemos por encima de sus derechos y sí en cambio nos mantengamos prodigando cuidados para experimentarlos con naturalidad.

Los logros producto de la comprensión de los derechos humanos nos comprometen a reflejarlos a través de nuestra conducta en nuestras relaciones, de tal forma que los demás experimenten un trato acorde a su dignidad intrínseca y se percaten de nuestro interés en que, cuidando invariablemente el respeto de tales derechos, mantengamos vínculos saludables.

La comprensión de los derechos humanos nos sitúa en un ambiente privilegiado para gestionar nuestras diferencias con los demás, ya que, por una parte, aprendemos a ser respetuosos de la dignidad intrínseca de las personas con quienes interactuamos y, por la otra, sabemos que en el momento de relacionarnos tendremos invariablemente el cuidado de respetar los derechos

humanos que nos corresponden y que por ser los mismos nos permiten el uso de un lenguaje común donde no tiene cabida el aprovechamiento del otro.

### *Práctica de los derechos humanos*

El trato entre naciones, como en cualquier otro contexto relacional, ha de tener como referente obligado el respeto a los derechos humanos, de tal forma que los vínculos que se derivan han de estar pincelados por su práctica, es decir, la comprensión de los citados derechos nos compromete con su materialización, lo que a la vez nos permite construir soluciones en donde no hay ganadores ni perdedores, sino personas que dimensionan sus diferencias con base en realidades y en las mejores opciones de solución.

Si los derechos humanos nos permiten comprender nuestras cualidades positivas, su puesta en práctica en la vida diaria facilita relaciones armónicas y esto trae aparejadas actitudes ante los conflictos, donde sus protagonistas encuentran soluciones en las que para lograr las metas no se busca conculcar tales derechos.

Si los actores de los conflictos han asimilado los alcances de su dignidad intrínseca y han comprendido los derechos humanos de tal manera que buscan vivir y coexistir en consonancia con éstos, entonces nos encontramos con personas que ante cualquier conflicto tienen plena disposición con colocar de antemano el respeto a la dignidad y a los derechos que comparten dada su condición humana.

En este contexto, la autonomía de la voluntad de los protagonistas en los conflictos se convierte en una fuerza motriz que, adecuadamente conducida, produce una sinergia en la que los poderes se entrelazan y, sin renunciar a sus expectativas individuales, se potencia en los otros para que desde este margen se encuentren soluciones y se privilegien aquellas que no violenten los derechos humanos.

La práctica de los derechos humanos en las relaciones interpersonales es una garantía de que los conflictos se abordarán teniendo invariablemente en consideración las cualidades positivas de sus participantes, lo que los proyecta a soluciones duraderas signadas por la comprensión, la compasión, la consideración mutua, la tolerancia y el respeto a sus derechos comunes.

En este contexto, la negociación, como apreciaremos más adelante, además de tener características distintas a las tradicionales, siempre privilegia

en nosotros, pero sobre todo fortalece las relaciones preexistentes, lo cual es de particular importancia en tiempos en los que los acuerdos de voluntades se caracterizan por producir daños, en ocasiones irreversibles, en las relaciones humanas.

Asimismo, en aquellos conflictos en los que es necesaria la participación de un tercero en contextos adversariales, el respeto a la dignidad y a los derechos humanos reduce la brecha que actualmente existe entre hechos que se plantean a la autoridad y la realidad, todo esto por el bien de la impartición de justicia que busca aproximar lo más posible las resoluciones a la máxima de “dar a cada quien lo que le corresponde”.

Por último, cuando terceros intervienen en procesos colaborativos, las partes en conflicto pueden abordar sus diferencias auxiliadas por un facilitador de la comunicación y, dependiendo de si opera como conciliador o mediador, adecuarse a este rol en su intervención, o bien se puede dar cabida a encuentros asociativos en los que, como más adelante comentaremos, la misión del tercero se ve potenciada precisamente por la búsqueda común para hacer realidad en las relaciones interpersonales la dignidad intrínseca y la práctica de los derechos humanos.

## LOS DERECHOS HUMANOS Y SU IMPACTO EN LAS RELACIONES

Las personas atravesamos en la actualidad por serias dificultades para relacionarnos; esta realidad la encontramos en todos los espacios de convivencia.

Por un lado encontramos que somos portadores de derechos humanos que el Estado está obligado a respetar y que nosotros mismos, en el trato que damos a los demás y el que recibimos, se supone respetamos; sin embargo, se ha generalizado la tendencia a violar los citados derechos, lo que coloca en situación de riesgo a comunidades enteras.

Así, tenemos una realidad que se caracteriza por acciones en las que el Estado colisiona con los derechos humanos, lo que lejos de mantener el orden social lo altera, ya que toda acción violenta, aunque provenga de instituciones formales, trae aparejadas reacciones violentas, que, en vez de favorecer un clima de concordia social, lo enrarece en perjuicio de las condiciones requeridas para el progreso integral de la sociedad.

La decisión del Estado de usar la fuerza en la búsqueda de enfrentar situaciones conflictivas produce espirales de conflicto en las que a mayor violencia institucional, mayor es la violencia de los grupos a los que está destinada.

Asimismo, la violencia a los derechos humanos por miembros de la ciudadanía en perjuicio de otros integrantes de la comunidad, ya sea en el seno de instituciones como la familia, la escuela y la comunidad, o bien en diversos espacios de convivencia, produce también respuestas que dañan el tejido social y dificultan la plena vigencia de los citados derechos.

En cambio, el respeto a los derechos humanos por instituciones públicas, privadas y sociales y, sobre todo, por los actores de la vida social y su puesta en práctica en las relaciones convencionales, en particular en aquellas que han devenido en conflictos, nos muestra su cardinal importancia para encontrar soluciones que satisfagan a todos los protagonistas de los conflictos.

En principio, un diagnóstico de la realidad nos muestra las dificultades para que los derechos humanos estén siempre presentes en el abordaje colaborativo de los conflictos.

Es así como nos encontramos ante una realidad en la que:

- Ante los conflictos reaccionamos con indiferencia, coraje, ira, encono.
- La familia, célula primordial y base originaria de nuestra sociedad, se desangra por el lacerante comportamiento de quienes la integran.
- La escuela se ha convertido en campo de batalla, cuyos espacios son permeados por la violencia y donde las habilidades que se adquieren se emplean como medios de confrontación.
- La vida cotidiana, el diario acontecer y los espacios de convivencia están marcados por la inseguridad y por la tendencia al enfrentamiento.
- El alcoholismo se ha convertido en el enemigo público número uno que desencadena conflictos y sobre todo la respuesta destructiva ante éstos.
- Las drogas son válvula de escape de la realidad, impactando cada día a más temprana edad a las personas.
- La televisión se ha convertido en un agente de mala educación que ha pasado a formar parte de los integrantes de la familia y que influye decisivamente en conductas reprobables.
- La internet, que ha venido a revolucionar las relaciones interpersonales, se ha convertido en vehículo de corrupción de nuestras cualidades

positivas y valores absolutos, facilitando la desviación de nuestra niñez, que ha quedado a la deriva de este importante medio de interacción humana.

- Los medios de comunicación en general, en particular la prensa escrita, hacen continua apología de la violencia.
- Los juegos interactivos estimulan conductas agresivas y un desprecio absoluto por los valores fundamentales.
- El ejercicio abusivo del poder lo experimentamos en todos los ámbitos de la vida comunitaria.
- El paradigma de una cultura de la violencia con connotación necrófila se ha convertido en signo de nuestros tiempos.
- Sueños rotos por fundamentalismos ideológicos, religiosos, sociales, políticos y económicos.
- El crimen organizado reta abiertamente a los Estados democráticos del orbe.
- La delincuencia convencional produce en la ciudadanía una continua sensación de temor y zozobra.
- El Estado de derecho, como garante de la seguridad ciudadana, diseña incesantemente políticas públicas para combatir y frenar el flagelo de la criminalidad.
- Proliferan conductas delictivas independientemente del nivel educativo y condición socioeconómica de las personas.
- La corrupción constituye el peor ejemplo para la ciudadanía y la impunidad relaja principios y valores tanto espirituales, como éticos y cívicos.

Lo antes señalado nos lleva a plantearnos las siguientes interrogantes:

- ¿Qué acaso nuestra misión es aniquilar el medio ambiente y en consecuencia a nosotros mismos?
- ¿Qué acaso somos depredadores por naturaleza y, en consecuencia, nuestras tendencias nos rebasan?
- ¿Qué acaso estamos fatalmente condenados a que permee en nuestras relaciones interpersonales nuestra vida instintiva?

- ¿Qué acaso en realidad el hombre es el lobo del hombre?
- ¿Qué acaso la paz es la falacia y, en cambio, la guerra, que es signo de nuestra era, es el signo de los tiempos por venir?
- ¿Qué acaso la libertad, la igualdad y la seguridad, derechos fundamentales de las personas, son simples enunciados sin posibilidades de convertirse en realidad?
- ¿Qué acaso estamos condenados a convertirnos en rehenes unos de otros?

Ante estas interrogantes podemos positivamente sostener que:

- Nuestra especie ha extraviado su sendero existencial.
- Somos intrínsecamente bondadosos, aunque nuestras cualidades positivas han sido avasalladas por la cultura en la que estamos inmersos.
- La alienación cultural de que somos víctimas, atrapados por la vorágine del tener, se ha convertido en el oscuro velo que nos impide observar el horizonte luminoso por el que estamos llamados a transitar.
- Nuestra aletargada vocación pacifista espera ansiosa su liberación.

En este contexto, la práctica de los derechos humanos es clave para contrarrestar actitudes nocivas ante los conflictos, pero para esto es necesario que todos comprendamos su contenido, su alcance, pero sobre todo su importancia como ingredientes de primer orden para abordarlos, gestionarlos y resolverlos.

Es decir, si en nuestras relaciones diarias tenemos siempre presente la dignidad intrínseca de las personas con las que interactuamos y si hemos asimilado en su magnitud el valor y la fuerza que subyace en los derechos humanos, su impacto en las relaciones humanas es tan valioso que dejarían de tener los actos de evitación y los actos unilaterales a la fuerza el efecto dañino que ahora producen.

El respeto de los derechos humanos en las relaciones nos convocan a abstenernos de lastimar a los demás; luego entonces, la práctica de éstos es la clave si queremos mantener relaciones sanas y seguras.

## IMPORTANCIA DE LOS DERECHOS HUMANOS COMO ELEMENTOS EN EL ABORDAJE DEL CONFLICTO

### *El conflicto humano*

Al despertar cada día nos invaden emociones y un caudal de sentimientos que influyen sobre nuestro estado de ánimo, determinando después de un debate interno nuestro comportamiento, es decir, los planes y los proyectos que forjamos la noche anterior son bombardeados, de tal manera que, dependiendo de los niveles de comprensión de nuestras cualidades positivas, nos encontramos o no en condiciones de abordar exitosamente conflictos internos cotidianos.

Conciliar en nuestra vida psíquica los conflictos que emergen de nuestra realidad interior de origen multifactorial es un reto de proporciones mayúsculas cuando nuestra vida gira alrededor de lo que se encuentra fuera de nosotros, de tal forma que nos desconocemos a nosotros mismos y el autoanálisis nos produce temor, por lo que preferimos evitarlo.

La evitación de los conflictos internos nos desestabiliza y nos coloca a merced de emociones y sentimientos que potencian nuestras cualidades negativas y que nos resultan incomprensibles racionalmente, claro está, de cualquier manera en detrimento de nuestro desarrollo terminarán por determinar nuestra conducta.

Cuando quedamos a merced de nuestros conflictos internos, permitiendo que nos dominen, nos atrapan disvalores o valores relativos, lo que fatalmente nos conflictuará en las relaciones interpersonales y grupales, por lo que desplazaremos acciones que atenten contra la dignidad intrínseca y los derechos humanos de los demás.

Por otra parte, cuando demos la bienvenida a situaciones internas que nos colocan en conflicto con nosotros mismos y las abordemos colocándolas en su justa dimensión, ejerciendo nuestras cualidades positivas, encontraremos soluciones que producirán un equilibrio interno que nos volcará hacia el respeto y la dignidad de las personas que nos rodean.

Es decir, si resolvemos nuestros conflictos internos y, en consecuencia, nos comprendemos a nosotros mismos, aprendiendo a convivir día a día con éstos como fuerzas que nos guían desde nuestro ser integral interior hacia re-

laciones armoniosas con los otros, estaremos avanzando hacia interacciones comunitarias respetuosas de las normas de convivencia social.

Si en el proceso de realización y de desarrollo armonioso de la personalidad el peor enemigo somos nosotros mismos, esto cuando somos incapaces de desarrollar alternativas para experimentar las cualidades positivas, entonces debemos hacer todo lo que esté a nuestro alcance para superar esta condición y convertirnos en los mejores amigos de nosotros mismos y si, como bien sabemos, la amistad acepta las diferencias y es factor de solución de las desavenencias, en este caso estaremos dando los pasos congruentes en la búsqueda de nuevos paradigmas relacionales.

Para llevarnos bien con nosotros mismos es necesario que aprendamos a asociarnos intrapersonalmente, para que todo conflicto que surja lo gestionemos aportando lo mejor de nosotros mismos, es decir, diluyendo pulsiones contrarias y produciendo una sinergia entre opuestos y que los conflictos se superen cuando logremos la sintonía entre lo que sentimos, lo que queremos, lo que pensamos que queremos y lo que realmente queremos.

La comprensión y el compromiso racional de las cualidades positivas, la comprensión y la valoración racional de las cualidades negativas desde la trinchera de la dignidad intrínseca y la autonomía de la voluntad, nos facilita el accionar asociativo en los conflictos cuando éstos emergen a nuestra vida interior y, claro está, las soluciones se traducen en el equilibrio requerido para relacionarnos fuera de nosotros mismos.

Dotados de la serenidad, la quietud y la tranquilidad que nos provee la asociación en el abordaje de los conflictos internos, podemos volcarnos hacia las relaciones con quienes interactuamos y abordar los conflictos que, como consecuencia del trato cotidiano, se producen, haciéndolo asociativamente, es decir, priorizando ante todo la relación existente a la que circunstancialmente ha surgido, identificando cuáles son los factores que los produjeron y cuáles los que los desencadenaron, permitiendo con esto que el individualismo ceda y dé cabida a una interacción asertiva y empática que necesariamente produce una simbiosis en la que las diferencias y la oposición de intereses se perciben como un todo.

Si las distintas aristas de un conflicto son susceptibles de analizarse como un todo y si los protagonistas se asocian para que, percibido como tal, se pueda abordar en su conjunto o en partes, entonces se generará la fusión de

poderes que, como tal, necesariamente conduce a soluciones del suceso por complejo que éste sea y el convencimiento y la credibilidad de que la mejor opción de solución fue la que se produjo.

Claro está, si el conflicto lo abordamos desde la perspectiva del respeto irrestricto a los derechos humanos en el proceso de diálogo, se tendrá que velar por su respeto, lo que implica su práctica y, si esto es así, es concebible un proceso de diálogo en el que los protagonistas amalgaman sus poderes, es decir, se asocian para que, teniendo como referente común y guía en el proceso los citados derechos, encuentren soluciones que sobre todo fortalezcan sus relaciones. Los derechos humanos son indispensables para lanzarnos a la búsqueda de un desarrollo humano pleno y en el diario transitar hacia esta meta debemos abordar conflictos y, dependiendo de cómo lo hagamos, nos alejaremos o nos aproximaremos a la meta existencial trazada.

### AXIOLOGÍA FILOSÓFICA

Suponer que los valores son impresiones subjetivas que las cosas reales nos producen es un error, pues debemos distinguir entre las cualidades que le atribuimos a una cosa y aquellas que le son inherentes, aunque intangibles. Sería tanto como pensar que si algo nos agrada, tiene valor y si nos desagrada, carece de él, como si fuera consecuencia de proyecciones derivadas de nuestro Yo subjetivo. En consecuencia, el valor que se descubre es algo que no existe por sí mismo, pero que está, es decir, no es perfectible sino que es asociado con el objeto en el que se halla. Así, por ejemplo, la fraternidad es una cualidad humana, pero el hombre que no es fraternal sigue siendo hombre con o sin su manifestación.

Al hombre podemos atribuirle infinidad de cualidades que pueden no corresponder a su naturaleza, sino que pueden ser producto de lucubraciones que históricamente se han venido consolidando en el pensamiento humano, de tal manera que consideramos que alguien posee un valor, dependiendo de si su conducta se adecua o no al perfil que estimamos valioso y es que la distorsión de los valores o su desconocimiento nos puede encaminar hacia la conclusión de aquellos de inferior jerarquía como si fueran los más valiosos, o que sin serlo, se les atribuye tal condición, pudiendo ello derivarse de las razones siguientes:

- a) Las impresiones gratas son las que me motivan; luego entonces, hago lo que me gusta (fijo como meta prioritaria en mi vida la acumulación de riquezas materiales) y no hago lo que sé que debo hacer, pero me disgusta (comportarme fraternalmente con quienes me rodean), ya que es un obstáculo para lograr lo que quiero.
- b) En el sentido de mi existencia es la habilidad para sobresalir y el reconocimiento especial a mis logros materiales, suponiendo, por ser producto

de la sociedad en que vivo, que valgo por lo que tengo y cualidades que subyacen en mí permanecen aletargadas.

- c) Se desconocen o no se alientan socialmente las cualidades más valiosas (valores espirituales) o se alientan cualidades que demeritan el valor de una persona (ambición, intriga, envidia).

Los valores son cualidades. En el caso del hombre son cualidades inherentes a él y, en consecuencia, son objetivos porque están ahí. No son el producto de las sensaciones provocadas en alguien, pues podemos observar o contemplar una conducta que manifiesta un valor y nuestra percepción del hecho, aunque lo califica, en nada le da valor, porque a la persona de quien viene corresponde como expresión de sus potencialidades.

Podemos atribuirle valores a la especie humana. El problema es identificar cuáles lo son en realidad y cuáles no. La filosofía procura dar con ellos y aunque suponemos que nos conocemos a nosotros mismos, ésta es una afirmación que carece de fundamento. Al género humano ha correspondido en la evolución de las sociedades aportar las especulaciones de sus mejores pensadores al respecto, sin que este hecho nos garantice en el mundo en que vivimos que se hayan puesto al descubierto los valores inherentes a nuestras cualidades; o si aquellos valores que fueron acertadamente intuitivos, sólo se percibieron en una porción, como sería ver sólo la punta del iceberg, sin acceder al conjunto de su estructura.

Si un valor es una cualidad, eso quiere decir que vale, y si vale, es que no es indiferente, es decir, es posible valorarlo; además no es real porque sólo es concebible en relación con la persona o cosa de la que es cualidad y únicamente puede ser apreciado y sentido en esa única dirección.

Filosóficamente los valores son absolutos (al margen de algunas corrientes que los estiman relativos) porque si no lo fueran, entonces significaría que serían valor para un grupo de personas y para otro no, y lo mismo para unas sociedades sí y para otras no. Es decir, dependería de las concepciones socioeconómicas estimar valores aquellos que se consideran como tales por creer que eran cualidades sin serlo.

Una vez que es puesta al descubierto una cualidad, ésta es histórica y, en consecuencia, no depende de tiempo y espacio, pues el proceso mediante el cual emerge a la superficie un valor se inicia con la intuición, que es la expre-

sión menos sutil del espíritu, pero por ello precisamente es puerta de acceso a las cualidades del ser. En el caso del hombre como sujeto de estudio, nos interesan sus cualidades espirituales, particularmente aquellas que, sacadas a flote, le permitan ser en el mundo con los otros y en su hacer al andar, rompa el velo que lo mantiene suponiendo su modo de vida, o a la angustia como la fuerza motriz de su existir.

Debemos aclarar que hay filósofos de acentuada influencia, como Federico Nietzsche, quienes sostienen la relatividad de los valores; de ahí sus afirmaciones rotundas en el sentido de que el hombre es el creador de los valores, de que la naturaleza carece en sí de valor, de que el valor lo puso el hombre en las cosas o bien que sólo por la estimación hay valores. Nietzsche no cree en conceptos eternos, en valores eternos o en formas eternas. Para él, el hombre crea valores según sus necesidades (su influencia es decisiva en el modo de ser de las sociedades capitalistas contemporáneas, aunque no se admite esta circunstancia).

El contenido subversivo de su pensamiento se sintetiza de la siguiente manera:

La moral de la compasión en boca de los inmoderados. Todos los que no son bastante dueños de sí mismos y no ven en la moral un constante dominio de sí mismos se convierten involuntariamente en glorificadores de los impulsos de bondad, de compasión y de benevolencia, particularmente de esa moral instintiva que no posee cerebro, pero que parece estar compuesta solamente de un corazón y de manos caritativas. Tienen interés en hacer sospechosa una moral racional y en no querer dar un valor universal a esa otra moralidad.<sup>1</sup>

### *Los valores de Max Scheler*

Scheler afirma que los valores son absolutos y, en consecuencia, las normas, las costumbres y usos son relativos, y pueden o no estar vinculados con los valores. Por ello distingue el deber ser ideal del deber ser normativo, aclarando que el valor funda el deber ser ideal y éste, a su vez, constituye o debiera

<sup>1</sup> F. Nietzsche, *Humano, demasiado humano*, tomo I, 6a. ed., Buenos Aires, Aguilar, 1966, p. 579.

constituir la base del deber ser normativo. Asimismo, afirma que los valores que pertenecen a la categoría de cualidad son inmutables. Éstos pueden ser captados, comprendidos y formulados en formas separadas y disímiles, pero en sí mismos permanecen absolutos e invariables. De ahí que el autor arremeta contra diversas formas de relativismo y especialmente contra la ética relativista. Para ello examina sucesivamente el subjetivismo con que el hombre incorpora los valores a su vida y la seudorrelatividad histórica de éstos, sacando a luz las variaciones en la forma de sentir los valores, las variaciones en los juicios sobre los valores y las variaciones que el entorno social provoca en su percepción.

Scheler sostiene que hay esencias que no están directamente unidas a significaciones, sino que son incluidas y es a ese plano, precisamente, al que pertenecen los valores. En efecto, el autor observa que en el flujo de lo vivido se presentan contenidos que no tienen significaciones directas y que, a pesar de eso, son actos intencionales perfectamente comprensibles; por ejemplo, al experimentar la belleza o la bondad, no se captan directamente las significaciones de belleza y de bondad, sino sólo la cualidad de lo bello, de lo bueno. Es decir, para experimentar las cualidades irreductibles de lo bello y de lo bueno, no es necesario haber tenido previamente alguna idea de su significación. Las esencias que no están unidas a significaciones pertenecen a lo alógico, a lo irracional.

Precisamente las cualidades irreductibles desprovistas de significaciones directas, como lo bello, la fraternidad, la bondad, son esencias puras; al mismo tiempo son alógicas e irracionales y son valores.

El acto intencional con contenido significativo es un acto intelectual. El acto intencional con contenido desprovisto de significación es un valor; de ahí que, para Scheler, se acceda por vía de la intencionalidad emocional a contenidos a los que no se puede llegar por vía de la intencionalidad intelectual.

En el formalismo de la ética y la ética del valor, Scheler afirma que “hay una forma de experiencia cuyos objetos son completamente inaccesibles al entendimiento que es ciego respecto de ello, como la oreja y el oído respecto de los colores; pero esta forma de experiencia nos presenta objetos auténticamente objetivos dispuestos en un orden eterno y jerárquico que son los

valores”.<sup>2</sup> Como podemos observar, tal y como ya lo hemos señalado, el valor aparece como un fenómeno cualitativo independiente del sujeto psicológico. Es evidente la contradicción con el sistema kantiano, en el que el imperativo categórico se funda en la razón; de ahí que el valor moral permanezca como algo inherente al acto subjetivo de respeto a la ley y reducido a la actividad subjetiva del sujeto moral, y es que desde la perspectiva de Scheler, los valores no son fines ni objetos de deseo, sino cualidades inherentes al ser.

Ahora bien, el ámbito de los valores es objetivo, independiente de los hechos o actos de su aprehensión, y como el mundo objetivo tiene sus propias leyes *a priori*, las que determinan el principio, la jerarquía de los valores en forma plenamente independiente de su realización y de las actitudes que las realicen en las experiencias concretas. Son dos los aspectos que nos interesan sobre el pensamiento de Scheler al respecto: a) el intuicionismo emocional y b) la jerarquía de los valores. Veamos, pues, cómo los concibe.

Campos de la vida emocional: a) Sentimiento puro: es la especie más característica de la intencionalidad emocional. A esta capa se abre el mundo entero de los valores; el bien y el mal, lo sagrado y lo profano; lo noble y lo común, son datos directos del sentimiento puro. Esta primera capa de la intencionalidad emocional no da más que los valores aislados; se experimenta, por ejemplo, el sentimiento de la belleza de una estatua, sin percibir su grado, su relación con otros valores; b) Acto de preferencia y de repugnancia: por medio de ellos se intuyen los grados de cada valor y el orden de los valores. La preferencia o repugnancia intuitiva es la que decide si el valor de una persona es superior al de otra; y el valor de la persona es superior al valor de la cosa; si los valores vitales son inferiores a los valores espirituales, etcétera; c) Actos de amor y de odio: son los actos supremos de la intencionalidad emocional. Cuando se ama a una persona se perciben en ella cualidades y valores que escapan al sujeto que no siente amor. El acto de amor hace las veces de un explorador que prepara al sujeto para percibir la visión de los valores: da luz para ver los valores que de otro modo serían invisibles, el acto de amor no sigue al sentimiento puro de los valores y al acto de preferencia, sino que los precede como guía.

<sup>2</sup> M. Scheler, *El formalismo en la ética y la ética material de los valores*, Buenos Aires, Revista de Occidente, 1948, p. 47.

La jerarquía puramente objetiva de los valores de Scheler responde a la siguiente escala:

- 1) Lo agradable y lo desagradable: Relacionada con la función del sentir sensible, con su forma de esbozar y de sufrir. Constituyen el rango inferior de los valores, incluyen el dolor y el placer como sentimientos puros, son valores que no pertenecen exclusivamente a la organización psicológica del hombre. Son valores sensibles o útiles, por ejemplo.
- 2) Lo vital y lo no vital: Adecuado-inadecuado, conveniente-inconveniente. En los valores vitales se abarcan las cualidades que se hallan entre lo noble y lo vulgar, en correspondencia con ciertos modos de sentimiento vital. Incluyen lo noble y lo común, lo sano y lo malsano.
- 3) Lo espiritual y lo no espiritual: Valores espirituales. Los valores son aprendidos por el sentir espiritual entre los que se incluyen los estéticos (lo bello y lo feo), los jurídicos y sus contrarios, que son los que fundamentan el orden jurídico objetivo, independientemente del Estado y de sus leyes. Y los del conocimiento puro tal y como intenta realizarlos la filosofía. Los valores de las ciencias positivas y de la cultura son consecutivos a los valores espirituales del saber puro. La alegría y tristeza espirituales, los sentimientos de estimación y reprobación corresponden a la intuición emocional de los valores espirituales.
- 4) Lo sagrado y lo profano: Valores religiosos. Son el término supremo de la tabla de valores. Se dirigen principalmente a Dios, a lo absoluto y son fundamentos de los demás valores. La fe y la incredulidad, la piedad y la impiedad, la beatitud y la desesperación son estados afectivos que corresponden a la intuición emocional de lo sagrado y de lo divino.

Scheler distingue entre valores positivos y valores negativos, por lo que el deber ser se apegaría a los primeros y el no deber ser a los segundos; de ahí que plantee los siguientes cinco axiomas para los valores morales:

- a) En el dominio de la voluntad, el valor del bien es el que caracteriza la realización de un valor positivo.
- b) En el mismo dominio el valor del mal es el que caracteriza la realización de un valor negativo.
- c) Más precisamente el valor del bien es el que caracteriza la realización de los valores positivos pertenecientes al rango supremo o a los superiores.

- d) El valor del mal es el que caracteriza únicamente la realización de los valores pertenecientes a los rangos inferiores, sin tener en cuenta los valores más altos.
- e) En el criterio del bien y del mal se halla la concordancia o la discordancia de los valores tenidos en cuenta en el acto de realización con el valor preferido, o con aquel con el que se siente repugnancia (la persona fundamenta los actos y no los actos a las personas).

### *Los valores en Miguel Herrera Figueroa*

Sostiene Herrera Figueroa que los orígenes de los valores podemos descubrirlos, mas no inventarlos, crearlos o constituirlos, ya que el origen y desarrollo de los valores va adherido a lo humano, a cuanto interpretamos como bondad para el ser del hombre y a todo aquello que consideramos plenitud existencial en presencia de las más elevadas aspiraciones, anhelos e ideales.

Es así como afirma que “la tarea específica de descubrimiento o develamiento del valor estuvo confiada a la filosofía, a la hija del saber, de la sabiduría, contrapuesta al conocimiento en polaridad con la ciencia. Ella develó que lo vital ecotímico es cuasi conciencia, pero no conciencia reflexiva, sino meramente sintiente. Recién en la esfera espiritual valorativa se convierte la conciencia afectiva y apreciante”<sup>3</sup>

Es la realidad humana por donde el valor se introduce en el mundo. El valor, estando siempre y en todas partes, hace pareja con la realidad; de ahí que sin el recorrido del tiempo nos esté vedado hablar de valores en la filosofía de la existencia. Advierte Herrera Figueroa “que nada hace existir el valor fuera de la libertad que es la misma conducta del hombre, por ello referirse al valor desgajado del existente es mentar supuestas virtuosidades imputadas. Sólo en la conciencia del hombre es vivido el valor”<sup>4</sup>

En el nivel espiritual valorativo contenido en el tríptico herreriano, encontramos los valores jusocietarios en los que el ser en el mundo (*Homo socialis*), viviendo en comunidad logra su plenitud. Es precisamente por el sendero de la fenomenología, como la descripción de estructura trascendente

<sup>3</sup> M. Herrera Figueroa, *Principios de política*, Buenos Aires, Leuka, 1988, p. 124.

<sup>4</sup> M. Herrera Figueroa, *Sociología y derecho*, Tucumán, 1955, p. 2.

de la existencia del hombre, por donde accedemos a los distintos tipos de valores que a continuación precisamos: valores antropológicos, constituidos por la solidaridad, la cooperación y la confraternidad; valores antroposóficos, constituidos por la concordia, la paz y la prudencia; y valores antropocósmicos, constituidos por el poder, la seguridad y el orden.

Afirma Herrera Figueroa que la solidaridad es la vinculación de propósitos de la vida comunitaria humana; la confraternidad es compañerismo, es colaboración de hermanos; y la cooperación es ayuda, participación del obrar social, hacer conjunto en alguna medida. Aclara el autor que los tres valores tienen el cercano parentesco de ser valores de coexistencia humana.

Asimismo, nos comenta que debemos llegar a la conclusión de que el cristianismo instaura los valores jusocietarios, puesto que los precedentes estoicos (Cicerón, Séneca, Marco Aurelio), si bien proclamaron la hermandad humana y la ciudadanía mundial confraternal, lo hicieron como mera proclama. Pero es el cristianismo el que realiza dicha expresión de ideales en el mundo de lo existente, afirmando que “el cristianismo, en la larga y cruenta historia del mundo lleva a los hechos la idea confraternal universal que caracteriza su doctrina de dignificación humana”.<sup>5</sup>

El Dr. Luis Fernando Rivera, en su obra *Antropología filosófica*,<sup>6</sup> dedica amplio espacio al análisis de la justicia y la constelación de valores en el pensamiento del Dr. Herrera Figueroa. La cercanía del Dr. Rivera a su vida y obra le han permitido acceder como pocos a la esencia misma del tríptico y en particular al conocimiento pleno del nivel espiritual valorativo. De ahí que la observación en torno de los valores que a continuación se hará la hayamos tomado de dicho estudio.

Herrera Figueroa define la justicia en la forma tradicional de “a cada quien lo suyo”, pero esta definición –afirma Rivera– carga el acento en “suyo”. Es decir, lo suyo no sólo abarca la realidad concreta del otro, sino también su proyecto, esto es, un proyecto existencial que como tal es inalienable. De dicha posición nace la necesidad del replanteo de la praxis jurídica que ordinariamente se mueve en lo obsoleto, pues el hombre de todas las latitudes tiene derecho a su propio proyecto existencial y este proyecto impone deberes a

<sup>5</sup> *Ibid.*, p. 37.

<sup>6</sup> L. F. Rivera, *Antropología filosófica*, 2a.ed., Buenos Aires, Guadalupe, 1985.

los que tienen la capacidad y la posibilidad de contribuir a su realización. En consecuencia, de la necesidad que tiene el hombre de realizar su proyecto existencial surge el valor justicia. En dicho proyecto el prójimo juega un papel fundamental, ya que el concepto de justicia herreriana parte de que el prójimo no es simplemente el otro, el semejante, el de la misma naturaleza, sino la persona hacia quien tengo el deber de aproximarme, ya que tal vez el otro no pueda aproximarse.

En lo que se refiere a los valores de solidaridad, cooperación y fraternidad, Rivera señala que la solidaridad conduce a la aceptación de un ser cuyo sentido es el de todos. La cooperación asegura una marcha con sentido, precisamente porque apunta al valor y a la fraternidad como vieja aspiración de la humanidad, asegura el clima social de reconocimiento y respuesta afectiva.

En lo que atañe a los valores de paz, concordia y prudencia, Rivera explica que si nos reducimos al hombre como epicentro, entonces en la constelación de valores el sentido es tal porque apunta a la paz, no negativamente como ausencia de guerra, sino en el alcance hebreo de “shalom”, de plenitud de bienes centrados en la realización de una existencia, a partir de aquí la paz redundaba hacia afuera en el valor concordia: sólo el que tiene paz consigo mismo puede tenerla con los demás.

La concordia es la superación de la discordia, no por la aceptación de algún tipo de contrato social o *modus vivendi*, sino por el hallazgo de un mismo sentido en las entrañas del propio ser. La concordia logra un mismo corazón y un mismo espíritu en la misma vocación de trascendencia valorativa. En este contexto, el valor prudencia deja de ser cálculo frío que mantiene la equidistancia entre los extremos. La prudencia centrada en el sentido sabe porque gusta un conocimiento que trae apareada la virtud.

Asimismo, el contenido valorativo de orden, seguridad y poder lo aborda Rivera expresando que, en una proyección cósmica desde el epicentro humano, el sentido (se va en pos del valor) fundamenta el orden y por este camino restablece la seguridad y afianza o incrementa el poder. Aclara que la pérdida de sentido es el virus del poder.

Al comentar la obra de Herrera Figueroa, Warnes Goldschmidt señala:

La justicia es, pues, el eje de la estimativa jurídica. La justicia es un valor. Como tal, valora tanto hechos internos que constituyen la base de la justi-

cia, como virtud –la constante y perpetua voluntad de dar a cada quien lo suyo– como adquisiciones justas de potencia y de impotencia que forman el objeto del valor en su segunda valoración. En otras palabras, la justicia es un valor bicefálico que mira hacia el alma de los hombres como valor-virtud, pero que enfoca igualmente la realidad social como valor objetivo. La justicia es un valor natural y absoluto... Si decimos que la justicia es un valor absoluto, deseamos dejar constancia de que ser justo es siempre algo bueno.<sup>7</sup>

### *Los valores en Iván Frolov*

En el pensamiento de Frolov el hombre del futuro en la civilización comunista es un ser sensato y humano, ansioso de saber y activo, que al mismo tiempo sabe gozar de la belleza. Es una personalidad cabal y universalmente desarrollada que encarna el ideal de la auténtica unidad de las fuerzas esenciales del hombre, de su perfeccionamiento espiritual y físico. Justamente como personalidad, con su peculiaridad irrepetible, con la seguridad de su “Yo” individual el hombre se afirma a sí mismo como ser social.

La afirmación de Frolov sobre la trascendencia del Yo individual alude a un hombre dotado de múltiples capacidades, creativo, enérgico y activo, que se caracteriza por su honestidad, modestia, colectivismo, civilidad, bondad, espíritu de principios y audacia, disposición por la lucha y espíritu de sacrificio en aras de la causa común, así como actividad social y responsabilidad, perfección física y nobleza de sentimientos.

Para que una personalidad con las anteriores características se manifieste, es necesaria la presencia de un sistema de educación que implique la unidad de la educación intelectual, física, laboral, política, estética y moral. Lo fundamental es contribuir a la formación de una personalidad activa y pensante que se caracterice por sustentar sólidos principios morales y cualidades tales como una posición activa, una actitud consciente hacia el deber social, la unidad de las palabras y los hechos, el respeto a los hombres en general y cada hombre en particular y, a la vez, la intolerancia hacia todo mal y sus

<sup>7</sup> W. Goldschmidt *et al.*, *Perfil jurídico sociológico de Herrera Figueroa*, Buenos Aires, Leuka, 1983, p. 52.

portadores, la capacidad de seguir su línea de vida con valentía y espíritu de principios, de atenerse a ideales y metas elevadas.

Al considerar los valores como subjetivos y relativos, Frolov sostiene: “El mundo de los valores es el resultado de la creación histórica del hombre mismo [...] empero, al negar que la armonía del sistema de orientaciones de valor del hombre esté prestablecida, de ningún modo rechazamos esa armonía como fin de la creación espiritual, como el ideal al que tienden los seres humanos en cada momento de su desarrollo histórico”.<sup>8</sup>

En lo que concierne a los principios básicos de la moral que ya mencionamos, Frolov afirma:

La filosofía moral del hombre del futuro comunista con “un espíritu elevado” incluye todos estos principios básicos de la moral, derivados de la razón, de la conciencia moral, de la valoración de los actos humanos y, a la vez, enfatiza su coincidencia con el ideal de toda la humanidad, que se viene afirmando desde hace siglos en la vida misma, y se ha expresado en las obras de filosofía, de la literatura, del arte, cuyos mejores exponentes estuvieron siempre impregnados de una elevada inspiración moral, de amor al hombre, de compasión por él, y simultáneamente llamaban a luchar por el triunfo de la justicia, la razón y el humanismo. Y es ésta una de las conquistas más relevantes y magníficas del espíritu humano.<sup>9</sup>

El ideal del hombre y sus valores espirituales se presenta como el resultado de la historia del pensamiento, como prognosis científica e imagen artística. Confluyendo en ese ideal, los conocimientos logrados en el transcurso de los siglos, no sólo mediante el análisis científico, sino también con los recursos del arte y la filosofía, fue y sigue siendo la base que consolida esta interacción.

La inspiración en los valores espirituales que ya hemos invocado, fecundada por la visión científica del mundo y por la pasión del humanismo real, impregna, según Frolov, los cimientos mismos del modo de vida socialista y

<sup>8</sup> I. Frolov, *Perspectivas del hombre*, Buenos Aires, Cartago, 1985, p. 319.

<sup>9</sup> *Ídem*.

de la cultura socialista, expresando la tendencia de la sociedad y del hombre a un perfeccionamiento moral incesante, cuyo ideal es el hombre del futuro.

El futuro del hombre es para Frolov:

El proceso de la realización cada vez más plena de sus fuerzas esenciales y, por lo tanto, sólo puede hacerse realidad en caso de que el hombre funde sus acciones en esas fuerzas esenciales. Las verdades de la ciencia, la libertad y la necesidad sólo expresan exteriormente muchos procesos de crecimiento y desarrollo de lo auténticamente humano en el hombre, que por ahora desconocemos. Pero algo resulta claro: su futuro es inseparable de esos procesos y éstos condicionan directamente el progreso de la sociedad en caminos a una nueva civilización: el comunismo, que convalida nuevas formas de moral, los nuevos principios del humanismo.<sup>10</sup>

#### AXIOLOGÍA SOCIOLOGICA

Como hemos apreciado, los valores pregonados por la religión y la filosofía se extienden a todos los hombres, independientemente de su nacionalidad, es decir, no se considera patrimonio de una cultura determinada, sino de la humanidad en su conjunto. Es por ello que se procura su desideologización para evitar su manipulación y el vacío de su contenido.

Si bien los valores a que nos hemos referido se consideran inherentes a la naturaleza humana por ser cualidades que emanan de la esencia del ser, no debemos olvidar que en incontables ocasiones los valores espirituales son producto del intelecto y la subjetividad humana. Es decir, son manifestaciones culturales, de ahí que el grado de dificultad para distinguir entre ambos tipos de valores es acentuado. Independientemente de ello, y sin fundamentos en aceleraciones metafísicas, estamos convencidos de que al hombre le son connaturales, valores que por tal razón no dudamos en afirmar que son absolutos y sólo susceptibles de apreciarse en relación con el comportamiento humano mismo.

<sup>10</sup> *Ibid.*, p. 322.

Es precisamente la suposición de que el deber ser, por ese solo hecho, es una cualidad a la que el hombre ha de aspirar en una cultura que se considera portadora de la verdad y, en consecuencia, de la moral ideal, lo que ha provocado una fundada crítica a los valores espirituales como cualidades del hombre, pues la concepción cultural que juzga ideal la manera de ser o de obrar de una persona o una colectividad puede estar por completo divorciada de las disposiciones constitucionales más sublimes del hombre y hacer girar la existencia humana alrededor de suposiciones que la distraigan y alejen del ser y sentido de su realización.

Los valores contenidos en lo ya comentado son un llamado a la reflexión, pues en ellos encontramos valores espirituales merecedores de mejor fin que su simple enunciación. Lo mismo sucede con valores filosóficos que en la serenidad de nuestra vida interior sabemos que constituyen nuestra esencia. Si nuestra existencia transcurre en la contradicción entre el deber ser y el ser, en lo que hace a nuestros más preciados valores se debe a que hemos invertido la jerarquía de éstos, porque optamos por el camino fácil, sobre todo cuando culturalmente se nos traza como el sendero ideal y se estimulan pasiones que también son la degradante expresión de nuestra esencia, y aunque nos desgarran, las practicamos, provocando nuestra angustia existencial.

La inversión en la jerarquía de los valores humanos, aunada al hecho de darles tal carácter a bienes aun cuando producen placer (efímero), ha colocado al hombre contemporáneo al borde de un precipicio en el que aún tiene la opción de reencontrarse consigo mismo por el sendero de un humanismo en el que redescubra y descubra lo mejor de sí, o bien continuar en la decadencia y caída deshumanizante, mediante la práctica de alternativas de autorrealización que lo degradan. Practicar los valores dándoles la jerarquía que les corresponde no es sinónimo de carencias en nuestra vida material, pues es obvio que tenemos derecho a aspirar a la satisfacción holgada de nuestras necesidades biológicas e intelectuales, pero el costo no debe ser la renuncia, el olvido o el desconocimiento de nuestros valores espirituales, ya que es por su conducto por el que podemos acceder a una vida plena en la que el prójimo no sea un extraño, sino nosotros mismos.

Aristóteles hablaba de bienes del alma, bienes del cuerpo y bienes extraños o externos, y entre estos últimos, a los que no desdeñaba, pero consideraba los más elementales, colocaba la riqueza, el poder y los honores. La

paradoja de nuestro tiempo es que los valores considerados “principales” en nuestra sociedad son precisamente aquellos bienes extraños o externos que han alcanzado en nuestra sociedad el rasgo de “valores”, que por supuesto no les corresponde.

¿O acaso no se estimula la aspiración a la riqueza, al poder y a los honores como tangibles y prioritarias metas de autorrealización? Es decir, como sinónimo de éxito en la vida. Cuando esto sucede, entramos de lleno en el campo de la relatividad de los valores de aquellas “cualidades” ideales que son producto del entorno social en que el individuo vive. Son manifestaciones culturales y nos interesan, pues alrededor de ellas los medios de comunicación masiva contribuyen al surgimiento de personalidades modeladas, cuyo perfil posteriormente señalaremos.

## VALORES CULTURALES

Conocer y describir los fenómenos comunitarios corresponde al campo de la sociología, pero a partir de la década de los setenta se incorporan disciplinas como la psicología social (comportamiento en grupo) y antropología social (desarrollo de las culturas, subculturas, etcétera), que vienen a ampliar el espectro del conocimiento para entender y comprender al ser humano en comunidad. Pues bien, se tomará a la sociología como punto central de este análisis y se complementará, si se hace necesario, con las otras áreas de conocimiento que se señalan.

Horadar el ser y el deber ser para mostrar cómo somos y cómo obramos es también materia de estudio de dicha disciplina. De ahí su interés por los valores culturales de una sociedad dada, independientemente de si éstos obedecen o no a cualidades humanas, pues se aprecian los valores como manera de ser o de obrar que personas o colectividades juzgan ideales y que hacen estimable a los seres o a las conductas a los que se atribuyen.

Como podemos apreciar, juzgar idealmente un modo de ser o una manera de obrar no necesariamente garantiza la adhesión a los valores en la connotación que le hemos reconocido en el análisis axiológico tanto religioso como filosófico de los mismos. De ahí que al adentrarnos en el estudio sociológico de los valores culturales, debemos distinguir entre los auténticos valores

humanos, que son aquellos que permanecen como potencias en el hombre, independientemente del sistema socioeconómico o momento histórico en el que se viva, y los llamados valores sociales, que, como su nombre lo indica, son producto de una colectividad determinada y dan sentido a las culturas nacionales.

Al margen de lo dicho con anterioridad, volveremos a la fuerza motriz que mueve al hombre contemporáneo e intentaremos saber si a la misma se le conoce sociológicamente como valor cultural, pues a ella nos referiremos a continuación sin perjuicio de que, en su momento, rescatemos el sentido sustancial de los valores para patentizar el desvío de las expectativas existenciales del hombre.

La simplificación del contenido de cultura nos lleva a entenderla como el conjunto de formas adquiridas de comportamiento que un grupo humano, cuya herencia social es común, transmite a su descendencia. Desde esta perspectiva, toda conducta, por elemental que sea, si es producto del consenso del grupo, será expresión de su cultura, y en la motivación que subyace tras el comportamiento encontramos los valores culturales que en su conjunto constituyen un sistema que es considerado la médula de la cultura.

Los valores culturales se sitúan en el orden ideal y no en el de los objetos concretos, es decir, implican una cualidad de ser (independientemente de que no sea así) o de obrar a la cual se aspira. A la vez que los objetos y los acontecimientos pueden expresar o representar tales valores. Es por ello que los valores culturales se perciben doblemente en la realidad: como un ideal que exige adhesión o que invita al respeto y su manifestación en cosas y conductas que los expresan de una manera concreta, o más exactamente, de una manera simbólica.

Las cosas o acontecimientos que se encuentran ante el sujeto son observados por éste a la luz de ciertos valores, que son los que le permiten juzgar y tomar decisiones al respecto, surgiendo así los juicios de valor. Es usual que las personas se adhieran a valores a través de tales juicios; por ello, la definición de valores culturales conlleva normalmente el contenido de éstos en sí mismos y los juicios por los que los valores se expresan.

Por ser ideales los valores, es indispensable para su vigencia que se observen en el comportamiento de las personas. Es decir, si el sujeto se apega a un

determinado orden de valores, debe manifestarlos con su conducta externa y este hecho simboliza su pertenencia a una sociedad concreta.

Ahora bien, en la vida social los valores culturales contribuyen a dar coherencia al conjunto de reglas y modelos de la sociedad. Aunque debemos precisar que los valores a los que se adhiere una sociedad no son siempre ni muy claros ni muy precisos, a la vez que el mismo universo de valores producto de las contradicciones sociales permite que simultáneamente entren en conflicto o en contraposición unos con otros.

Por otra parte, el elemento de unidad psíquica que los valores culturales propician en las personas constituye un elemento esencial de la integración social, aunque dicha unidad psíquica no es garantía de que los valores culturales obedezcan a las necesidades reales de los individuos que la conforman.

Para los sociólogos norteamericanos, los valores culturales consisten en lo deseable, es decir, no sólo en lo que se desea, sino en lo que se siente que es correcto y apropiado para la persona y para los demás. Y son definidos como “una creencia o sentimiento ampliamente mantenidos de que algunas actividades, relaciones, sentimientos o metas son importantes para la identidad o bienestar de la comunidad”.<sup>11</sup>

Así, por ejemplo, con base en el contenido dado a los valores culturales, se estima que en Estados Unidos han predominado en el presente siglo los siguientes valores:

- a) La creencia en el éxito material individual y en el progreso general de la nación.
- b) La fe en la ilustración general; es decir: en que todos sepan leer y escribir y reciban instrucción como un medio para resolver los problemas sociales y personales.
- c) La convicción del valor que tiene la magnitud de las cosas, como lo prueban sus rascacielos cada vez mayores, sus centros docentes, factorías industriales y sus corporaciones.
- d) El movimiento rápido a través del espacio, como se observa en la movilidad cada vez mayor de la población y en el fomento de los medios de comunicación y transporte.

<sup>11</sup> B. Leonard *et al.*, *Sociología*, 2a. ed., México, Continental, 1972, p. 79.

- e) Su amor a la novedad, o sea, el cambio continuo hacia cosas nuevas y más estimulantes, como las noticias sensacionales, en el drama intrigante, en el frenesí de la velocidad, de las modas y de las manías pasajeras.
- f) El afán de dominio que acicatea el espíritu de lo mayor.<sup>12</sup>

Los valores culturales antes mencionados, típicos de la cultura norteamericana, son proyectados, dada su tendencia etnocéntrica, al resto de los países del mundo (claro está, aquellos que reditúan algún beneficio) y particularmente a América Latina, cuyos pueblos los perciben por los medios de comunicación masiva como espectadores pasivos, pero cuya burguesía los ha asimilado para obrar, en consecuencia, como actores en el proceso de transmutación de valores culturales nacionales, hecho éste que coadyuva a la modificación de la conducta individual y colectiva.

En efecto, la creencia en el éxito material como objetivo a alcanzar provoca el delineamiento de estrategias que necesariamente vulneran valores espirituales por si el fin justifica los medios, poco importa lo injusto de los mismos, si al final el valor cultural se cristaliza. Así, por ejemplo, para lograrlo ciertas subculturas industriales y financieras de corte transnacional no dudan en desestabilizar culturas nacionales con las devastadoras consecuencias que este hecho conlleva.

En una encuesta a empresarios efectuada en Estados Unidos, se propuso a los sujetos que contestaran las siguientes preguntas: ¿qué sistema económico puede ser considerado justo: aquel en el que todos los miembros de la sociedad gozan por igual de las riquezas o aquel donde los más mercedores tienen incomparablemente más que los restantes? Sólo el 1% de los empresarios admitió que el primer sistema es el justo y el 96% optó por el segundo.<sup>13</sup>

Los sociólogos de la ex Unión Soviética afirmaban que en la sociedad socialista las personas no sólo conocían las leyes sociales, sino también tenían la posibilidad de actuar en correspondencia con ello, porque dichas

<sup>12</sup> K. Young y R. Mack, *Sociología y vida social*, 2a. ed., México, Hispanoamericana, 1988, p. 79.

<sup>13</sup> G. Diliguenski G. et al., *Psicología social de clases*, Buenos Aires, Cartago, 1987, p. 156.

leyes eran la base de la actividad racional del hombre, lo cual coincidía en lo fundamental con los objetivos sociales de la sociedad. Es en este contexto en el que se plantearon los valores culturales más importantes para los hombres soviéticos y estos valores vinculados con la edificación del comunismo actuaban en calidad de motivos rectores de las acciones sociales. Osipov sostiene que sus valores sociales tienen una doble naturaleza. En primer lugar, están incorporados al proceso de funcionamiento y desarrollo de una formación económico-social, tienen carácter objetivo y, en segundo lugar, presentan un carácter normativo; mas, al estar mediados por los sentimientos y las emociones, tienen una connotación subjetiva, el sistema de los valores sociales se constituye en la base de la cultura socialista, la cual determina de manera normativa el carácter de la actividad social del pueblo soviético.<sup>14</sup>

Como podemos notar, para los sociólogos de la ex Unión Soviética, los valores culturales necesariamente habían de desprenderse de leyes sociales a las que ellos mismos habían dado tal connotación, y alrededor de ellas pretendieron dar significado necesariamente racional a los valores, desestimando cualquier posibilidad de aporte producto de sentimientos y emociones, pues el sistema de valores sociales necesariamente había de obedecer a las llamadas leyes sociales. Las personas debían regirse por una especie de decreto en el que se marcaba el rumbo y las personas debían adecuarse al mismo.

En esa conformación social se esperaba que el hombre identificara sus objetivos personales con los de la sociedad. En cambio, cuando había diferenciación porque los objetivos de la persona presentaban cierta desviación o conflicto respecto a la sociedad, cuando los objetivos de la persona y los de la sociedad se contraponían, la reacción del Estado patentizaba el menosprecio por la libertad. Este hecho ha eclipsado las bondades de las concepciones filosóficas del socialismo y del comunismo.

En la búsqueda de hacer coincidir los objetivos de la sociedad con los de la personalidad, se intentó provocar el arraigo en el pueblo exsoviético de expectativas consideradas por los sociólogos como valores sociales; éstas fueron:

<sup>14</sup> G. Osipov *et.al.*, *Trabajo del sociólogo*, Moscú, Progreso, 1988, p. 20.

- a) El dominio de la razón.
- b) La liquidación de las clases explotadoras.
- c) La absoluta dominación de la propiedad social socialista sobre los medios de producción.
- d) La unidad ideológico-política de todo el pueblo.
- e) El colectivismo.

El Estado exsoviético, lejos de incentivar los valores del pueblo, pretendió racionalizar sus expectativas existenciales, como si la gran verdad fuera que lo mejor de nosotros mismos se encuentra en la razón consciente, como si no existiera un mundo interior aún inexplorado. Podíamos hacernos algunas preguntas con respecto a ese mundo interior: ¿qué sabemos de nuestro inconsciente?, ¿qué sabemos de las infinitas posibilidades de acceder a capacidades potenciales, cuyo reflejo nos ronda como fantasmas bajo la vestimenta de fenómenos paranormales?, ¿qué sabemos de nuestra energía vital?, ¿qué sabemos de la fuerza motriz que proyecta al hombre a lo sobrenatural?

Al socializar los medios de producción, el Estado exsoviético se desentendió del papel protagónico de sus ciudadanos como legítimos usufructuarios de los beneficios generados. Se creó una burocracia administrativa que sustituyó a los antiguos propietarios y ante los ojos del mundo se convirtió en una dictadura de Estado en la que, con el pretexto de la necesaria unidad ideológica y de los vestigios del capitalismo, se oprimió a un pueblo que en ningún momento tuvo la oportunidad de disfrutar de las delicias del socialismo teórico de corte profundamente humano, pregonado por Carlos Marx.

La aportación del Estado exsoviético al mundo contemporáneo fue la del desprestigio del socialismo como sendero hacia el desarrollo integral del hombre.

El propósito del comentario sobre las expectativas valorativas en Estados Unidos y en La ex Unión Soviética ha tenido como finalidad apreciar que los valores culturales más trascendentes son relativos y que no necesariamente son consecuencia del modo de ser de un pueblo, sino que, por el contrario, se presentan como deber ser hacia el que la población ha de tener por todos los medios posibles. Pues una vez que el cuerpo social los ha asimilado, surgen otros tantos (producto de un modo de vida modelado), ahora sí alrededor de

los valores culturales fundamentales, cuya proliferación se estimula porque afianza aún más los valores culturales inducidos. En cambio, si el pueblo no los asimila, sobrevienen crisis sociales más o menos severas, dependiendo de la calidad de los valores culturales cuestionados.

Precisamente por lo expuesto en el párrafo anterior, para que fragüen en una sociedad, los valores culturales deben cumplir con las funciones sociales siguientes: coherencia de los modelos, unidad psíquica de la persona (a la que ya nos referimos) y la integración social. Veamos en términos generales el contenido de tales funciones.

Los valores contribuyen a dar cierta coherencia a los modelos de una sociedad determinada y es que el análisis separado de los modelos no explica su sentido y vínculo con otros modelos. De ahí que por medio de los símbolos se relacionen con los valores de los que son expresiones concretas y directamente observables, y se comprenda su porqué.

La unidad psíquica de la persona es valiosa porque patentiza la unificación entre la persona y el estilo de vida inspirado por determinados valores dominantes. Cuando no se ha alcanzado la unidad, los valores contribuyen a la cohesión y a la integración de la percepción que la persona tiene de sí misma y del mundo. Es precisamente por esta razón por la cual el Estado, los partidos políticos, las corporaciones económicas y sus culturas, cuyo poder trasciende a la sociedad en su conjunto, generan artificiosamente expectativas de vida que son ofrecidas como valores en un proceso de franca agresión, pues la comunidad se encuentra a merced de un implacable bombardeo de ideas que buscan arraigo en el modo de ser popular.

Asimismo, los valores son factor de integración social, ya que cuando se convierten en maneras de ser o de obrar juzgadas como ideales, por ser deseables y estimables por una colectividad, ésta los considera la fuente de su identificación y cohesión.

Así pues, si deseamos identificar los valores de una sociedad, encontraremos que los valores culturales ya enraizados se caracterizan porque son reconocidos y compartidos por el conjunto de los integrantes de la cultura, se los considera en la vida cotidiana como muy importantes y llevan implícitos sentimientos de afecto. De ahí que se luche por su vigencia.

## VALORES SOCIALES Y PROCESO DE SOCIALIZACIÓN

La socialización es un proceso por el cual el individuo es absorbido por la cultura de una sociedad. Por medio de ella la persona se adapta al grupo que pertenece, pues asimila sus valores y se adecua a las normas culturales que se convierten en guía de su conducta; le especifican qué es apropiado y lo que es inapropiado, fijándole los límites dentro de los cuales ha de adentrarse en las metas que la cultura le ha trazado. Aunque el proceso dura toda la vida, es durante la etapa de la infancia cuando se ejerce en toda su intensidad, pues su éxito o fracaso depende del grado de asimilación que el sujeto tenga de los valores dominantes.

Dependiendo de la cultura en la que una persona nace, serán las expectativas que se le crearán: si las mismas son alienantes, es decir, si estimulan tener como meta existencial valores que no correspondan a su desarrollo como ser humano autónomo, las personas serán extrañas de cualidades inherentes a su ser y los valores espirituales permanecerán aletargados, con lo cual se supondrá libre si se adapta a las enseñanzas que se le proveen.

Al niño se le proporcionan verdades acabadas, es decir, no se le muestran alternativas, simplemente se le dirige con base en normas socialmente admitidas y estimuladas que reflejan los valores que caracterizan la cultura a la que pertenece. En este sentido, el niño es agredido con expectativas de realización que le son ajenas por completo y a las que su temprana infancia no le permite cuestionar, viéndose inmerso en un proceso de modelación que lo marca de por vida, aunque años después se rebele en su contra. En consecuencia, su visión dependerá de si nace en el seno de un grupo aborígen en plena selva o en una sociedad posindustrial.

Es por ello que el libre albedrío como potencia sufrirá una transfiguración de tal magnitud que el niño asimilará todo su entorno, sin que éste actúe como cedazo de la influencia circundante; de ahí que una vez que su personalidad es arropada y anuladas sus capacidades, cuyo conocimiento y uso son necesarios para ejercer la libertad, se le hable incesantemente de la práctica de la libertad, que se traduce en vivir de acuerdo con las expectativas que se le han impuesto.

En palabras de Jean Piaget, el niño sin deliberar aprende —diríamos se le adiestra— y su virgen conciencia es cincelada. Precisamente al respecto, Piaget señala:

En esta fase comienza su integración en el primero de sus grupos, la familia. Es entonces cuando internaliza un código de moral, al aprender, sin que exista deliberación por su parte, lo que está bien hecho y lo que está mal hecho, lo que pueda hacer sin sanción punitiva y lo que implica tal sanción. Esta interacción es emocional: y por ello los valores serán, toda la vida, reacciones afectivas ante ciertos aspectos del mundo. Todo este proceso de transmisión cultural se realiza por la interacción del niño con la madre y con el padre primero [...] Si alguien que sustituya a la madre en el cuidado inicial del recién nacido adopta el papel materno y tiene sus efectos sobre la virgen conciencia del nuevo ser humano”.<sup>15</sup>

Es decir, el primer grupo al que el niño pertenece moldea su personalidad con los valores practicados e influyen de manera determinante en su imagen sobre el mundo.

Por medio de la socialización explícitamente se defienden ciertos valores considerados como los más trascendentes para la permanencia de una cultura; para ello se inculcan aspiraciones específicas, obviamente vinculadas con los valores que definen el modo de vida. Estas aspiraciones se inculcan como ideales que se deben perseguir por su valor en sí y no únicamente por su recompensa material. Cuando esto se logra, independientemente del grado de alienación, se vive un período de auge en la cultura.

Para Kimball Young y Raymond Mack, la socialización del niño consiste en “enseñarle la cultura que tiene que adquirir y compartir, en hacer de él un miembro activo de la sociedad y sus diversos grupos y en persuadirle a aceptar las normas de la sociedad”.<sup>16</sup> Victor Baldridge afirma que la sociedad posee un gran poder sobre los individuos.

<sup>15</sup> J. Piaget, *Seis estudios de psicología*, Barcelona, Barral, 1971, p.74.

<sup>16</sup> K. Young y R. Mack, *opus cit.*, p. 107.

Conforma, moldea y crea sus personalidades. Fundamentalmente por medio de la familia, la sociedad plasma sus impresiones sobre la gente y la crea, moldeando la cera blanda de su herencia biológica. En este sentido, pues, el “Yo” es tan social como biológico, no hay que negar la importancia de lo biológico, pero hay que recalcar la importancia de la sociedad en conformar, remodelar y rehacer el ser biológico, creando la “persona” social. En fin, la personalidad, el conjunto sistemático de valores, creencias y rasgos que mantiene cualquier individuo, es un subproducto de la vida social.<sup>17</sup>

En efecto, si una cultura se considera portadora de valores que le dan sentido como tal y es por ello portadora de la verdad, es evidente que en el proceso de socialización la transmisión de tales valores será tarea prioritaria, por lo que su contenido es incuestionable, simplemente se asimilan como valiosos. Es precisamente este sentimiento social e individual el que explícita o implícitamente irrumpe en la personalidad en formación y le hace aceptar como natural lo inducido.

Pues bien, si al niño no se le educa, sino que se le adiestra, es decir, si no se desarrollan sus potencialidades naturales, sino que se le inhiben y se le presentan alternativas existenciales ajenas, ¿cómo dudar del proceso de alienación que sobre su incipiente, frágil y desamparada personalidad se ejerce? ¿O acaso modelar una personalidad no es alienarla?

Esta primera alienación sufrida en la infancia cuando se pertenece a una sociedad que estimula la ambición para lograr el éxito material como prioritaria expectativa existencial se verá reforzada por los agentes o instituciones socializadoras con que cuenta la cultura, pero sobre todo será sometida a un más intenso proceso alienante por el uso desmedido de los medios de comunicación masiva, los que continuarán con la misión de reforzar y estimular la visión del mundo y el modo de vida pregonado por la cultura, pero siempre irán más allá de esta función, pues su influencia masiva les permite dirigir los valores dominantes que les interesan, de tal forma que se engendran artificialmente modelos cuyo grado de penetración los convierten en valores secundarios.

<sup>17</sup> V. Baldrige, *Sociología*, México, Limusa, 1979, p. 126.

A lo antes expuesto y citando a Michel Maffesoli (sociólogo francés), se diría que es la fragmentación del efecto llamado “posmodernismo” y por tal motivo propone pensar la escena contemporánea como un espacio donde deambulan tribus culturales, diferentes e inestables agrupaciones de intereses (por la música, por el deporte, por el vestido, por las drogas, por la sexualidad, por el vecindario, por la edad). No hay pueblo, dice Maffesoli, sin grupos que, como en un caleidoscopio, toman configuraciones distintas que duran lo que dura el acto que los convoca: los cristales, antes estables, del pueblo, se reordenan formando figuras intensas, pero efímeras.

Por otra parte, y en aquellas culturas en las que durante el proceso de socialización no se ha considerado prioritario inculcar la creencia en el éxito material como valor-meta, vivirán el proceso cultural que mediante el uso de los medios de comunicación masiva se ejerce sobre ellas. Este proceso se llevará a cabo con complicidad de las subculturas que sí lo consideran prioritario (clase alta y media alta). Estas subculturas son las que sí tienen como móvil existencial el lucro.

La confusión creada en el niño entre las expectativas establecidas por su cultura de origen que busca modelarlo, para que asimile los valores típicos de la sociedad a la que pertenece y de portador pase en su momento a emisor de éstos, y las expectativas generadas por culturas etnocéntricas que utilizan como vehículo los medios de comunicación masiva, provoca en su interior sentimientos contradictorios. Pero cuando estas últimas expectativas han horadado un gran sector de la sociedad, encontramos que los valores culturales primarios son desplazados por los valores impuestos, y la búsqueda del éxito material irrumpe con fuerza desmedida e incontrolable en el corazón mismo de la cultura, desencadenando, entre otras conductas, un consumismo compulsivo.

Todo parece indicar que el proceso de socialización, aun en las sociedades democráticas que dicen afirmar la práctica de la libertad, es el cauce por el que se aniquilan las expectativas de acceder a ella, ya que el moldeamiento continuado de la personalidad es el muro de contención de las potencialidades y cualidades de la persona. Es precisamente el desarrollo de las potencialidades y la manifestación de las cualidades el camino que conduce a la libertad y si nos suponemos libres porque nos podemos desplazar físicamente de un lugar a otro o porque tenemos “claras” las expectativas de

autorrealización que fueron “cinceladas” en nuestra mente, debemos hacer un alto en el camino y reflexionar sobre si eso es libertad, en especial cuando de nosotros mismos nada sabemos, sólo lo que se nos ha enseñado.

El niño no escoge la cultura y la familia donde ha de nacer. Cuando viene al mundo las expectativas de realización ya han sido determinadas y él sólo debe adecuarse a ellas. (Pensemos por un momento qué sería de nosotros de haber crecido en otra sociedad o bien en un ambiente subcultural distinto al que nos correspondió). Son tantas las “verdades” que se le hacen asimilar y que luego la misma dinámica social se encarga de sustituir por otras, que tal vez las contradicen frontalmente, que por radical que sea su actitud contestataria, cuando esto excepcionalmente suceda en la adolescencia o en la vida adulta, siempre se verá aprisionado por preconcepciones que lo persiguen sin cesar.

No nos entusiasma la idea de admitir que nosotros mismos, en el comportamiento diario, vamos manifestando el modo de ser o de obrar que la sociedad espera. Cuando decidimos hacer algo creemos obrar en libertad sin percatarnos de las condiciones sociales y de la influencia que el proceso de socialización ha ejercido en nuestra personalidad.

La libertad de elegir, que en teoría forma parte de todos los que integramos la cultura mexicana o argentina, sólo existe en capas de la población cuyo estatus económico lo posibilita y esa libertad, al igual que el objeto de elección, se ejerce siempre dentro de parámetros preestablecidos socialmente. Por cierto, millones de personas no tienen más alternativa que vivir en condiciones verdaderamente infrahumanas. ¿Qué mejor prueba queremos que los niños de la calle que deambulan expuestos a todas las adversidades? Por eso, como Sarlo afirma, “los cuerpos no mienten. Hay decenas de miles de jóvenes sin dientes en las villas miseria que rondan Buenos Aires. Hay decenas de miles de chicos que no comen todos los días, panzones y achaparrados, raquíticos y vulnerables. Hay decenas de miles de adolescentes que nunca salen de las manzanas de su barrio, por miedo, por distancia cultural, por diferencia material. Otros miles dejan el barrio para siempre y son los habitantes de la noche, de los túneles, de los umbrales y los andenes. Esos cuerpos gravados por la miseria quizás puedan recibir mañana un alimento que nunca compensará el que no recibieron hoy. Los cuerpos están siendo

maltratados, injuriados, despreciados, sometidos”.<sup>18</sup> Y es contra quienes nos volcaremos cuando se conviertan en agentes de conductas desviadas.

El sociólogo norteamericano Baldrige, a propósito del contenido de la socialización, hace la siguiente caricaturización de la libertad:

Siempre pensé que la escuela era una cárcel, hasta que tuve un trabajo, ¡caramba, eso sí que era una cárcel! Después me casé, eso era más que una cárcel, posteriormente fui llevado a filas; fue peor que una cárcel, hasta que una vez tuve un problema y fui a dar al calabozo, entonces supe que la cárcel era más cárcel que la escuela, que el trabajo, que el matrimonio y que el ejército. Por fin sé en qué consiste la libertad. En el derecho de escoger qué cárcel.<sup>19</sup>

Para que el proceso de socialización sea cauce hacia la libertad, no basta el contexto elemental que se traduce en vivir en una sociedad democrática, sino en proveer las condiciones para que se manifiesten los valores espirituales que como cualidades permanecen latentes en el núcleo de nuestra propia esencia.

### *El éxito material*

La cultura norteamericana se caracteriza por la acentuada importancia que da a la riqueza como símbolo fundamental de éxito en la vida, al punto de colocar en la cúspide de su escala de valores el éxito material, hecho que lo convierte en meta a alcanzar, en razón del sentido existencial de los integrantes de dicha sociedad.

La ambición, con todas las implicaciones inhumanas que dicha pasión conlleva, se convierte en fuerza motriz que impulsa el desarrollo y crecimiento social y su influencia se extiende a tantas culturas ajenas como es posible, todos los medios son válidos para ello. Tras la inaplazable necesidad del progreso económico y los beneficios sociales que éste soporta, se inculca a millones de personas que verán en la meta propuesta su autorrealización.

<sup>18</sup> B. Sarlo, *Tiempo presente. Notas sobre el cambio de una cultura*, 3a. ed., Argentina, Siglo XXI, 2002, p. 21.

<sup>19</sup> Baldrige, *op. cit.*, p. 16.

La búsqueda del éxito material no tiene límites. Los medios para estimular a pueblos en los que no forma parte de su sistema de valores por ser ajeno a sus instituciones socializadoras son los medios de comunicación masiva que ofrecen modelos que incitan al consumo de mercancías y a la búsqueda de lucro para satisfacer el modo de vida que se observa.

Cuando el hombre es proyectado hacia el tener, se desvincula del ser, es decir, se aliena. Su vida transcurre alrededor de la búsqueda del mejoramiento material de sus condiciones de vida y de la adquisición de aquellos objetos que le proporcionan estatus y le hacen suponer que se transita por el sendero indicado. Los valores espirituales se convierten normalmente en obstáculos que deben evitarse o superarse. Son los valores culturales que apuntan hacia el éxito material los que inspiran e incentivan el quehacer cotidiano.

En este proceso la ausencia de medios institucionales para lograr la meta trazada provoca que la mayor parte de la población se conforme con acceder a los bienes materiales que su poder adquisitivo le permite, pero avala dicha expectativa y la transmite a su descendencia. Asimismo, un sector reducido se convierte en usufructuario del valor cultural mencionado, propiciando la movilidad social en la medida que las condiciones económicas lo permiten, pero sobre todo procurando el encumbramiento sin límites de la meta trazada sin importar para ello la flagrante alienación a los valores espirituales.

A continuación mencionaremos el análisis que sociólogos norteamericanos hacen del éxito material en su propia sociedad y su estimulación en otras culturas.

Para Talcott Parsons, el proceso de industrialización en sociedades subdesarrolladas implica la institucionalización dirigida de un sistema de valores que impulse el desarrollo económico, pues cuando se logra que penetren los valores en la personalidad de los individuos se motiva un impulso suficiente para que la producción económica provoque una inmensa labor de industrialización. De lo antes mencionado se deduce que en dichas sociedades los valores, al no surgir espontáneamente, se institucionalizan mediante procesos semejantes a la asimilación de la cultura que los niños logran de los adultos, pero utilizándose para ello un plan dirigido a la población en su conjunto como si se tratara de un proceso de socialización.

Es evidente que en el proceso de penetración cultural las subculturas de poder económico y político desempeñan un papel fundamental. Es por ello que el autor mencionado afirma:

Quando el proceso primordial de cambio de valores supone el imitar un modelo exterior a la sociedad, opino que la ideología tiende a ejercer funciones análogas a las de los movimientos religiosos en el caso de los cambios interiores de valores. Los cambios necesarios en la estructura de la sociedad están justificados, según un sistema de creencias que se mantiene con alta intensidad emocional y está en sus funciones y características sociológicas muy lejos de las condiciones técnicas de la eficiencia económica y la efectividad política. La función de estas ideologías no es definir técnicas de organización económica sino legitimar cambios en los valores y en la estructura institucional.<sup>20</sup>

Pero hablemos del móvil del lucro que, como ya comentamos, es una meta situacional generalizada y cuyo contenido cultural se aprende en el curso del proceso de socialización en Estados Unidos. Al respecto, Parsons sostiene que el dinero como posesión significa que éste se presta a la simbolización del prestigio; es por ello que el dinero, la renta o la riqueza, es decir, los recursos convertibles o mensurables en términos monetarios, constituyen en una economía con un alto grado de intercambio monetario un importante símbolo de recompensa. De ahí que el lucro sea considerado una meta en la lucha por el éxito; hace esta aclaración:

Se dan complejas relaciones entre el dinero como símbolo de recompensa y otros componentes de sistemas de recompensas, siendo una de ellas el dinero como símbolo de adquisición. Otra también evidente es la conexión que se da entre los recursos monetarios y el estilo de vida, de tal forma que el dinero es el medio de comprar elementos valorados del estilo de vida; pero, a la inversa, el despliegue de un estilo de vida puede ser una

<sup>20</sup> T. Parsons, *Estructura y proceso en las sociedades modernas*, Madrid, Instituto de Estudios Políticos de Madrid, 1966, p. 154.

manera de decir al público que la renta de uno es considerable. Lo que Veblen denominó “consumo ostentatorio”.<sup>21</sup>

El sistema capitalista, particularmente el norteamericano, fundamenta su crecimiento económico en la incentivación del éxito material. Para ello, el modelo de una economía de mercado en la que todo se vale (manipular, modelar, avasallar y distorsionar la personalidad) se debe apoyar y estimular. Al respecto, Albert K. Cohen afirma que la sociedad debe dar todo género de oportunidades, advirtiendo que no alcanza con que las oportunidades se encuentren objetivamente a disposición, sino que además se debe estimular a la gente para que busque esas oportunidades, para que crea que esas oportunidades son para ella y para que piense que a fuerza de ambición, impulso y preparación, puede alcanzarlas. Insiste en que

la ideología dominante de la sociedad norteamericana por mal que se lleve a la práctica, destaca la virtud de tratar de mejorarse, niega la ilegitimidad de los órdenes fijos –para cada uno de los cuales existe un momento apropiado en la vida– y alienta a cada hombre a compararse con un amplio universo compuesto por otros, cuyos orígenes sociales difieren ampliamente. Tal vez el sistema educacional sea el principal vehículo para la transmisión de esta ideología; este sistema educacional lucha para mantener abiertas lo más posible las oportunidades de adquirir las calificaciones necesarias para dejar la clase social de origen y ascender en la escala social. La economía de esta sociedad exige una población capaz y deseosa de consumir sus productos, y para ello dedica gran parte de sus energías al estímulo de los deseos. La riqueza se halla ampliamente distribuida y siempre a la vista como recordatorio constante de lo deseable y de que lo deseable es posible. Tal sociedad es la escena de una revolución constante de anhelos que surgen.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> T. Parsons, *El sistema social*, 2a. ed., Madrid, Biblioteca de la Revista de Occidente, 1976, p. 234.

<sup>22</sup> A. Cohen *et al.*, *La sociología norteamericana contemporánea*, Buenos Aires, Paidós, 1969, p. 22.

Para Cohen, los rasgos de la sociedad norteamericana antes mencionada han sido calculados para elevar al máximo la ambición y la esperanza en el logro del éxito material.

Robert Merton señala que el dinero ha sido consagrado en la sociedad norteamericana como un valor en sí mismo y la riqueza acumulada es el símbolo de éxito por excelencia. Comenta que para el éxito monetario como sueño norteamericano no hay punto final de destino y puntualiza:

Decir que la meta del éxito monetario está atrincherada en la cultura norteamericana no es sino decir que los norteamericanos están bombardeados por todas partes con preceptos que afirman el derecho o, con frecuencia, el deber de luchar por la meta aun en presencia de repetidas frustraciones. Prestigiosos representantes de la sociedad refuerzan la importancia de la cultura. La familia, la escuela y el lugar de trabajo —principales agencias que moldean la estructura de la personalidad y la formación de metas del norteamericano— se unen para proporcionar la intensa tarea disciplinaria necesaria si el individuo ha de retener intacta una meta que sigue estando evasivamente fuera de su alcance, ha de ser impulsado por la promesa de un placer que no se cumple. Los padres sirven de polea de transmisión para los valores y los objetivos de los grupos de que forman parte, sobre todo de la clase social o de la clase con la cual se identifican. Y la escuela es, naturalmente, la agencia para la transmisión de valores vigentes.<sup>23</sup>

Asimismo, comenta Merton que los libros empleados en las escuelas implican o exponen de manera explícita “que la educación lleva a la inteligencia y al éxito monetario”, fluyendo además desde manantiales diferentes una presión constante para conservar altas ambiciones.

La cultura norteamericana impone la aceptación de tres axiomas culturales: primero, todos deben esforzarse hacia las mismas metas elevadas, ya que están a disposición de todos; segundo, el aparente fracaso del momento no es más que una estación de espera hacia el éxito definitivo; y tercero, el verdadero fracaso está en reducir la ambición o renunciar a ella.

<sup>23</sup> R. K. Merton, *Teoría y estructuras sociales*, México, Fondo de Cultura Económica, 1964, p. 146.

Ahora bien, en la búsqueda del éxito material hay quienes han escalado tan alto que el poder que muestran en la sociedad norteamericana les permite, incluso, institucionalizar expectativas de vida que sirvan a sus intereses y que terminan por convertir en valores culturales una vez que han penetrado y han sido asimilados por la población; es en esa danza interminable de creación incesante de necesidades ficticias donde se fragua la deshumanización. En este contexto, la cultura deja de ser expresión de la evolución del pensamiento para convertirse en expresión de la manipulación que una minoría privilegiada ejerce, aprovechando los medios de influencia que le provee el poder económico, fruto del éxito material.

En su obra *La élite del poder*,<sup>24</sup> el profesor Wright Mills afirma que en la sociedad norteamericana se ha desarrollado un grado sin precedentes de concentración de poder en manos de un grupo pequeño y relativamente bien integrado. Las personas que forman este grupo están definidos como personas que ocupan “los puestos de mando” institucionales de la sociedad, los puestos donde se toman las decisiones que tienen el mayor influjo inmediato y directo sobre el curso de los acontecimientos en la sociedad y sobre la configuración de su futuro y el del resto del mundo en cuanto ese futuro depende de lo que sucede en Estados Unidos.

Mills identificó la élite del poder con la clase alta y las grandes empresas de negocios; son las que ejercen el poder en las naciones que han desarrollado el perfil de sociedad de masas, utilizando para ello los medios de comunicación masiva que sirven de instrumentos de dicha élite.

Recordemos que los modelos, tal como lo hemos observado, son utilizados en una sociedad para institucionalizar expectativas y convertirlas en valores culturales. Por ello, en el contexto mundial el modo de vida norteamericano se nos muestra y ofrece como un modelo atrayente en el que los sueños se convierten en realidad. El problema es que si los sueños son inducidos por los medios de comunicación masiva, entonces ni ellos mismos nos pertenecen.

Es mucho lo que debemos aprender de una nación como Estados Unidos; sus aportaciones en todas las áreas son contribuciones de las que es beneficiario el género humano. Pero el etnocentrismo de sus subculturas más

<sup>24</sup> W. Mills, *La élite del poder*, 6a. reimpr., México, Fondo de Cultura Económica, 1975, p. 116.

poderosas es una agresión inadmisibles, sobre todo cuando se exagera la ambición, pues es pasión sin límites que arrolla a su paso todo lo que al hombre dignifica.

El bienestar material ha de ser una aspiración de la humanidad en su conjunto y el avance en todas las áreas del conocimiento sin tabúes de especie alguna, su propósito, pero siempre al servicio del hombre como medio para la manifestación de las potencialidades del ser.

### *Orientación al consumismo*

El advenimiento de la sociedad industrial tiene como antecedentes tres acontecimientos decisivos: el Renacimiento, cuya característica sustancial es el paso de lo estable al dinamismo progresivo y constante y la ilimitada libertad de procedimientos que se traduce en el afán de romper con todo límite; la revolución religiosa (cristianismo), caracterizada por la Reforma protestante, encabezada por Calvino y Lutero, y la Contrarreforma católica, asumida por la Compañía de Jesús, de cuya confrontación dialéctica emerge en el catolicismo la tolerancia hacia sus feligreses, y la revolución comercial, que posibilitó el modo de producción capitalista.

Las sociedades involucradas se sometieron al imperio de la razón, que es porción del legado heredado a Occidente por la cultura griega, relegando la valiosa porción contenida en la experiencia emocional y la percepción intuitiva. De esta manera, culturalmente los hechos del espíritu que son propios y peculiares de cada hombre quedaron aletargados.

Por el camino de la razón el hombre ha alcanzado logros jamás imaginados, pero no por eso ha dejado de ser un hombre a medias y así transitará regocijándose y envaneciéndose de sus descubrimientos. Su afán de poder lo ha llevado a la conquista de la naturaleza, afirmando que ya nunca más estará sometido a ella y a sus, en ocasiones, crueles designios. Dominado por la razón que supone el vehículo de su liberación y la superación de todos los males, queda atrapado sin saberlo ni admitirlo en la búsqueda por la búsqueda en sí, pues sólo ve el frondoso valle del quehacer intelectual (ya que a la experiencia emocional y a la percepción intuitiva no le ha dado más lugar que el que pueda corresponderle racionalmente), pues la razón amparada en la ilimitada “libertad” de procedimientos que no se impone límites se prostra de rodillas al movimiento como la constante existencial por excelencia.

El mosaico de naciones en el mundo contemporáneo nos permite apreciar una gama de procesos de desarrollo económico que van desde sociedades capitalistas subdesarrolladas que no han alcanzado a consolidarse industrialmente, hasta sociedades que viven en la llamada era posindustrial. Pues bien, la desventaja entre unos y otros países es de tal magnitud que es fácil predecirles la continuidad de acciones que confirman la dependencia económica y cultural, con las serias implicaciones que este hecho conlleva, en lo que atañe a los proyectos históricos de los países sometidos a dichas formas de dominación.

El poder hegemónico de las sociedades posindustriales tiene su antecedente en tres renglones determinantes: la carrera espacial, la física nuclear y el desarrollo acelerado de los medios de comunicación, específicamente la televisión como vehículo de “información” instantánea de los sucesos acontecidos. En este contexto, dichas naciones se colocan en una posición que facilita pretensiones de dominación de sus ideas, concretamente en el área que beneficia los intereses de sus subculturas económicas, pues su capacidad de trascender los límites del planeta y saberse poseedora de las más altas tecnologías, tanto en el campo de la energía como de la comunicación, les da la seguridad de establecer las reglas de un juego por ellos gestado y por ellos jugado, convirtiendo o pretendiendo convertir, según el caso, a las naciones en vías de desarrollo en piezas sobre un tablero.

Dentro del proceso mundial de modernización, las sociedades en vías de desarrollo atrapadas en el drama de la injusticia social y abatidas por el fracaso de las ideologías, sienten que no tienen más salida que las propuestas (diríamos más bien, impuestas) de las sociedades posindustriales. Lo anterior debido a que no están dispuestas a vivir en la marginación del desarrollo económico, que de por sí ya se antoja inalcanzable, y están decididas a seguir la prescripción que se imponga. Ya no les importa poner la soberanía nacional en manos de sectores de la burguesía apátrida o en manos de capitales multinacionales que pronto cobrarán y se pagarán con creces el “favor” hecho a las desfiguradas economías de dichos países.

Si la reaccionaria y corrupta clase dirigente hubiera servido al pueblo de tal manera que la justicia social y el bien común hubieran cristalizado, los países en vías de desarrollo se encontrarían en libertad de escoger su destino y construir el proyecto nacional de realización, fruto sí de su cultura. No

dudamos que con la economía de “libre mercado” se acceda a una prosperidad económica generalizada, obviamente aunada a la pléyade de conductas desviadas de las sociedades posindustriales.

Tal vez al fin vivamos en la tan ansiada economía de bienestar del hombre a medias, pero mientras esto sucede, las subculturas que utilizan los medios de comunicación masiva, sabedoras de las potencias puestas al descubierto por los filósofos griegos (experiencia emocional y percepción intuitiva), las manipulan utilizando todo género de subterfugios para provocar el consumismo, que es imprescindible fuerza motora del crecimiento económico en las sociedades de “libre mercado”.

José María Carrascal, en su libro *USA superstar*, en el que procura justificar la tendencia al consumismo, comenta:

El verdadero Dios de los Estados Unidos es el dinero; y no lo decimos irónica y despectivamente. En una sociedad de nueva planta, donde no valen los blasones, la única medida para atajar a cada uno es su éxito material, expresado en dinero conseguido, y así, en América para definir a alguien se dice “vale tantos dólares”, pues el valor personal va equiparado a lo alcanzado en moneda constante y sonante. Al americano, en efecto, le gusta mucho el dinero, todo el país está organizado en pos de su consecución, pero le gusta el dinero no para almacenarlo sino para gastarlo: la lucha por el dólar es a muerte para gastárselo luego [...] Es la mentalidad del gasto, del consumo, impuesta por una industria que exige estar produciendo y gastando constantemente, una mentalidad tan gravada aquí [la obra se escribió en Estados Unidos] que cuando el americano compra algo, aunque no le haga demasiada falta, obedece a un deber subconsciente que le dice que hay que gastar para que el país pueda seguir marchando [...] El dinero es la fuerza primaria impulsora, el Dios de Estados Unidos.<sup>25</sup>

Por vía del consumismo se subordina el hombre a las cosas, además conlleva la mentalidad de la primacía de lucro y el egoísmo. La persona encuentra

<sup>25</sup> J. M. Carrascal, *USA superstar*, Barcelona, Destino, 1983, p. 43.

satisfacción sólo en consumir cosas, su vida se va orientando paulatinamente y cada vez con más intensidad hacia la satisfacción de necesidades inducidas, que nunca alcanza a satisfacer plenamente, pues siempre hay nuevas cosas que adquirir. Todo a su alrededor se convierte en objeto de consumo. Se le manipula de tal manera que su sensación de bienestar proviene de los paraísos artificiales prometidos por los objetos que, de manera atrayente y llenos de simbolismos que no corresponden a la cosa en sí, se le presentan para que los adquiera.

La colocación de los productos aun en sociedades subdesarrolladas, cuyo nivel adquisitivo en términos generales es muy reducido, no tiene más límites que la ineficiencia de sus promotores para manipular las motivaciones del público. Lo anterior es posible debido a que cuentan con clases medias y altas, que encuentran en el consumismo la confirmación de un estatus que les hace suponer que trascienden por encima de los demás. Porque en el juego sucio de la libertad de empresa son arrollados los valores espirituales y cualquier obstáculo moral que se oponga a las bondades de los productos casi mágicos que se ofrecen.

Comprar compulsivamente es un síntoma característico del consumismo; suponer que consumiendo cosas uno se sentirá bien es un síntoma del consumismo; comprar cosas que no satisfacen realmente nuestras necesidades es un síntoma del consumismo; suponer que a la felicidad se accede mediante la acumulación de objetos es un síntoma del consumismo; valorar las cosas por lo que cuestan es un síntoma del consumismo; querer siempre más cosas es un síntoma del consumismo; considerar a las personas por lo que tienen es un síntoma del consumismo; trabajar intensamente con el propósito central de adquirir cosas innecesarias es un síntoma del consumismo; ver únicamente en las grandes obras materiales la trascendencia del hombre es un síntoma del consumismo; trastocar las cualidades de las personas cosificándolas es un síntoma del consumismo; trastocar las características de las cosas personificándolas es un síntoma del consumismo; supeditar la visión del mundo a provocaciones inducidas por los medios de comunicación masiva es un síntoma del consumismo y es que la sociedad de consumo incide en el caótico nivel de los deseos, precisamente por la influencia que el contexto social ha ejercido sobre los integrantes de una cultura. Al respecto Adela Cortina comenta:

Lo que caracteriza a los deseos no es ser o no falsos, es ser “infinitos”. El afán de superar, igualar, compensar un rasgo desagradable, el soñar despierto, el deseo de experimentar un placer desconocido, la pasión por lo nuevo se fija en un momento en un objeto, pero luego en otro y en otro, sin que sea posible fijar un límite. Precisamente por eso la sociedad opulenta es a la vez sociedad insatisfecha.<sup>26</sup>

Veamos por ahora la opinión del argentino Salvador F. Busacca, quien sostiene que el resultado del consumismo es un hombre perturbado, que no tiene paz ni descanso, que trabaja en una carrera que no tiene metas ni fin, en procurar nuevos bienes materiales o de bienes espirituales siempre cosificados; en una carrera de la vida ostentosa, en pos de objetos que exhibir a seres que no ama. Considera que el proyecto del neocapitalismo o del “desarrollismo” economicista ofreciendo a través de la abundancia de bienes materiales, justicia, libertad y felicidad y a través de la disminución del trabajo manual, tiempo libre automático para el crecimiento humano, ha probado su falacia histórica. Y no podrá ser de otro modo, ya que la solidaridad y la creatividad no son subproductos de ningún materialismo por más beneficios sociales que se les agreguen.<sup>27</sup>

El autor señalado considera que una especie de enamoramiento adolescente preñado de admiración por lo recién salido de la industria es mantenido permanentemente por la propaganda comercial y es así como, por medio del consumismo, el hombre deja de ser dueño y señor de los objetos para convertirse en su esclavo y su víctima propiciatoria, pues cree haber dominado a la naturaleza y se somete todos los días a esa naturaleza artificial. Y siempre refiriéndose a la Argentina, precisa:

Los que estamos en las vías del desarrollo juzgamos con sobrado motivo que el modelo de la sociedad posindustrial, capaz de permitir a muchos millones de seres humanos una abundancia material sin precedentes, no

<sup>26</sup> A. Cortina, *Por una ética del consumo*, Madrid, Ediciones Generales, 2002, p.166.

<sup>27</sup> S. F. Busacca, *Hacia un nuevo proyecto histórico*, Buenos Aires, Plus Ultra, 1975, p. 44.

va unido a ninguna felicidad envidiable ni acompañado por pruebas de solidaridad humana, fraternidad, paz, integración familiar y comunitaria.<sup>28</sup>

Y es que, en efecto, compartiendo el pensamiento del autor citado, consideramos que la experiencia de vivir la persona en la plenitud de sus capacidades humanas sólo es posible en una gozosa solidaridad, en el libre sentimiento de comunión fraterna. Experiencia que en el más alto grado consiste en la alegría existencial del que ofrece sus servicios y da de sí lo mejor, sin pensar en recibir ni recompensas ni agradecimientos.

El manejo de emociones y el control de la razón son tentaciones a las que no han podido sustraerse los predicadores de la nueva moral social; ahora los fines son de orden económico y por ello se estimula la capacidad adquisitiva y su orientación hacia el consumismo. Sin embargo, el desmedido poder que a las multinacionales de apariencia anónima y subyugante les ha dado el consumismo en el contexto mundial puede llevarlas a la manipulación de motivaciones cuya orientación desconocemos, pero que seguramente trastocarían el núcleo de nuestro ser. ¿Es que acaso la especie humana tiene que sucumbir ante una nueva casta de bárbaros para los que el poder del dinero ya no será suficiente?

<sup>28</sup> *Ibid.*, p. 45.



## La cultura del conflicto

---

Sería vano intentar disminuir la importancia de los conflictos que son y han sido considerados elementos inherentes en la vida del ser humano y un producto de las interacciones, las interpretaciones valorativas y los aprendizajes. Éstos llegan a producirse nacidos de toda relación social en y entre personas, ya sea a nivel intrapersonal e interpersonal.

El conflicto surge casi siempre de frente a las percepciones emergidas desde la disyuntiva de la interpretación personal, o bien de una creencia que si no es aclarada oportunamente provoca una insatisfacción personal producto del resultado de nuestros propios paradigmas. En esencia, ambas partes dentro de una relación están unidas como elementos del sistema relacional y éste dentro del sistema social que la situación individual ha de repercutir en la totalidad del sistema y el sistema, al verse afectado, ha de repercutir en cada uno de sus miembros (como elementos del sistema social; porque el todo es más que la suma de las partes).

Esto nos lleva a reestructurar la idea de conflicto más allá de lo meramente racional, a los protagonistas del conflicto en cuanto a seres pensantes y complejos y resaltar la capacidad de sentir, de hacer, de decir y de emocionarse en cada una de las esferas de desarrollo naturalmente humanas al interconectarse una con las otras. Mientras más elementos humanos estén involucrados en el conflicto, la complejidad de éste se incrementa exponencialmente. Para resolver el conflicto es necesario hacerlo desde el contexto intrapersonal, reflexionando en las causas desde su base y no desde las manifestaciones beligerantes.

Por otro lado, aun y en desequilibrio, las personas dentro del conflicto tienen la posibilidad de tomar conciencia de sus capacidades esenciales; entonces surge el deber de esforzarse junto con uno y con el otro para encontrar un punto de coincidencia como eje hacia un acuerdo. Por ello, la propuesta

de *Mediación asociativa* le apuesta a crear un proceso vivencial, educativo, en el que los protagonistas del conflicto diseñen las soluciones a éste y que al salir de él, se encuentren preparados para aplicar estos principios en sus familias y en sus comunidades.<sup>29</sup>

## SEMIOLÓGIA DEL CONFLICTO

Desde tiempos antiguos existen propuestas y enfoques (Descartes y Hegel, por ejemplo) sobre el conflicto, su esencia, su acto, su manifestación y su trascendencia. La luz de la coincidencia radica en que del conflicto se asoma la incapacidad para ejercer eficientemente las destrezas naturales de comunicación humana. Lo común y lo cómodo es permanecer ante significados personales y percepciones seguramente distorsionados. El querer y necesitar o simplemente comunicar no siempre es suficiente, hay que saber hacerlo. Lo que se dice eventualmente se distorsiona en el tránsito de la idea hacia los labios<sup>30</sup> de quien lo dice y hasta el oído de quien lo escucha, influido y distorsionado por elementos externos, ambientales y culturales, así como por estilos de vida diferentes y necesidades individuales. Tierra fértil para el conflicto.

Argumentamos que es posible, con la misma destreza, llegar a un acuerdo atendiendo a la propia naturaleza de existir. La necesidad de cercanía contradice de alguna manera la necesidad de aislamiento. Es importante dentro del contexto del conflicto en una relación verbalizar intencionadamente, dando mutua importancia a la relación.

El conflicto desde que se origina fluye de él mismo la posibilidad de crecimiento de aprendizaje y madurez. Un conflicto como acto presente en lo cotidiano dentro de las relaciones humanas se va estructurando a través de segmentos diversos con significados distintos con y entre los protagonistas de la relación. Estos significados pueden constituir un elemento amenazante o no para la relación humana en función de los intereses individuales, que

<sup>29</sup> J. Pesqueira Leal, *La mediación, el cambio que la sociedad reclama*, Tamaulipas, 2005.

<sup>30</sup> Nos referimos a la verbalización de la narrativa, al lenguaje utilizado circunscrito en el diálogo entre personas.

eventualmente pueden interpretarse como opuestos y que, consecuentemente, pueden provocar inseguridad en las personas e inestabilidad en su relación.

El conflicto como co-construcción de significados tiene valor al estar concentrado en la posibilidad de reconstruirlos desde la narrativa epistemológica de un hecho con dos visiones distintas. Definir un conflicto implica ubicarlo en un contexto, reconocer sus propiedades y desde ahí aprovechar la oportunidad de resolverlo.

### *Conflicto interior, conflicto consigo mismo*

Hablar del conflicto íntimo con uno mismo amerita contextualizar como punto y base las creencias, los valores, las percepciones y las emociones generadas como producto de la autobiografía y la historia de vida que nos acompaña.

El conflicto *conmigo* y *desde* mí es una metáfora en donde prevalece el debate entre el ser, el deber ser, el hacer y el sentir desde donde irónicamente y de forma casi permanente estamos autosaboteándonos emocionalmente o negociando irracionalmente. El desenlace metafórico tendrá eventualmente una proyección externa y con ella sobrevendrá una sobrecarga emocional para intentar establecer y mantener el equilibrio y la armonía interior. Consecuentemente, el impacto se reflejará en la armonía del acto de convivir.

Estar en conflicto interior es como ser un equilibrista en la cuerda floja que debe mantener en equilibrio los *yoes* para estructurar el yo que es necesario proyectar. Tenemos, por ejemplo, el *yo capataz*, el *yo hedonista*, el *yo en reposo*, el *yo calificador*, el *yo creativo*. Todos ellos son personajes internos que hemos ido integrando en uno solo: Yo. Esa voz interior que nos habla continuamente y que al dejar de escuchar conscientemente se traduce en dudas, indecisiones, emociones e intereses encontrados y a veces contradictorios.

El yo toma posición y debe negociar consigo mismo, ya que se genera un conflicto con él y contra él. Este andar produce en el mundo sensible y personal efectos reflejos en manifestaciones psicofisiológicas y sociales. Atender la causa y controlar los efectos nos conducirá a una condición de equilibrio interno.

El equilibrio lo genera uno mismo al tomar acciones, reconocer la autonomía de la voluntad y provocar un encuentro con los otros a fin de compaginar y compartir las necesidades como los intereses hasta encontrar un objetivo común. En definitiva es necesario negociar, conciliar y mediar todos los días con uno mismo, antes que con los demás.

### *La interacción desde el conflicto*

A pesar de las características grandiosas, peculiares y distintas de las personas, de cada par, familia y grupo, todos comparten las cualidades que son inherentes y necesidades específicas. Está presente siempre el deseo de poder ser, el sentimiento de ser importante para alguien y la búsqueda de significado en la vida.

Para sentir poder, uno debe tener la sensación de ser valioso –yo soy alguien–; para ser *importante*, hay que causar impacto –yo soy alguien para ti–. Para encontrar *significado* en la vida, cada persona debe trascenderse a sí misma, expandirse en un mundo más amplio, desarrollando la capacidad de ir más allá de los límites y de los intereses privados.

Como base natural de nuestra condición social, todos buscamos relacionarnos con los demás y con el mundo que nos rodea. Esto implica la existencia de relaciones con la pareja, con la familia, con el grupo social para contrarrestar la herencia de la modernidad: la cada vez más frecuente sensación de “soledad”, ante la que cada uno debe comprometerse con la relación y ser el pivote fundamental que dinamiza la co-construcción de la misma.

El desafío ante los nuevos patrones sociales de convivencia implica elegir formas de conducta, de comportamiento y de intercambio de alternativas, abrirse a nuevos modelos y nuevos significados, toda vez que es relevante dada la frecuencia con que los conflictos surgen y son provocados por deficiencias de comunicación humana y deformaciones perceptivas de la realidad.

Si el conflicto tiene su origen en la comunicación, es posible que se manifieste en forma de malos entendidos o interpretaciones dada la incapacidad para escuchar y seguramente para expresar. Seguramente el origen está relacionado con la actitud hedonista. Será menester desarrollar habilidades para resolver, aclarar, reformular y revalorar.

Cuando el conflicto nace de las percepciones individuales y sus traducciones personales, surgen de inmediato los prejuicios. Las circunstancias y los hechos no son percibidos de igual manera por los protagonistas del conflicto y, en consecuencia, son incomprensibles fuera de cada realidad paradigmática. Es ésta la causa a nivel de percepciones que provoca y desencadena emociones y sentimientos, como son factores que pueden dificultar que la comunicación se dé o, en el ideal de los casos, mejore.

Observemos, pues, la pertinencia de atender en paralelo tanto la comunicación como la percepción en el conflicto, a fin de llevar a puerto seguro la relación entre los protagonistas, incluso si el protagonista es uno mismo. Tengamos en cuenta también que un conflicto no resuelto nos seguirá afectando colateralmente durante mucho tiempo; hasta que no asumamos la responsabilidad de atenderlo y centrarnos en resolverlo, podremos armonizarnos con el universo personal y comunitario.

Al tomar acciones para la pertinencia de solución a un conflicto en el que de alguna manera somos protagonistas, nos invade una gran inquietud como efecto “normal” mientras transitamos ese andar. La paciencia, la tolerancia, la mesura, entre otros elementos de valor, nos proporcionarán el equilibrio emocional necesario para lograr la unidad complementaria. Consecuentemente, llegaremos a una convivencia armónica y a sentirnos congratulados.

La interacción en el conflicto obliga a considerar los niveles primarios de incidencia: conflictos intrapersonales referentes a los asuntos controversiales con uno mismo; conflictos interpersonales en función de los problemas o controversias entre personas; conflictos intragrupal que se presentan dentro de un grupo y los conflictos intergrupales que se refieren al macro contextual de controversias entre grupos.

El conflicto intrapersonal se refiere al efecto controversial que enfrenta una persona de frente a sus propias circunstancias y emociones. Una persona debe desarrollar el poder de elegir la mejor alternativa desde su vocación pacifista y de acuerdo al resultado que desea alcanzar. Resultado, obviamente, que se espera sea positivo y acorde a las necesidades individuales. Al existir un conflicto, el instinto es reaccionar o evitar en función de la connotación negativa del conflicto que provoca prejuicios de resultados negativos, por lo que no sólo basta decidir actuar. El punto toral es ver el conjunto y analizar cada elemento, subrayando los efectos positivos y los posibles resultados negativos.

La intensidad de un conflicto intrapersonal es producto, entre otras cosas, de la actitud frente a las diversas alternativas reales que se tienen disponibles para su manejo. Asimismo, se debe orientar la intención a encontrar entre las consecuencias positivas un equilibrio que satisfaga sus necesidades y tranquilice sus emociones. Para ello, es importante considerar prioritario conocer cuál es la fuente que origina el conflicto intrapersonal.

En el conflicto intrapersonal, como en todos los niveles de conflicto, existen diversos tipos de rol. Uno de ellos se refiere básicamente a que es la misma persona quien encuentra discrepancias entre los mensajes que recibe del exterior y los mensajes histórico-culturales traducidos desde su propia historia. Un ser humano frente a sus propios conflictos, orientado en las habilidades emergidas de sus cualidades positivas, enfoca sus actitudes, sus valores y su visión en un resultado aceptable consigo mismo.

El conflicto intrapersonal es al individuo como el conflicto interpersonal es a dos o más individuos. Interpersonalmente surgen conflictos con una doble dirección de poder. Los protagonistas del conflicto buscan encontrar satisfacción y recompensa a sus necesidades particulares. La conducta de uno influye en la conducta del otro. Es probable que se manifieste un poder de coacción y sometimiento en cuanto a la habilidad de uno para influir en la conducta del otro a través del castigo. En el conflicto interpersonal se manifiestan también controversias relacionadas con el poder jerárquico de una persona, donde intencionalmente se omite, minimiza o disminuye valorar a los demás.

Una fuente de conflicto interpersonal se ve manifiesta ante el abuso del poder de las experiencias de una de las partes, en donde su habilidad personal influye en el comportamiento del otro, aprovechándose del reconocimiento de sus talentos o de sus conocimientos especializados. En este nivel de conflicto existen más estilos de manifestación que en el anterior, ya que en este caso se puede dar un estilo de evitación o bien el estilo para forzar las circunstancias. Puede existir el estilo cooperativo no empático o el empático no cooperativo.

El conflicto interpersonal de relación entre dos o más personas, como el conflicto grupal es entre dos o más grupos constituido cada uno por personas representantes de los intereses comunes.

No nos cabe duda que para clasificar o hablar de un conflicto grupal se deben considerar los elementos ya mencionados. Un conflicto a un grupo es el símil de lo que un conflicto es a un par y a un individuo, los efectos reflejan una semejanza estructural desde lo individual a lo colectivo.

## CONFLICTOS SOCIALES

Desde Aristóteles se identifican y catalogan las necesidades humanas, y que además son inherentes a la condición humana, como es el caso de las necesidades básicas (propias del individuo): *alimento, vestido, vivienda, educación y cuidados*, todas ellas materiales de las que se esperaría que se inicie el mecanismo afectivo que las satisfaga desde el primer instante de vida.

La satisfacción de estas primeras necesidades provocará el desarrollo idóneo de la persona al mismo tiempo que se integra como ente social; requiere satisfacer además otras no materiales, como el respeto a los *derechos humanos fundamentales, la libertad, la participación y el derecho de manifestar las propias necesidades*. Ante estas y aquellas carestías fundamentales, está la posibilidad parcial o absoluta de satisfacción.

Con frecuencia, la insatisfacción produce cierto grado de disociación entre la percepción de uno mismo con nuestro entorno y, en consecuencia, se genera el conflicto.

Fundamentalmente el conflicto ha de enmarcarse dentro del sistema social en razón de que, cuando surge, altera el sistema al tiempo que desajusta la estructura de la sociedad. Curiosamente, dicha sociedad añora la armonía, mientras que paralelamente deja inconclusos los ajustes en los procesos de cambio necesarios, obstaculizando el transitar hacia la paz social.

Cada sistema social contiene elementos de tensión y de conflicto potencial; si el análisis de la estructura de un sistema ignora estos elementos y se centra únicamente en el ajuste de las relaciones pautadas, no es posible anticipar el cambio social básico. No todos los sistemas y subsistemas sociales tienen el mismo tipo de conflicto, ni cada conflicto se presenta con el mismo grado de tensión. La intensidad varía y es acorde a la estructura del sistema y a la adscripción del mismo.

Estamos interesados en retomar la idea de que el conflicto, que no violencia, tiene el potencial necesario de consolidar y transformar para generar innovación y creatividad como parte de un sistema social integrador. De hecho, el conflicto en sí mismo provee la energía revitalizante que da la fuerza para el cambio creativo. La toma de conciencia y el pensamiento creativo surgen a raíz de resolver los obstáculos conforme se asoman en la interacción grupal.

### *Factores desencadenantes del conflicto social*

No existe una razón absoluta que denote el origen o genere un conflicto. No es el conflicto independiente del ser humano en cuanto a sus relaciones. El origen de un conflicto social es multicausal y cada causa es multifactorial. De esta forma, la relevancia del conflicto radica en aplicarnos a darle atención e intervenir tanto en la causa como en el efecto.

Un conflicto por sí mismo, hemos señalado antes, desencadena inseguridad, desequilibrio emocional, modifica el significado percibido y altera el estado de ánimo. Estos mismos elementos resultantes son, a su vez, factores desencadenantes. Entonces nos encontramos en un punto donde podemos resolver sistémicamente atendiendo lo pertinente de cada elemento en riesgo y cuidándolo integralmente.

Es importante considerar factores de riesgo desencadenantes aquellos que por su propia naturaleza dependen más de la conciencia social y de su introyección colectiva en las esferas socializadoras: la familia y la escuela. Las consecuencias de un conflicto social tienen implicaciones y significados desde el inicio hasta el efecto-causa que lo produjo.

El conflicto social se presenta en todos los sistemas sociales como inherente a las personas que interactúan y se agrupan. El conflicto se muestra en más de un grupo, dado que todos están conformados por personas, por instituciones y por sus relaciones. La variación y particularidad del conflicto social están dadas con base en la estructura interna social, en el nivel de movilidad, en las pautas de comportamiento de cada uno de los miembros, en los niveles de distribución de bienes, entre otros factores relacionados también con los subgrupos. El conflicto social surge a partir de un desequilibrio

en el estado de gratificación y satisfacción que, a su vez, produce tensión y demandas de solución.

Los cambios, producto de las nuevas estructuras sociales, económicas, tecnológicas y culturales son factores que han provocado, de alguna manera, el surgimiento de conflictos en el deambular social. La creencia de modernidad, así como la posibilidad de una estructura que supone un pluralismo gradual, traen consigo consecuencias conflictivas redirigidas hacia las relaciones sociales. Todo sistema social entraña en su esencia una distribución entre los subgrupos y las personas que lo componen.

Distinguir entre un cambio en la estructura social y el cambio social es proponer una continuidad entre el pasado y presente social. Distinguir más allá de lo observable de un cambio social puede facilitar la construcción y mantenimiento de un equilibrio entre subsistemas ante el conflicto social y las relaciones sociales.

### *Realidad ante el conflicto social*

En el mundo occidental moderno los intereses que se han ido generando ejercen presión para mantener una rutina pretenciosamente segura, en donde se deja un espacio abierto a la libre manifestación de conflictos. Nuestra estructura social ya no es unitaria y, por lo tanto, los intereses creados encuentran difícil resistir la corriente continua de innovaciones promotora de cambio. El conflicto social procede de necesidades de cambio y provoca cambios. Posiblemente por intereses y necesidades. Dicho cambio en sí mismo es un conflicto, ya que intenta romper con la rutina. El cambio provoca un quiebre en las costumbres y el conflicto emerge a la conciencia.

El entorno social influye en el comportamiento; de ahí la importancia de que esto mismo favorezca el desarrollo de habilidades cognitivas y facilite la capacidad de relacionarse con los demás, así como provocar y dar ruta a la disposición actitudinal del ser humano a través comportamientos socialmente previstos, aprobados o no.

Es difícil señalar en qué momento el cambio social es suficiente y relevante para justificar el surgimiento de conflictos. Valdría el esfuerzo para distinguir entre el cambio en los procesos propios del sistema social y el de los procesos de cambio social. Dicho ya que un conflicto es a cambio,

como cambio es a reestructuración de todas las relaciones sociales, desde las instituciones básicas hasta de los valores en que se sustentan. Nos parece bien resaltar que las transformaciones sociales no siempre consisten en un cambio brusco o simultáneo en sus subestructuras. Tampoco necesariamente generan conflictos que requieran más que un ajuste gradual.

### *Conflicto social: abordaje tradicional*

En las estructuras sociales existen mecanismos de contención que son el puente que sirve de auxiliar entre el control y la canalización de conflictos. La regulación normativa es administrada por un poder ejercido, por ejemplo:

- Comparten la actitud de participar con el afán de resolverlo, responsabilizándose o no, de su propia conducta, dando pauta a la co-construcción de una posibilidad de llegar a un acuerdo normado.
- Contienen desde su moral y percepción particular en busca de obtener un resultado satisfactorio e independiente uno del otro.
- Participan desde un mismo esquema simbólico en donde la opción es ganar o perder y buscan encontrar los medios para lograr individualmente la satisfacción plena.
- Acuerdan terminar el conflicto racionalmente sin compromiso alguno, más allá de lograr la terminación del mismo obteniendo el mayor beneficio.
- Posicionan sus necesidades maximizando la posibilidad de una victoria absoluta.

## CONFLICTOS INTERPERSONALES

El conflicto interpersonal tiene que ver con las nuevas tradiciones arraigadas en la cultura occidental en cuanto a que se pasa de lo psíquico a lo físico (cuerpo-mente), asociando el cuerpo con la condición social del ser humano y la mente con la condición individualista del ser, desde donde se aplica un significado paralelo en función de que al satisfacer las necesidades materiales, surgirán las necesidades no materiales.

El conflicto parte del interés por lograr objetivos que muchas veces son incompatibles. Un conflicto interpersonal es como todo conflicto, inherente

a la relación entre personas. Es en este caso y dada la complejidad de la naturaleza humana, el conflicto también prelude natural circunscrito a las relaciones, como parte fundamental de la vida en sociedad. El elemento regulador es la comunicación.

Es frecuente detectar que el conflicto interpersonal obedece a motivos relacionados con las necesidades y luchas de poder. Hablar de necesidades implica necesariamente los *deseos y las aspiraciones humanas* (intereses) como elementos fundamentales no manifiestos por el individuo como necesidades sensibles y precisas de manera particular e independientemente de la convivencia.

Hay que aclarar, sin embargo, que las necesidades ontológicas no responden en orden de prioridad a las necesidades de la filogénesis. Filogenéticamente podemos hablar de necesidades no materiales, como son los *valores* traducidos o identificables como ideas, hábitos, creencias, usos y costumbres de un grupo social determinado; y éstas se distinguen de las necesidades ontológicas en función de que los primeros son adquiridos y los segundos son universales.

La necesidad humana más identificada es aquella que se refiere al *ejercicio de interacción* con el otro y que tiene además una íntima relación con los valores sociales para lograr el autocontrol y evitar los medios de control tradicional. Distinto a las necesidades pero interconectados sutilmente, están los intereses que mantienen una fuerte influencia en los hombres y en los grupos. Las necesidades están orientadas a ser satisfechas internamente y a consolidar los valores. Los intereses, sin embargo, se encaminan a mostrarse como manifestaciones externas de ciertas necesidades.

### *Factores desencadenantes del conflicto interpersonal*

Existen desencadenantes a nivel social y psicológico que tienen que ver con la propia naturaleza de la convivencia humana, independientemente de cualquier habilidad no desarrollada o cualidad mal estructurada. Cada conflicto desencadenado sigue un patrón en cuanto a que surgen de una idea y de su simbolismo. Se genera una sensación y se traduce en acciones producto de emociones nacidas de la relación o del resultado que se haya interpretado antes.

Eventualmente el conflicto surge por una actitud irresponsable y poco empática hacia el derecho de los demás. La sensación intensa de emociones induce acciones de extrema atención o bien de absoluto rechazo. Esta inestabilidad social genera reacciones impulsivas que dañan cualquier relación.

El conflicto interpersonal es cíclico (se escala y se desescala) al tiempo que es dinámico (entre un ciclo y otro la forma del conflicto cambia y se transforma). El ciclo de conflicto implica una tendencia desencadenante que tiene que ver con las cuestiones cognitivas y emotivas producto del desacuerdo. Pareciera normal que puedan surgir en las políticas, las funciones, recursos, etcétera.

La etapa para interactuar y las motivaciones y valores se desenvuelven en conjunto en nuestros niños y jóvenes. Independientemente de su nivel socioeconómico y cultural, intentan homologarse a través de la apatía que inspiran los medios de comunicación masiva y que igualmente son reforzadas por las instituciones de control social formales e informales, como es el caso de la aceptación de modas y estilos poco convencionales en las escuelas y tolerados en la familia.

En consonancia, uno de los factores desencadenantes de conflictos entre las personas es la certeza de que uno siempre es diferente del otro en cuanto a gustos, preferencias, ideales, etcétera, y la necesidad de hacerlo diferente o sentirse similar. Las perspectivas sobre un tema en particular tienen tantas variaciones como opiniones. La cuestión es que si en el resultado ante estas diferencias de opinión se involucran emociones o estados sensibles negativos, los resultados emergen en el mismo sentido.

Un factor cotidiano es la frecuencia con que las personas acostumbramos prejuzgar. La apariencia de lo que observamos forma una idea preconcebida que fomenta *a priori* el juicio. Esto no es otra cosa que una deficiencia comunicacional en los niveles de interpretación de los símbolos de quien percibe y nos lleva consecuentemente a suponer razones o motivos que se asumen desde una frágil concepción de la realidad personal. Es en la persona y en el grupo donde se encuentran los valores claramente asociados al individualismo, al hedonismo, al egoísmo, lo cual nada contribuye a gestar una sociedad regida por la cooperación, la fraternidad y la solidaridad. Valores que subrayan un derecho para el logro de nuestra plena humanización. Socialmente nos hemos vuelto vulnerables, tolerantes y temerosos.

Cabe resaltar que factores de influencia determinante y de riesgo frente al conflicto interpersonal pueden atribuirse al sistema de familia de donde procede la persona. Las familias desestructuradas en donde, además, se ha modelado el alcoholismo, el abuso, el consumo de drogas y/o experiencias traumáticas, no pueden más que dificultar un desarrollo psicosocial apropiado que capacite para la convivencia pacífica y la interacción social solidaria. Existen afortunadamente también casos de familias que aunque la estructura está lastimada, los resultados son exponencialmente distintos, como es el caso de las familias resilientes. No hay elementos definitivos como para esgrimir una conclusión contundente: La familia refuerza o vulnera la condición humana.

### *Realidad ante el conflicto interpersonal*

En los nuevos y diversos modelos de familia, hay niños que desde su nacimiento tienen derecho a un ambiente favorable para iniciar su proceso de socialización. Pese a ello, los padres o tutores, como agentes responsables de su cuidado y nutrición material y emocional, lamentablemente no ejercen esa responsabilidad más allá de lo mínimo, o sencillamente la delegan al ámbito social. En estos casos los sistemas socializadores en ambientes escolares y comunitarios se encuentran con personas con carencias formativas, dándose a la tarea de nutrir y desarrollar lo mejor posible en ellos aquellas conductas, hábitos y habilidades sociales aprobadas en esos contextos. Cuando la familia nutre y desarrolla al ser humano, la escuela y el barrio se encargarán de nutrir y desarrollar al ser social.

En esos ambientes es donde con mayor fuerza se deben inculcar preceptos y experiencias que estimulen el desarrollo prosocial, además de supervisar la influencia de otros agentes sociales que también contribuyen a modelar y culturizar al ser humano en formación. Este proceso formativo y desde cada sistema socializador en cuanto valores debe enfatizar la percepción de la realidad, la racionalización de la afectividad, la solución de problemas, el fomento de habilidades sociales, el razonamiento lógico, crítico y ético, así como la racionalización de los valores absolutos y relativos. Asimismo, contemplar el desarrollo de habilidades para convivir, para negociar, para flexibilizar las ideas y estimular la creatividad, sumando además las capacidades de abstracción y especulación.

En las relaciones interpersonales aparecen siempre como protagonistas personas con una historia personal definida y nunca igual. Por ello, en todo conflicto interpersonal, la corresponsabilidad, si bien es un elemento difícil de asimilar en cuanto a la co-construcción del mismo, es pertinente dedicar el tiempo necesario para asumir responsabilidades y hacer consenso con los sentimientos y las emociones mutuos para responder y atender al conflicto en equilibrio, con objetividad y sin carga emocional. Las actitudes, los estilos y los valores de cada persona dentro de un conflicto son factores que determinan el tipo de desenlace. Llegar al entendimiento mutuo contribuirá a refrendar y sanar la relación.

### *Conflicto interpersonal: abordaje tradicional*

Las circunstancias que precipitan el conflicto o los eventos desencadenantes de éste se parecen a los síntomas previos a una gripe, donde un estornudo puede crear una confrontación directa, una interacción hostil o las temidas críticas sociales sobre puntos sensibles. Diagnosticar un conflicto interpersonal consiste en descubrir qué sintomatología previa se presentó en lo cotidiano (tales como ansiedad, retraimiento, patrones habituales de defender, miedo, etcétera) y qué desencadenó el conflicto manifiesto.

Los actos que pertenecen al mundo del conflicto son originados en la realidad de sus actores protagonistas; éstos se expresan en formas tan subjetivas como obvias: ira, ataque, ceguera y rechazo. La manifestación se ha de dar a través de estrategias competitivas: bloqueos, interrupciones, alianzas etcétera. A través del conflicto los protagonistas llegan a experimentar y vivenciar tristeza, pesar, antipatía y discordia. Cuando la intensidad de lo que experimentan es mayor al nivel de autocontrol, la autocompasión aparece subrayada en una actitud victimológica en ambos o en uno solo.

Todo cuanto ocurre a cada persona en función de sus conflictos es un reflejo de la forma y el enfoque que tradicionalmente sigue para abordarlos. Discutimos y peleamos en un intento de ganar la razón. Evitamos al otro para de esa manera evitar la confrontación. En ambos casos lo que menos ocurre es abordar el conflicto con propósito de solucionarlo.

Existe un abordaje desde la acción indirecta que previene la escalada del conflicto atendiendo a los factores de riesgo y el abordaje directo es afrontarlo desde el factor desencadenante. El conflicto interpersonal puede parecer

igual siempre, la verdad es que es distinto en una relación y otra como distinta es una persona de otra.

## CONFLICTOS INTRAPERSONALES

Bien sabido es que el conflicto es una clara evidencia del efecto de la necesidad natural del ser por conocerse y para conocer e integrarse como persona primero, aspirando en consecuencia a integrarse a un grupo determinado. El conflicto como elemento inherente precisa en el ámbito intrapersonal el autocuidado, la autocomprensión y desarrollar la habilidad para accionar las cualidades esenciales humanas. La manera de prevenir y de resolver un conflicto intrapersonal será responsabilidad exclusiva de uno mismo consigo mismo.

Cuidar de sí mismo es una tarea compleja, ya que en el autocuidado existen múltiples vértices, diversidad de matices e innumerables facetas. La naturaleza del ser humano es propiciadora de movimientos internos, y estos movimientos requieren ajustes de adaptación siempre orientados a cambios. Podemos intentar ser lo mejor que podemos ser para que en un momento dado de nuestra existencia descubramos que, como seres, tenemos conflictos con uno mismo entre *lo que soy, lo que siento, lo que digo, lo que hago* y el abordaje no puede ser de la misma manera que afrontamos un conflicto con los demás.

Todos deseamos saber cuidar de nosotros mismos, deseo que forma parte esencial de nuestra vida. Aun sabiendo de esta responsabilidad individual como condición natural, no hacemos mucho al respecto. Esto posiblemente obedezca a dos variables; la primera es que sabemos que es importante para los demás, pero no lo sabemos así cuando se trata de nosotros mismos; la segunda es que lo que sabemos de nosotros mismos no sabemos cómo reconocerlo.

Al cuidar de nosotros mismos nos concentramos en la responsabilidad personal de mantenernos en equilibrio para crear una relación significativa con nosotros mismos. Cuidarse es entender qué y cómo participar en un conflicto, alcanzando un nivel más efectivo en la relación con el “yo” para reforzarlo. La relación con uno mismo jamás se da por terminada. ¿Podemos concluir acaso la relación con uno mismo?

El autocuidado como proceso de autoafirmación implica la responsabilidad de las acciones sobre uno mismo. Esta característica actitudinal representa la gran posibilidad de lograr estar en paz y en armonía además de aceptarse bondadoso; así se abre el ser a la tolerancia y la paciencia en el natural modo de errar, así como de corregir y asumir la responsabilidad de aprender de ello. El cambio de actitud es el facilitador de estar bien con uno mismo para estar bien con los demás, es estar en un estado de quietud personal y descubrir y ejercer la vocación pacifista que como seres humanos nos es natural.

Esta búsqueda de paz y armonía aligera la presión ante la autocrítica, fortaleciendo la capacidad resiliente. La tarea se concentra en una revisión evaluativa de la realidad en el espacio vital en que nos desarrollamos para determinar las mejores condiciones para ser, hacer y manifestar.

Si en la relación interpersonal surge la pregunta ¿qué puedo hacer por ti?, de la relación intrapersonal debe prevalecer ¿qué puedo hacer por mí? Detengámonos un poco en este punto, pues es importante hacer una distinción acotada de la diferencia entre el concepto de cuidar de uno mismo como ente generador del ser y el de hedonismo o egocentrismo negativo, del que ya hablamos en el capítulo 2. Cuidar de uno mismo es preocuparnos en lo que nos ocurre y en lo que necesitamos como seres humanos. Cuidar de uno mismo es cuidar nuestra esencia de ser. El hedonismo señala también un interés por sí mismo aunque desde la óptica inmoderada y excesiva de atender los intereses placenteros y de bienestar propios en demérito del bienestar común. El exagerado interés por la persona que uno es significa una desconsideración a la persona que puedo ser y que, en otro contexto, es el otro.

Nuestro concepto de autocuidado es el poder establecer la asociación entre quién y qué soy, entre quién y qué quiero ser. Una evaluación realista de mí mismo es ser consciente de mis posibilidades y tener un acuerdo con mi humanidad. El autocuidado para establecer relación conmigo mismo y evitar el conflicto intrapersonal debe eliminar la escala de medición que impide fijar normas de autocuidado sin referencias externas. Nos libera del tradicional “qué pensará de mí”. Implica tener el valor de reconocer el poder de ser auténtico y asumir el riesgo de no satisfacer las expectativas de los demás.

Cuando las respuestas no coinciden con las creencias aparece el conflicto con uno mismo y es momento de darse el tiempo de escuchar, dialogar, medir

y evaluar los cambios pertinentes con uno mismo para la autorrealización. Incorporar el cambio de actitud solidaria con uno mismo es un hacerme auto-responsable de todo aquello que exclusivamente pertenece al ser con el ser, en cuanto a ser.

Implica considerarse importante a fin de comprometerse a satisfacer en forma efectiva las necesidades propias sin dominar, explotar, abusar, ni dañar a los demás. Accionar nuestra vida sintiendo que somos importantes para nosotros mismos nos impulsa a sentir que el otro es importante por sí mismo. Siguiendo esta línea, podemos obtener respeto por y de los demás.

Prevenir el conflicto intrapersonal potencializa nuestra esencia positiva. Nos previene del enojo y de la desesperación resultante de expectativas insatisfechas. De la expectativa de que el hacer del otro prueba mi valor como individuo. De la posibilidad de que alguien importante para mí conozca o adivine mis necesidades como persona. Este cambio viable destruye la necesidad de “tener que” en función de la respuesta del otro. De esta forma es sencillo reescribir un nuevo guion de convivencia mucho más abierto y claro.

### *Factores desencadenantes del conflicto intrapersonal*

Estar en conflicto con uno mismo es detonar la semilla de ser nuestro propio adversario desde el momento en que podemos sentir y negamos lo que sentimos, sumando el significado que autocráticamente le asignamos a ello desde la visión unipersonal, provocándonos emociones autoinmoladoras frente a las cotidianas situaciones de la vida real.

Intransigir en el acto de *reflexionar* sobre lo que se desea y se siente o sobre la decisión que se toma en función de las relaciones con los demás no puede tener otro resultado que aquel que nubla lo que naturalmente debería asistirnos. *Actuar* en contra de nuestros objetivos y desconocer los logros que pretendemos alcanzar es una burda traducción del combate solitario con nuestra sombra. Nuestro actuar, en consecuencia, se verá reflejado como producto de una contienda en donde uno mismo es el vencedor sin gloria que debe pagar el precio de ser vencido.

Nuestro universo de emociones nos pertenece sólo como mundo interior, privado y exclusivo, donde se gestan las mejores estrategias y se desarrollan elementos que nos mueven desde el cosmos del pensamiento las ideas y donde los sentimientos cohabitan relacionando a uno mismo con sí mismo,

como únicos seres que se reflejan en el exterior. Ocurre que frente al conflicto confundimos el origen de las emociones con el desencadenante de ello.

Los seres humanos miramos sólo lo que vemos pasar, lo que nos consta, sólo escuchamos lo que creemos oír. Nos resistimos a caminar por donde van todos y nos negamos a reconocer lo que el otro mira, dice o escucha; éste es el reflejo-espejo de las percepciones que señalan y confrontan que aunque todo está ahí frente a nosotros, notamos selectivamente sólo lo que justifica nuestra participación en el conflicto.

### *Realidad ante el conflicto intrapersonal*

El conflicto intrapersonal se manifiesta como una realidad de las formas de relacionarnos con nosotros mismos y desde donde basamos nuestras expectativas. Mucho que ver tiene el aspecto biográfico, la historia personal, la cultura familiar. El ser humano como ser social está limitado en su hacer por normas que no se adaptan en algunos casos a las necesidades particulares, sino a los intereses colectivos. Lo cotidiano es combatir para sostener una identidad, perpetuando interferencias en las relaciones.

Las emociones tienen un escenario exclusivo en donde es posible su identificación, el manejo positivo y su contención. El individualismo en el que se ha visto ahogado el ser humano como una falacia social invita a no correr riesgos y no hacerlo nos provoca un recelo y resentimiento con nosotros mismos.

La cultura mantiene y refuerza de manera lamentable la necesidad de lastimar al otro a fin de mantener la autoridad autoimpuesta. Esto llega a significar que en la relación con uno mismo la autonegociación se limita a un análisis confuso.

### *Conflicto intrapersonal: abordaje tradicional*

Como señalábamos, a nivel intrapersonal las circunstancias que precipitan el conflicto se desencadenan por un desacuerdo vigoroso con uno mismo. De la negación de “Mí” se provoca una confrontación directa con los yoés en una interacción hostil, hasta las temidas actitudes de “no es importante ni necesario”. Abordamos el conflicto intrapersonal con ansiedad, retraimiento, patrones inhabituales, miedo, etcétera, que provocan se desencadene el con-

flicto con uno mismo por pura autoincomprensión. El manifiesto conductual entonces podrá presentarse disfrazado de negación, evasión, minimización de los efectos y anulación de lo que uno siente. El efecto más dañino es la actitud culpígena. Baste notar con el factor evasivo con nosotros mismos ante nuestros propios conflictos. Uno mismo se niega a reconocer los conflictos intrapersonales y del mismo modo y consecuentemente se niega el reconocimiento de una alternativa de solución.

Si no dormimos bien, anulando la responsabilidad de proveernos del descanso apropiadamente, evadimos a través del maquillaje. Si hemos abusado del alimento poco nutritivo y tenemos un problema de salud, evadimos la responsabilidad de autocuidado con fajas, medicamentos y lamentaciones. Si lo que acontece en la vida lo percibo desde mi paradigma personal (creencias, valores, etcétera) y lo traduzco desde mi diccionario de significados, mis pensamientos de inconformidad se enlazan a emociones a veces desfavorables, y ellas, en consecuencia, me mueven a una respuesta correspondiente.

Y si se asumiera la responsabilidad personal, se dialogara con uno mismo como un ejercicio autorreflexivo, ¿cuál sería el efecto? Si el ser humano es capaz de las más deleznable acciones, también lo es de los más bondadosos actos. Sin embargo, es una realidad que nuestro entorno determina en buena medida nuestro comportamiento. Nos es más fácil a las personas dejarnos llevar por la inercia de la realidad que resguardarnos en nuestra esencia y desde ahí volcarnos hacia los demás. Esto produce que en la cotidianidad nos veamos unos a otros como contrincantes.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Jorge Pesqueira Leal, *Memorias del IV Congreso Mundial de Mediación*, La Paz, Bolivia, 2008.



## Actitudes ante el conflicto en las sociedades occidentales contemporáneas

---

Cuando nos encontramos en conflicto ante cualquier tipo de situación, dependiendo de sus ingredientes y de nuestras cualidades y habilidades, adoptamos distintas actitudes que lo mismo pueden estar orientadas a encontrar formas de resolverlos colaborativamente, que podemos optar por desentendernos sin ponderar las consecuencias de este comportamiento.

Los conflictos, independientemente de su origen y de sus características, son sucesos que, según cómo los gestionemos, producen resultados que nos permiten ser mejores ciudadanos. Es importante destacar que no es posible imaginar una sociedad sin conflictos, ya que éstos en sí son la fuerza motriz de la evolución del individuo y de la sociedad; la cuestión es qué hacer, qué actitud tomar cuando se presentan, ya sea porque nosotros los generamos o porque son producto de múltiples factores en la vida gregaria.

Así, por ejemplo, las relaciones en la familia están permeadas por conflictos y esto en sí no es ni bueno ni malo; lo importante es cuál es la actitud que adoptan sus protagonistas, es decir, cómo los concebimos; qué es lo que creemos debemos hacer para abordarlos; cómo los gestionamos y cómo es que cada conflicto se puede convertir en el allanamiento para que los integrantes de esta institución mantengan relaciones sanas y seguras.

Todo conflicto intrapersonal, interpersonal o grupal, por destructivo que sea, es una oportunidad para que hagamos los altos necesarios en el camino y nos sentemos a dialogar sobre qué hacer para resolverlos. Éstos afectan directamente a las personas o a la sociedad, dependiendo del margen desde el que los abordemos; de ahí la importancia que tienen nuestras actitudes ante ellos.

Los conflictos en sí mismos no son la causa de la disfuncionalidad y desintegración de la familia, tampoco lo son del bajo rendimiento y de deserción escolar o de situaciones que se tornan críticas en la comunidad en general.

La forma en que los abordamos y nuestra percepción de ellos sí son la causa de estos y otros males de nuestras comunidades.

Claro está, nuestra reacción ante los conflictos está directamente vinculada con nuestra historia de vida, con cómo nos hemos relacionado con nosotros mismos y con los demás a lo largo de nuestra existencia; es por esto que es de cardinal importancia que nuestras percepciones y actitudes sobre ellos experimenten un cambio que nos permita concebirlos como elementos indispensables para transitar hacia nuestro pleno desarrollo humano.

En términos generales, las reacciones o actitudes que tenemos ante los conflictos van desde la evitación de su abordaje, pasando por actos de fuerza en los que imponemos soluciones, continuando con la aceptación de un tercero que decida por nosotros y culminando con el empleo de vías colaborativas de solución de conflictos que se nos presentan como un horizonte luminoso en la calidad de las relaciones que sostenemos.

## EVITACIÓN

La actitud más frecuente ante los conflictos en los que directa o indirectamente estamos involucrados es la de evitación, es decir, sabiendo que existen y nos afectan, optamos por esperar para que sucesos ajenos a nosotros sean los que determinen su solución.

La experiencia nos muestra que la evitación es la más devastadora de las reacciones ante los conflictos, ya que al no abordarse se genera una continua tensión y el riesgo de que estallen provocando en situaciones extremas graves consecuencias. Es decir, suponer que las personas cambiarán su comportamiento o que los conflictos se diluirán con el solo transcurso del tiempo o por alguna situación extraordinaria, es una percepción ilusoria de cómo resolverlos.

Entre las manifestaciones de la evitación se encuentra la negación consciente del conflicto, es decir, sabemos que existe, pero producimos argumentos en nuestra mente para convencernos de que no es tal, sino una situación que a otros también les acontece y que, en consecuencia, forman parte de las relaciones, por lo que no es necesario gestionarlos.

Negar el conflicto cuando éste es una realidad y como tal afecta las relaciones de las personas produce críticas deficiencias en la comunicación, aislamiento y una drástica disminución del diálogo, lo que a su vez es generador de nuevos conflictos. Este tipo de actitudes en la familia, en la escuela y en la comunidad próxima es un factor que impacta decisivamente la función social comunitaria que tienen encomendada las instituciones socializadoras.

Otra expresión de la evitación es la toma de decisión para que, sin abordar el conflicto, sean determinadas actitudes vinculadas a éste las que influyan para que se desactive. Esta actitud exige una evaluación interna sobre los ingredientes del conflicto y sobre los cambios que la persona considera que debe hacer para que, observados por el resto de los protagonistas, concluyan que el conflicto ha sido superado.

La complejidad de los conflictos, sobre todo porque somos las personas con nuestras propias realidades quienes los generamos, dificulta que actitudes como la señalada en el párrafo anterior fructifiquen, ya que siempre quedará la percepción de que no fueron gestionados y, en consecuencia, prevalecerá la idea de que se encuentran latentes.

Asimismo, a través de la evitación es posible que tomemos la decisión de no hacer algo para que el conflicto se resuelva, partiendo de la base de que los demás se darán cuenta tarde o temprano de que se encuentran en un error y al suceder esto rectificarán y, en consecuencia, el conflicto desaparecerá.

La evitación del conflicto produce serias consecuencias en el contexto donde se manifiesta, afecta las relaciones interpersonales y grupales y es uno de los factores de conflictos mayores al no haberse producido espacios para atender y resolver los que precedieron.

En la familia, la evitación del conflicto conduce a esta institución a su destrucción, ya que es el espacio por excelencia donde los conflictos que se suscitan han de tratarse a través del diálogo. La evitación tensa las relaciones, conduce a interacciones rígidas y jerárquicas y desencadena la violencia intrafamiliar en sus distintas expresiones.

En los conflictos escolares la evitación afecta el sano desarrollo de niños, niñas y adolescentes, ya que al no hacer algo, quedan a merced de sus compañeros y profesores, lo que impacta en las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas.

La evitación de los conflictos suele producir su escalada a dimensiones tales que resulte muy complejo retornar a un punto desde el que se pueda producir su fácil solución; es por esto que dicha actitud debe ser desechada si las personas queremos mantener relaciones adecuadas. Sin embargo, para esto es necesario que dispongamos de habilidades sociales que nos den la seguridad requerida para abordar efectivamente los conflictos.

#### ACTOS UNILATERALES DE FUERZA

Ya nos hemos referido a los factores que concurren para que las personas tengan la disposición de reaccionar ante los conflictos usando los poderes de los que son portadoras en razón de la edad, el sexo, el grado de instrucción, la situación económica, así como las concepciones religiosas, culturales y políticas.

El temor que provoca la posibilidad de que uno de los protagonistas del conflicto haga uso de sus poderes para controlar, someter o dominar lleva a la parte agredida a alinearse a todo aquello que quiera o decida el agresor, de tal forma que aparentemente los conflictos se resuelven ante la actitud ritual que terminan por adoptar quienes se encuentran bajo la influencia del abusador.

La decisión de quien tiene el poder para adoptar la actitud de ejercerlo en perjuicio de la persona o personas con quienes tiene el conflicto daña las relaciones y su efecto puede ser tal que termine por destruirlas; es por esto que es necesario conjurar estas actitudes por el bien del buen trato que debe prevalecer en la interacción humana.

Los actos unilaterales de fuerza entre las personas son el preludeo de la descomposición de las instituciones sociales, por lo que contenerlas y reducirlas es cuestión de política pública, en la que además deben involucrarse todos los actores sociales.

Éstos deterioran las relaciones humanas, ya que violentan la dignidad y los derechos fundamentales de los agredidos, quienes se someten a los designios de quienes hacen uso abusivo de sus poderes por medio de la intimidación o de la coacción, situaciones que suelen culminar con la ruptura

de vínculos interpersonales y su impacto puede ser de tal magnitud en casos extremos que resulte prácticamente imposible restaurar las relaciones.

El sistema familiar es el más endeble ante las embestidas de los actos unilaterales de fuerza; quien los ejerce impacta los subsistemas familiar, paterofilial y fraternal, produciendo la descomposición de la función social que tiene encomendada esta institución y colocando en riesgo a sus integrantes.

Los actos unilaterales de fuerza en la familia impiden el desarrollo de las cualidades positivas de sus integrantes, así como el de sus habilidades sociocognitivas, por lo que se convierte en un proceso de aprendizaje desviado donde se llega a suponer que la actitud idónea ante los conflictos es el abuso de poder.

La mayor y más preocupante expresión de estos actos es la violencia intrafamiliar en sus distintas expresiones, en particular la física y la psicoemocional. Es así como esta institución, cuya función es toral para que los seres humanos alcancemos el desarrollo humano pleno y que debiera ser un refugio seguro en un mundo en el que campea la violencia, se ha convertido, como ya se señaló, en espacio de riesgo y de daños para sus propios integrantes.

La evitación y los actos unilaterales de fuerza constituyen la peor respuesta ante los conflictos, la más deleznable, la más destructiva, ya que contradicen y nos desvían del sendero que nos guía hacia relaciones que faciliten el desarrollo armónico de la personalidad, sea cual fuere el contexto social en que interactuemos.

En las sociedades donde se estimula un individualismo depredador el combustible son los actos unilaterales de fuerza; bajo la óptica de que el fin justifica los medios, se producen condiciones en las que se está dispuesto a abusar del poder para lograr que los demás se sujeten a nuestros designios sin detenernos a considerar el daño que les producimos a los demás, incluso a nuestros seres queridos.

## ACUDIR A UN TERCERO

En todos los espacios de convivencia es frecuente que cuando no logramos resolver nuestras diferencias a través del diálogo acudamos a un tercero para

que sea éste quien decida por nosotros, claro está, siempre a la espera de que se nos asigne la razón.

Acudir a un tercero para que decida por nosotros, ya sea en casa, en la escuela, en el trabajo o en cualquier otro lugar, significa cederle a otro la capacidad de ser quien resuelva, que decida sobre nuestro conflicto y, lo más probable, que la solución que se tome produzca insatisfacción en una o en ambas partes.

En aquellos lugares donde existen estructuras jerárquicas los vínculos de supra- a subordinación permiten que quien tiene mayor jerarquía decida sobre los conflictos respecto de los cuales tienen influencia, pero tenemos que admitir que las decisiones de terceros no resuelven necesariamente los conflictos; incluso en ocasiones se aumentan en detrimento de la calidad de las relaciones que se deben dar en los espacios donde se aplica esta alternativa.

En nuestras sociedades contamos con tribunales a los que tiene derecho a acceder cualquier ciudadano para plantear su caso y solicitar se llame a la persona con la que tiene el conflicto, por lo que una vez seguidas las formalidades del procedimiento, se procede a resolver lo que en derecho corresponda.

Que un tercero decida por nosotros es una legítima alternativa para resolver conflictos; sin embargo, una de las desventajas es que si éste conoce del conflicto lo que se le provee, es muy probable que su decisión no refleje lo que en realidad le corresponde a los justiciables.

Es importante destacar que tradicionalmente los sistemas de justicia han procurado responder a las expectativas de los justiciables, proporcionando condiciones para que las partes en conflicto puedan dirimir sus diferencias ante un tercero imparcial que decidirá con estricto apego a la norma jurídica quién gana y quién pierde.

Se parte de la premisa de que en un Estado de derecho la cobertura normativa ha de ser completa, por lo que no se dejan al azar situaciones hipotéticas susceptibles de acontecer en el mundo de lo fáctico. De ahí que toda disputa jurídicamente relevante ha de ser atendida eficazmente por el Poder Judicial.

Se sostiene que la fuerza y la legitimidad del Estado de derecho tiene como soporte una estructura jurídica que se aplica a todos por igual, teniendo plena vigencia el principio de “nada ni nadie por encima de la ley”.

Se considera que el derecho, en una sociedad democrática, garantiza la plena vigencia de la garantía de igualdad, producto de batallas milenarias que culminaron en el ámbito jurídico con su protección en la parte dogmática de las cartas fundamentales de las naciones.

Así, por ejemplo, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 17 prescribe que:

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por los Tribunales que estarán expeditos para impartirla, en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando en consecuencia prohibidas las costas judiciales.

En la realidad y en lo que toca a las garantías del ciudadano previstas en el artículo ya comentado, debemos aceptar que:

- La impartición de justicia es, en efecto, gratuita, pero su acceso no lo es, por lo que deja por fuera a la mayoría de los justiciables; recordemos las cifras de pobreza de nuestra América.
- Los costos que implica la contratación de abogados, o bien el desahogo de probanzas, tales como las periciales, traen como consecuencia que, ante la imposibilidad de acceder a la justicia, el litigio no se inicie; sin embargo, el conflicto no desaparece y la credibilidad de la gratuidad se diluye, pero, sobre todo, la justicia se mira tan distante que se percibe inalcanzable.
- La impartición de la justicia no es pronta, ya que la experiencia a lo largo y ancho de la América Latina es de que los juicios se prolongan por años, y bien sabemos que justicia que no es expedita no es justicia.
- Los factores que concurren van desde la sobrecarga de los tribunales atrapados en el cúmulo de trabajo, ante la propensión a litigar en una cultura que alienta el espíritu bélico, por quienes tienen capacidad económica para ello, hasta casos de abogados expertos en dilatar los procedimientos para satisfacer eficazmente los intereses de sus clientes, cuando éstos lo que requieren son tácticas dilatorias porque no les asiste la razón.

- La imparcialidad en la impartición de justicia no es garantía de que el juez le dé la razón a quien le asiste; recordemos que éste, en el momento de resolver, tiene ante sí sólo lo que las partes le han mostrado y, en su caso, han podido mostrar, pero sin que, necesariamente, tenga información que le permita comprender la realidad de los hechos.

Recordemos qué tan frecuente resulta en nuestra región que la parte actora, para cuadrar su acción y por asesoría de su abogado, se abstiene de narrar los hechos tal y como en realidad acontecieron, sucediendo algo similar con la parte demandada en el momento de esgrimir sus excepciones y, en su caso, reconvenir a la contraparte.

Qué decir de la tendencia cada día más generalizada de ofrecer pruebas que no reflejan la realidad de los hechos.

Pero aun partiendo de la premisa de que los litigantes siempre e invariablemente se conduzcan con verdad, sabemos que, en buena medida, los logros en la contienda, es decir, en el ámbito adversarial, son producto de los conocimientos de los abogados patronos.

Recordemos, además, en cuántas ocasiones ha sucedido que respecto de conflictos similares con idéntico planteamiento e idénticos medios de prueba desahogados, son resueltos de distinta manera, aun cuando se trate de resoluciones judiciales de última instancia.

- Existen normas jurídicas vigentes pero obsoletas que no reflejan la realidad social y, sin embargo, el juez está obligado a aplicarlas en detrimento de lo justo.
- La solución adversarial de los conflictos sólo alienta su litigiosidad, por lo que anima el espíritu de confrontación contrario a la filosofía que inspira los derechos humanos.

Es en este contexto en el que surgen en distintos lugares del mundo movimientos orientados a garantizar el acceso efectivo y cierto a la justicia, ya que desde los años setenta del siglo pasado se recrudeció la desconfianza ciudadana en la impartición de justicia. Ejemplo de ello fue la conferencia sobre las causas de la insatisfacción de los ciudadanos por el sistema de justicia convocada por la Suprema Corte de Justicia de los Estados Unidos de Norteamérica en 1975.

En efecto, en dicha conferencia, que podemos considerar parteaguas del desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos en sede judicial, se aprobó la propuesta del Dr. Frank Sanders, profesor de la Universidad de Harvard, quien planteó las ventajas de la creación de tribunales multipuertas.

Los tribunales multipuertas se caracterizan por proveer alternativas, tales como: la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje, entre otros métodos, colocando como puerta central la adversarial.

En América Latina las alternativas al acceso convencional a la justicia han sido producto de la preocupación de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial por la saturación de las causas en los tribunales, por la percepción que la ciudadanía tiene sobre la honorabilidad de los jueces y por la desconfianza en la capacidad de éstos.

### *Abordaje colaborativo*

Cuando somos protagonistas directos de un conflicto lo pertinente es que interaccionemos en la búsqueda de su solución privilegiando para esto el diálogo, de tal manera que paso a paso podamos construir acuerdos que constituyan la manifestación de su superación.

Si quienes generamos el conflicto participamos activamente en su abordaje y cuando no logramos alcanzar un acuerdo acudimos a un tercero para que nos auxilie en su búsqueda, ya sea emitiendo opiniones o sin que sea así, lo más probable es que la solución que encontremos nos produzca la satisfacción e incluso la convicción de que hicimos lo correcto.

No cabe duda que, dependiendo de cómo interactuemos durante los procesos de diálogo, los acuerdos alcanzados podrán estar más próximos a nuestras pretensiones que cuando lo hacemos a través de diversas actitudes.

Lo importante en los procesos de diálogo, ya sean únicamente entre los protagonistas del conflicto o con intervención de un tercero, es la percepción que se tiene de éste y cómo es abordado, de tal manera que, visto el conflicto con connotación destructiva y las partes con actitudes en las que sólo piensan en sus posiciones, los resultados que se obtendrán a través de la negociación, la conciliación o de la mediación serán el reflejo de una aparente solución, pero ésta se mantendrá aletargada hasta que irremediamente resurja.

Es decir, con frecuencia encontramos soluciones a través del diálogo a partir de la negociación, pero si nos movemos, como ya se señaló, por posi-

ciones y nos mantenemos en éstas, la dinámica se tornará competitiva y los resultados del estira y afloja dejarán una amarga experiencia y la percepción de que lo que prevaleció fueron las habilidades para manipular de quien obtuvo lo que quiso.

Esto es, la forma más frecuente de negociar es competitivamente y en esta dinámica están en juego las habilidades de cada negociador, centrándose en el problema y en qué hacer para ceder lo menos posible y obtener lo más deseable; como bien sabemos, esta expresión de la negociación no sólo no resuelve los conflictos, sino que los agrava.

En la negociación competitiva el otro tiene cabida como contendiente y el encuentro se convierte en campo de enfrentamiento en el que los protagonistas están continuamente pulsando hasta lograr vencer a su oponente, quien termina por ceder, dependiendo en cada caso de distintos factores y razones.

Cuando en la negociación sus participantes se preocupan por distinguir entre posiciones, intereses y necesidades, es decir, entre lo que decimos que queremos, lo que pensamos que queremos y lo que realmente queremos y por trabajar juntos en la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias, los resultados que se obtengan serán por lo regular duraderos y en los intervinientes quedará la convicción de que el problema se resolvió. Esto es, negociar colaborativamente utilizando criterios objetivos y laborando sobre alternativas mutuamente aceptables es un medio idóneo de negociación que suele producir la satisfacción de sus protagonistas.

Sin embargo, cuando además de la disposición de colaborar, decidimos ir más allá y nos preocupamos por las relaciones preexistentes y por encontrar soluciones profundas y efectivas, en las que además de alcanzar la satisfacción encontramos que desarrollamos nuestras cualidades positivas y habilidades sociocognitivas, estamos entonces aproximándonos a la negociación asociativa.

En la negociación asociativa es toral el análisis de los ingredientes de los conflictos con el fin de determinar cuál o cuáles integran el conflicto puntual. Asimismo, lo son una serie de pasos que van del contexto del encuentro a la aclaración de las percepciones, la identificación de las necesidades y sobre todo la suma de los poderes, es decir, en este tipo de negociación es esencial que el conflicto se aborde teniendo siempre presente que éste surge como un suceso concreto en el marco de las relaciones preexistentes o circunstancia-

les y es la fusión de los poderes y de la integración de las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas desde donde se construyen acuerdos cuyos frutos, por valiosos que resulten, siempre lo serán en menor medida que los logros sobre el fortalecimiento de las relaciones.

Es así como es frecuente que, a pesar de la disposición de uno o varios protagonistas de un conflicto por lograr que se resuelva a través de la negociación, por múltiples razones no suceda y es entonces cuando aparecen en escena dos valiosas alternativas: la conciliación y la mediación.

La ventaja de la conciliación es que los protagonistas del conflicto serán auxiliados por un tercero que les hará propuestas de solución, claro está, el conciliador es una persona experta en métodos colaborativos de solución de conflictos y cuenta con las habilidades para conducir el proceso desde la convocatoria hasta su construcción.

La ventaja de la conciliación es que si los protagonistas del conflicto se estancan, el especialista hará uso de su repertorio de habilidades y conocimientos para plantear opciones que serán evaluadas y que pueden resultar decisivas en la construcción de la solución. La desventaja es que con frecuencia alguna de las partes cuestiona la validez del acuerdo, aduciendo que éste fue producto de las propuestas del conciliador y que se sintió condicionada por él, siendo ésta la razón por la que se aceptó algo que en realidad no se quería.

Asimismo, las partes tienen la opción de acudir a la mediación y que un tercero, sin hacerles propuestas de solución, les guíe y mantenga el procedimiento durante el tiempo que se requiera para resolver el conflicto.

Desde la Conferencia Internacional de La Haya conocida como “el arreglo pacífico de los conflictos internacionales”, en cuyo texto se regula la mediación, hasta en la actualidad, esta institución colaborativa ha evolucionado y ha demostrado ser la metodología por excelencia para que las partes en conflicto encuentren soluciones satisfactorias y duraderas.

Todos los enfoques de mediación son valiosos, ninguno puede ser considerado obsoleto o superado y todos pueden ser aplicados simultáneamente, dependiendo de la formación del mediador, aunque su impacto varía según su complejidad y nivel de compromiso con el bien común y la justicia social.

El crecimiento de esta vía colaborativa ha sido exponencial, sobre todo en la primera década de este siglo. Por fortuna no existe lucha entre escuelas,

ya que, como se mencionó, es tan amplia la gama de aplicación que todas las corrientes tienen distintos grados de utilidad.

Desde la vertiente clásica que se centra en la búsqueda de solución del problema por sus protagonistas, auxiliados por un técnico que se circunscribe a poner en práctica sus conocimientos sobre comunicación humana para que se mantenga el diálogo e intervenir cuando es necesario con el fin de apaciguar ánimos y mantener el hilo conductor, hasta la vertiente que procura que asociativamente los mediados, haciendo uso de sus cualidades positivas y sus habilidades sociocognitivas, busquen en sinergia y en el contexto de sus relaciones resolver el conflicto, encontramos movimientos, todos pertinentes, que buscan impulsar, como ya lo señalamos, la práctica de la mediación.

Nosotros, desde el margen de la mediación asociativa, visualizamos la realidad y la necesidad de cambios en la forma de relacionarnos, reflexionando sobre qué hacer para democratizar su práctica y para que ésta se convierta en un agente de cambio en la cultura.

Concebimos la mediación asociativa como un movimiento de paz y concordia que, adecuadamente encaminado, nos conducirá a cambios en la cultura. Nuestra experiencia nos permite afirmar que transitamos por el camino correcto, ya que este enfoque se comenzó a aplicar en México desde el año 2002 y su práctica se ha multiplicado vigorosamente desde el año 2005. En la actualidad se emplea incluso en instituciones públicas como los tribunales de justicia, lo que ha abierto a los poderes judiciales a la reflexión sobre la revalorización de la misión que tienen encomendada y encontrar en la mediación asociativa un cauce válido para la democratización de la justicia.

A través de la mediación asociativa y la democratización de su práctica hemos pacificado espacios catalogados como de conflictividad extrema. Los nuevos aires de este modelo y su multiplicación a través de la formación de mediadores pacificadores pares nos permite afirmar que la mediación está llamada a cumplir con una misión de alcances mayores a los que tradicionalmente le han sido asignados.

Las ventajas de impulsar la práctica de la mediación asociativa como movimiento social, sobre todo, en el contexto de las instituciones socializadoras fundamentales, es decir, la familia, el sistema escolar y la comunidad próxima, son enunciativamente las siguientes:

- Los conflictos se abordan en el lugar donde surgen, con lo cual se abaten significativamente casos que tradicionalmente llegan al conocimiento de autoridades administrativas y judiciales.
- Se entretiene en la vida diaria de los ciudadanos como una metodología que nos muestra que existe un modo de relacionarnos y de resolver los conflictos de manera distinta hasta como ahora lo hemos hecho.
- La integración al proceso de cualidades positivas y habilidades sociocognitivas de los protagonistas, además de facilitar su desarrollo, produce la sinergia entre el “tú” y el “yo”, abriendo espacio al “nosotros”.
- Al instrumentarse la mediación como una experiencia vivencial y de aprendizaje en la que aprendemos a resolver sinérgicamente los conflictos y a mejorar nuestras relaciones, damos pasos seguros hacia un cambio en la cultura.
- La capacitación para mediar entre pares abre cauce a su práctica generalizada, ya que, en consecuencia, las personas aprendemos a negociar asociativamente.
- Nos guía hacia una cultura de la paz.
- Nos permite también transitar de una cultura de la discordia a una cultura de la concordia.



## Vías colaborativas de solución de conflictos

---

### NEGOCIACIÓN

Ante situaciones que se nos presentan en la vida cotidiana, ya sea en casa, en el trabajo o en cualquier otro espacio de convivencia y que se convierten en desacuerdos, desavenencias o disputas, adoptamos distintas actitudes, tal y como ya lo hemos comentado, y entre las vías colaborativas la más socorrida porque nosotros mismos podemos operarla es la negociación.

Negociamos con nuestra pareja, con nuestros hijos, con amigos, con vecinos, con las personas con quienes convivimos en el día a día; lo mismo sucede en otros contextos, como en las organizaciones públicas, privadas o sociales, es decir, el fluir cotidiano en todas las sociedades del orbe lleva consigo la búsqueda de consensos o por lo menos la suposición esperanzadora de la superación de los conflictos.

La prueba está en toda cultura, en donde sus integrantes abordan sus conflictos empleando conocimientos y habilidades aprendidas que son reflejo de la vida social. Es suficiente revisar cómo es que, en términos generales, se dan las relaciones humanas y cómo suelen gestionarse los conflictos para percatarnos si lo hacemos en detrimento de éstas o, por el contrario, las estamos fortaleciendo.

Si observamos a las personas que nos rodean y a nosotros mismos, encontraremos que tenemos dificultades para relacionarnos sin pretender imponer nuestra voluntad y que las situaciones de desencuentro se resuelvan de acuerdo a nuestras necesidades particulares. Por esto debemos reevaluar la forma en que nos relacionamos para determinar la mejor alternativa para mantener relaciones sanas con quienes interactuamos.

En el mundo contemporáneo hemos pervertido la concepción de la autonomía de la voluntad y donde, además, la alienación cultural nos impulsa a experimentar como válido un individualismo que avasalla los derechos de

los demás. Por eso precisamente resulta importante revisar nuestras actitudes ante los conflictos en los procesos de diálogo, para estar en condiciones de establecer nuevas estrategias a fin de comunicarnos cuando vivimos un conflicto con los demás.

Aprender a negociar en el seno de las instituciones socializadoras, en donde empleemos nuestras cualidades positivas y habilidades sociocognitivas, es un factor toral detonador del cambio en las relaciones sociales en general; de ahí la importancia de la negociación en la construcción de sociedades pacíficas.

Como ya lo hemos comentado, si tuviéramos que hablar de actitud cotidiana en las relaciones humanas, tendríamos que referirnos a la negociación competitiva y lo más crítico es que este tipo de negociación se emplea aun con los seres a los que nos atan lazos afectivos, consanguíneos o de amistad. Se puede decir que la actitud de competencia llevada a todos los ámbitos de nuestra vida es un carburante tóxico que daña en muchas ocasiones irreversiblemente los vínculos con nuestros seres queridos. Es, a manera simbólica, un virus corrosivo de las relaciones interpersonales.

La opción ante la que cotidianamente nos encontramos es aquella en donde se nos presenta la imperiosa necesidad de ceder casi siempre y de mala gana, por lo que optamos por negociar colaborativamente, de tal manera que por esta vía alcanzamos el sosiego que requerimos, pero, sobre todo, nos permite mantener relaciones que no queremos que se desmoronen.

Nosotros pugnamos por dar cabida en nuestras culturas a un modelo de negociación que nos permita experimentar un cambio interno en donde aprendamos a tener estupendas relaciones con nosotros mismos y que, a la vez, nos habilite para experimentar procesos de diálogo en los que genuinamente nos preocupamos y nos ocupamos de los demás, es decir, lo hacemos en el contexto de relaciones considerando invariablemente la pertinencia de fortalecerlas.

Cuando nos percatamos de que ante los conflictos podemos producir una sinergia a fin de que en la realidad se den las condiciones para analizar y correlacionar todos los factores que nos colocan en conflicto, hecho lo cual, unidos podemos buscar soluciones que fortalezcan nuestras relaciones y produzcan beneficios efectivos y duraderos, estamos dando cabida en nuestra vida a una nueva forma de negociar.

Para la negociación asociativa, las personas somos seres capaces de construir acuerdos que reflejen en principio nuestras mejores cualidades humanas, las cuales nos vinculan y revinculan incesantemente hasta experimentar una evolución existencial que nos fortalece en la búsqueda del desarrollo humano pleno, que de igual manera fortalece a los demás en el mismo sentido, pero sobre todo e independientemente de los cambios positivos, tenemos la oportunidad de encontrar en las relaciones la manera de fortalecerlas, creando formas de convivencia que hacen sinergia con nuestro crecimiento personal.

Lo ideal es que ante los conflictos las personas negociemos y que, por el bien de la sociedad en general, lo hagamos asociativamente. Esto que parece tan elemental no lo es, ya que negociar asociativamente garantiza sociedades pacíficas y seguras y esto, a la vez, es la base del desarrollo humano y del desarrollo social.

Cabe destacar que en la negociación ante cualquier tipo de conflicto las personas pueden pedir apoyo a terceros para que las auxilien y una vez que esto ha sucedido se retiran para que la dinámica continúe.

Por ejemplo, en el ámbito de los negocios existen alternativas de apoyo como la evaluación neutral, la cual les permite a las partes obtener información de expertos para aclarar dudas. En Estados Unidos de Norteamérica han evolucionado alternativas en las que se siguen procedimientos completos, pero que sólo sirven a las partes como información que les será útil cuando tomen decisiones. Entre ellos encontramos: la determinación de hechos neutral y conjunta; la escucha confidencial; el mini juicio y el juicio sumario de jurados.

Una cultura en la que sus miembros dialogan asociativamente permite que las instituciones públicas en estados sociales de derecho cumplan con su misión; asimismo facilita la democratización de organizaciones como la familia, la escuela y la comunidad próxima y, por ende, el surgimiento de democracias reales, pero sobre todo produce condiciones objetivas para que la familia cumpla con la misión social que tiene encomendada, aconteciendo lo mismo con las instituciones responsables de la socialización secundaria y terciaria.

## CONCILIACIÓN

La figura de la conciliación como vía colaborativa de solución de controversias es milenaria y ha sido regulada por todas las legislaciones de las que se tiene registro, por lo que su permanencia es el mejor aval de sus ventajas.

Como ya se ha señalado, cuando las personas no logran a través de la negociación construir acuerdos y siendo ellos los dueños del conflicto, quieren ser los protagonistas principales del proceso y de la solución. La conciliación es un espacio pertinente para que, auxiliados por un tercero experto, mantengan el diálogo en búsqueda de la superación del conflicto.

Es importante destacar que históricamente la conciliación se circunscribía a una audiencia en la que el tercero les hacía propuestas de solución a las partes en conflicto, ponderando las ventajas de éstas y quedando al arbitrio de los conciliados decidir si las alternativas empleadas coincidían con sus intereses o no y sobre esta base tomar una decisión voluntaria e informada.

A partir de los años sesenta del siglo pasado, la conciliación empezó a evolucionar como un proceso integrado por etapas cuya culminación puede o no traducirse en la superación del conflicto.

En este contexto, podemos referirnos a los períodos de convocatoria, preconciliación, conciliación, acuerdo y seguimiento. Para la instrumentación del procedimiento se requiere de expertos capacitados en conciliación y el servicio, aunque flexible e informal, se encuentre estructurado siempre considerando las ventajas que conlleva un servicio profesional y de calidad a las partes en conflicto.

El servicio de conciliación se presta en centros comunitarios, incluso opera actualmente la conciliación entre pares y sobre todo se ofrece como un servicio por los sistemas de procuración y administración de justicia y de ejecución de penas. Asimismo, es factible que la conciliación opere aplicando el modelo asociativo, por lo que en este contexto la formación, la actitud y la intervención del conciliador se darán atendiendo a la concepción y principios de la asociación en los conflictos.

Es importante señalar que en este último caso el conciliador debe cuidar los mismos principios y dinámica de la mediación con la ventaja para él de que pueda hacer propuestas de solución que estime pertinentes, pero a excepción de esta importante diferencia, si decide aplicar el modelo asociativo,

está en condiciones de nutrirse de los conocimientos contemplados en esta obra.

Destacamos que existen legislaciones sobre mecanismos alternativos de solución de controversias que contemplan el supuesto de que si los protagonistas del conflicto no logran a través de la mediación resolverlo, ya que las propuestas de solución por ellos generadas no han rendido frutos, es factible pasar dentro del mismo proceso de la mediación a la conciliación, claro está, siempre considerando esta opción con las partes que son quienes deciden si están de acuerdo o no en continuar por este cauce colaborativo.

Asimismo, considerando que las partes pueden resolver su conflicto, es factible que acuerden transitar por las vías colaborativas y si éstas no les permiten llegar a un acuerdo, culminarlas con una alternativa adversarial, es decir, si transitando por el proceso de mediación no logran acuerdos, pasarán al proceso de conciliación y si aun así no resuelven su conflicto, entonces existen alternativas de acudir a un árbitro para que sea éste quien en definitiva decida y adjudique la razón a quien estime que le asiste. Es importante destacar que si las partes así lo deciden, la misma persona puede fungir como conciliador y como árbitro.

El arbitraje en sí puede ser una vía complementaria para alcanzar la conciliación cuando las partes en pleno proceso acuerdan suspenderlo y someterse a nuevo arbitraje no obligatorio, lo que implica que la resolución que se emita no es vinculante y sólo servirá para proveer información a los conciliados y que ésta les resulte de utilidad durante la conciliación.

Por último, así como nos referimos a las figuras de mediación-conciliación-arbitraje obligatoria y no obligatoria, las partes pueden acordar participar en procesos igualmente complejos, pero sin integrar la figura de la conciliación, es decir, nos referimos a las alternativas mediación-arbitraje obligatoria o no obligatoria.

## MEDIACIÓN

Si a través de la negociación y de la conciliación las partes en conflicto no logran resolverlo, disponen de la metodología que ha probado ventajas que la han convertido en la más eficaz de las vías colaborativas de solución de

controversias. Nos referimos, claro está, a la mediación, cuya evolución ha sido vertiginosa debido a que produce condiciones objetivas para que los mediados superen por ellos mismos el conflicto en que están inmersos.

La práctica de la mediación reclama a personas adecuadamente capacitadas para que faciliten, orienten y guíen a los protagonistas del conflicto, y que, como mediados, logren generar ideas y alternativas de solución que paso a paso les permitan ir construyendo la solución a sus desavenencias.

Los principios de la mediación la han convertido en una metodología confiable que invariablemente respeta la voluntad de las partes y que se sustenta precisamente en la disposición a avanzar durante el proceso, donde el mediador, como tercero experto, adopta una actitud neutral, ubicándose en una posición desde la cual mantiene la clara percepción de no tener inclinación hacia alguna de las partes y sí, en cambio, un interés genuino de facilitar las condiciones para que se generen opciones de solución que se traduzcan en la superación de la disputa.

Una de las características principales de la mediación es la confidencialidad, que produce condiciones para que los protagonistas del conflicto, si así lo deciden, expresen lo que sienten y piensan sin temor a que lo dicho se pueda divulgar y terminar por emplearse en su contra ante autoridades responsables de procurar o de impartir justicia.

Puesto que los protagonistas del conflicto son los dueños de éste, la mediación les proporciona espacio suficiente para que se perciban y experimenten como tales y, en este sentido, puedan operar con informalidad y flexiblemente, siempre y cuando se haga con el fin de alcanzar una solución que los satisfaga mutuamente, ya que si esto es así, seguramente se convertirán también en dueños de la solución y, en consecuencia, en los principales protectores y defensores de sus acuerdos.

La fuerza de la mediación, independientemente del modelo o enfoque que se aplique, radica en que las propuestas de solución sólo pueden surgir del dialogo entre las partes. En este contexto, los mediadores tienen vedado sugerir directa o indirectamente alguna alternativa y es precisamente este factor que convierte a la mediación en un arte, ya que es el potencial creativo de los mediados el que colocará sobre la mesa alternativas de solución y a partir de éstas ellos mismos construirán las soluciones, esto a diferencia de la

conciliación, que es artesanía, ya que las propuestas de solución del conflicto por parte del conciliador son las que terminan por determinar el sentido de la resolución de la disputa.

Ya sea que el enfoque que se aplique en mediación sea colaborativo, transformativo, circular narrativo o asociativo, todos mantienen incólume el derecho de las partes de ser éstas las que construyan las soluciones; claro está, la regulación o mejor forma para hacerlo depende del modelo que se aplique.

Como ya lo señalamos, la mediación como técnica es tan eficaz que la mayoría de las mediaciones en nuestro planeta se llevan a cabo aplicando el enfoque de la satisfacción. El modelo circular narrativo permite una mejor comprensión del conflicto y sus causas, por lo que, en consecuencia, los resultados tendrán mejores frutos, en tanto que el modelo transformativo, que incluso no se centra necesariamente en la solución del conflicto, permitirá a los protagonistas un crecimiento y una transformación moral que mejorarán sus relaciones y podrán llevarse mejor en el futuro. Por su parte, la mediación asociativa democratiza su práctica y tiene un efecto multiplicador que, adecuadamente conducido, puede producir cambios en el entorno y condiciones para transitar de una cultura de la violencia a una cultura de la paz.

## ENCUENTROS RESTAURATIVOS

En materia penal, los encuentros restaurativos se integran por un conjunto de procesos voluntarios, flexibles y cooperativos en los que participan los protagonistas del conflicto criminal directa o subrogadamente, uno o varios facilitadores y, cuando resulta necesario, familiares, miembros de la comunidad e integrantes de instituciones públicas, privadas y sociales, con el fin de atender las necesidades de la víctima, del delincuente y de la comunidad, orientadas siempre a la reintegración social.

Los procedimientos que se contemplan desde el margen de la justicia penal son: a) la mediación, b) las conferencias restaurativas y círculos restaurativos y c) los foros asociativos.

a) La mediación es un proceso en el que voluntariamente participan la víctima como el ofendido, el inculpaado como el culpable y con la interven-

ción del mediador como tercero imparcial. El objetivo es compartir las historias de los protagonistas del drama criminal, que se repare el daño material o simbólicamente, atender a las necesidades de los participantes y producir condiciones para la reincorporación social de ambos.

- b) Las reuniones o conferencias de restauración son procesos en los que se reúnen la víctima u ofendido con el adolescente o adulto infractor, con los familiares de ambos, así como con amigos y funcionarios del sistema de justicia (cuando así se acuerde), con el objeto de gestionar y resolver el conflicto, atendiendo a las necesidades de la víctima, del infractor y de la comunidad.

Los círculos son procesos en los que participan la víctima u ofendido, el infractor y, en su caso, la familia de ambos, sus abogados, así como integrantes de la comunidad afectados e interesados, como pueden ser representantes de instituciones públicas (policía, ministerio público, poder judicial, familiares, escolares, etcétera), sociales (organizaciones de la sociedad civil) y privadas (cámara de la industria, del comercio, del turismo, etcétera), quienes, guiados por un facilitador, se procure la sanación de los afectados por el crimen, que el infractor se responsabilice, se arrepienta y se enmiende, así como promover la reinserción social de todos los protagonistas del ilícito.

- c) Los foros asociativos son encuentros en los que uno o varios facilitadores convocan al entendimiento y la armonía entre la víctima u ofendido, el infractor y los miembros de la comunidad directa o indirectamente afectados con el objeto de atender a sus necesidades, proponiendo la sinergia de sus poderes para que desde esta condición y haciendo uso de sus cualidades positivas y habilidades sociocognitivas, se resuelva el conflicto a través de lograr a satisfacción en todos los intervinientes.

Cabe destacar que en los ámbitos de aplicación de los encuentros restaurativos y sus procedimientos rebasan la esfera de aplicación estrictamente penal y su cobertura se amplía a todo género de conflictos.

Siempre que las disputas afecten emocionalmente a sus protagonistas y esta situación produzca heridas emocionales, la justicia restaurativa tendrá cabida dadas las bondades y ventajas que tiene para cicatrizar heridas emocionales. Luego entonces, cuando surgen conflictos en la familia, en la es-

cuela y en la comunidad próxima, el enfoque restaurativo tiene cabida y su aplicación contribuye a sanar relaciones interpersonales dañadas y, en consecuencia, a fortalecerlas por el bien de sus protagonistas. Da cabida además a los diálogos restaurativos que permiten mejorar y sanar relaciones fisuradas por los conflictos y abre espacio a los diálogos apreciativos que constituyen la apertura hacia formas armónicas de interacción humana.



## Enfoques contemporáneos de la mediación

---

### MEDIACIÓN COLABORATIVA

El objetivo esencial de este enfoque es que las partes pueden concretar una negociación colaborativa asistida por un tercero, procurando que resuelvan el conflicto que los llevó a requerir esa intervención.

El tipo de comunicación es básicamente lineal a través de preguntas abiertas; se trata de evitar los interrogatorios cerrados que limitan la flexibilidad de las respuestas. Según este método, es preciso intentar la aireación del conflicto y exhortar a los participantes a que eviten retrotraerse al pasado, poniendo especial énfasis en el futuro. Se tiende a desactivar las emociones negativas, revalorizar los puntos de acuerdo y superar el caos para conseguir la restauración o la instalación del orden.

Representada por la Escuela de Harvard, divide las técnicas de mediación en tres grandes grupos:

- *Técnicas reflexivas*, que se refieren a la actividad del mediador en el proceso.
- *Técnicas sustantivas*, que se refieren a las cuestiones de fondo de la mediación.
- *Técnicas contextuales*, que son las que facilitan el proceso de resolución del conflicto.

Inicialmente este método se sustentaba en cuatro pilares: personas, intereses, opiniones y criterios. Actualmente se han ampliado a siete, conocidos como los “elementos del método Harvard”: alternativas, intereses, opciones, criterios, compromisos, comunicación y relación.

Se trata de un proceso estructurado, aunque no rígido, durante el cual el mediador procura facilitar la comunicación y la interacción entre las partes con el fin de disminuir las diferencias, lograr el acuerdo y superar la disputa.

*Fundamentación:* Este método de colaboración para la resolución de conflictos se fundamenta en que el conflicto tiene una causa, que es el desacuerdo, donde la función del mediador es la del facilitador de la comunicación para poder lograr un diálogo en el sentido de una comunicación efectiva bilateral centrada en lo verbal.

El enfoque temporal para la resolución del conflicto siempre es hacia el futuro, jamás desde el pasado.

*Método:* La aireación del conflicto por parte de los involucrados es pieza importante, dado que permite *dejar salir* las emociones a manera de catarsis, lo que libera al proceso de la carga emocional producto del conflicto.

El mediador es quien maneja el procedimiento. Los mediados deben llegar por sí solos al acuerdo con la ayuda del mediador, quien los auxiliará en todo aquello que haga surgir ideas. A esto le llaman *autocomposición*.

Este modelo no busca modificar la relación entre las partes. Las partes se comprometen a no repetir el desacuerdo.

*Meta:* Conseguir el acuerdo. Disminuir las diferencias entre los involucrados, que ocasionalmente llegan a la mediación con un exceso y grandes diferencias de poder.

## MEDIACIÓN TRANSFORMATIVA

El objetivo de este modelo no está en el acuerdo, sino en la potencialización del cambio en los protagonistas del conflicto al descubrir sus propias habilidades. Se centra en las relaciones humanas para fomentar el crecimiento moral, promover la revalorización y el reconocimiento de cada persona.

El reconocimiento hace referencia a la voluntad de abrirse más y ser más empáticos y sensibles a la situación del otro. Como efecto de la mediación, “el reconocimiento puede sobrepasar el conflicto inmediato para extenderse a otros aspectos de la vida”<sup>32</sup>.

Entonces, el acuerdo se logrará en la medida en que los participantes encuentren una nueva mirada del otro y de sí mismos. Es en este modelo en

<sup>32</sup> R. A. Baruch y J. P. Folger, *Promesa de la mediación*, Grijalvo, 1996.

donde se establece la premisa de que se alcanza el éxito cuando los protagonistas del conflicto cambian para mejorar gracias a lo que ha ocurrido en el proceso de mediación.

A diferencia la mediación bajo el modelo colaborativo, en el transformativo los conflictos no son considerados como problemas, sino como oportunidades de crecimiento y “transformación moral”.

Este modelo de mediación tiene un fuerte predominio terapéutico y sus postulados son seguidos preferentemente por los mediadores con formación psicológica. Con la utilización de este método se busca que la sociedad vaya cambiando, que se humanice, y que las personas entiendan que el fin de la mediación es volver a unir a las personas en conflicto, conciliando sus diferencias para siempre.

*Fundamentación:* Se presta mucha atención a la comunicación como elemento relacional, más que a la solución del conflicto en sí. Se establece una *causalidad circular*, ya que se considera (al igual que Sara Cobb) que el conflicto se retroalimenta a través de los protagonistas.

*Método:* Intenta lograr el protagonismo (*empowerment*), que puede ser entendido como algo que se da dentro de una relación, por lo cual las personas potencian aquellos recursos que les permiten ser un agente, un protagonista de su vida y, por lo tanto, se puede hacer totalmente cargo de sus acciones. Propicia el reconocimiento del otro, es decir, el reconocimiento del otro como coprotagonista del conflicto, sus efectos, del acuerdo y la transformación de la relación.

*Meta:* Modificar la relación entre las partes, no importa si llegan a un acuerdo o no. Lo más importante, para este modelo, no consiste en la resolución del conflicto, sino en la transformación relacional.

## MEDIACIÓN CIRCULAR NARRATIVA

Este modelo surge del paradigma sistémico, por lo que tiene un lugar preponderante la comunicación, especialmente el elemento circular que existe en todo proceso comunicacional, está orientado tanto al acuerdo como a la modificación de las relaciones.

Una de las premisas de este modelo es que con el lenguaje construimos y desconstruimos la realidad, por lo tanto modificando las narraciones modificamos la percepción de la realidad.

Sostiene que el conflicto no debe necesariamente asociarse a antagonismo y a agresión en las relaciones humanas, sino que puede ser detectado como una presencia interna y casi continua de cada persona.

La actividad esencial del mediador será ayudar a los protagonistas a elaborar una nueva historia, a partir de su revalorización y la del otro, lo que se intentará por medio de la comunicación de causalidad circular.

*Fundamentación:* Concibe la realidad de los protagonistas como una narración co-construida. La comunicación es entendida como un todo en el que están incluidas dos o más personas y el mensaje que se transmite.

Incluye elementos verbales, que cita como comunicación digital y que constituyen el contenido del mensaje, y los elementos paraverbales, como los gestos, movimientos del cuerpo, etcétera, que llama comunicación analógica. Ambos tienen que ver con la relación.

La causalidad circular (mencionada en el método de mediación transformativa) significa para Sara Cobb que no hay una causa única que produzca un determinado resultado, sino que existe una causalidad de tipo circular que permanentemente retroalimenta. Esta teoría comparte con la terapia familiar sistémica la aplicación de técnicas: reformulación, externalización, la connotación positiva, las preguntas circulares, además de otras.

*Método:* No borrar las diferencias, sino aumentarlas hasta un determinado punto en que comiencen a aparecer estructuras disipativas que impliquen la posibilidad del nacimiento de nuevas alternativas para encontrar soluciones que si no se hubieran previsto, dificultarían la creación de un nuevo orden, diferente al que traían los participantes desde sus posiciones.

A diferencia de los métodos anteriores, en este caso se piensa que los protagonistas del conflicto llegan a la mediación en medio del caos y es el mediador el facilitador para encontrar el orden. Considerando que cada persona llega en un perfecto orden individual desde su posición particular, el mediador debe desordenar para crear un nuevo contexto dentro del cual se puede lograr también un nuevo orden.

*Meta:* Fomentar la reflexión de las ideas y no solamente airearlas. Cambiar el significado de las historias. Lograr llegar a un acuerdo aun cuando el objetivo fundamental está encaminado a lo relacional.

## MEDIACIÓN ASOCIATIVA

La mediación asociativa es un proceso vivencial en el que los protagonistas del conflicto, guiados por un tercero experto, descubren y comprenden sus cualidades positivas y desarrollan habilidades sociocognitivas para sinérgicamente y en el contexto de su relación fortalecerla y alcanzar autocompositivamente beneficios mutuos.

Atendiendo a la importancia de que en las relaciones humanas se logre el entendimiento y la armonía entre sus protagonistas, la mediación asociativa busca primordialmente fortalecerlas, aun en el caso de que éstas sean circunstanciales, ya que todo ejercicio de interacción es el reflejo de nuestra humanidad común. Asimismo, y ante la pretensión de que los acuerdos se dan en el contexto de situaciones relacionales, promueve la sinergia de los poderes de los mediados, de tal manera que desde el “nosotros” se construyan soluciones mutuamente benéficas.

El proceso vivencial, aunado a los poderes, habilidades y cualidades del mediador y los mediados, permite el desarrollo de las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas que, como consecuencia, producirán desde el proceso un acervo de conocimientos que incorporará a la relación para su uso en caso de conflictos posteriores a través de negociaciones asociativas.

Asimismo, el proceso habilita a los mediados para multiplicar las habilidades adquiridas en su vida cotidiana, lo que da plena cabida a la puesta en práctica de diálogos restaurativos y apreciativos en el contexto de negociaciones asociativas, lo que implica la democratización de este paradigma comunicacional y la posibilidad de su proliferación en espacios tanto abiertos como cerrados.

*Fundamentación:* Todos los seres humanos somos intrínsecamente bondadosos y, como tales, nos son inherentes nuestras cualidades positivas, que nos permiten interactuar con nosotros mismos y con los demás sin provocar reacciones adversariales y sin pasar por encima de los derechos fundamenta-

les. Sostenemos que también nos son inherentes cualidades negativas. De ahí la importancia de que el contexto asociativo contribuya a que estas últimas sean inhibidas para que se produzcan condiciones que faciliten el desarrollo armónico de la personalidad para alcanzar una vida plena.

La tarea de la mediación asociativa consiste en coadyuvar a difuminar los bloqueos, ya que el concepto que uno tiene de sí mismo es el conjunto de supuestos bajo los cuales actúa. Es la percepción que tiene de uno lo que enriquece o empobrece, lo que desarrolla o involucre las capacidades individuales de intercambios sociales. El concepto de sí mismo cobra realce al asumir responsabilidad no por mí, no por ti, por nosotros; es sentirse comprometido, competente y capaz de provocar acciones, pensamientos y sentimientos positivos en beneficio propio y del otro: beneficio mutuo que se verá expresado y reflejado en el grupo social.

Este modelo se expresa como una forma de intervención que tiene en cuenta la historia de vida de la persona, es decir, se adentra más allá de la máscara del rol “en turno” para identificar y distinguir los problemas personales en el contexto individual y de la relación a través de encuentros interpersonales. En consecuencia, en el núcleo de la mediación asociativa encontramos que la bondad nos vuelca hacia la comunión con nuestros semejantes y nos hace corresponsables de lo que le pasa a quienes nos rodean cuando hacemos o no algo. Es así como, al convertirnos en guardianes de las cualidades positivas y en actores de las habilidades sociocognitivas, nos volvemos seres capaces de fusionar nuestros poderes con los de aquellas personas con las que tenemos diferencias, lo que produce una sinergia en la que toda alternativa de solución fortalece nuestras relaciones y nos conduce a soluciones entrelazadas y provechosas.

En la esencia de la mediación asociativa yace la necesidad de producir condiciones objetivas para que los seres humanos, extrayendo lo mejor de nosotros mismos, vivamos y convivamos poniendo en práctica nuestras cualidades positivas.

*Método:* El punto de partida del modelo asociativo es que los protagonistas del conflicto tengan la certeza de sus cualidades positivas y logren mantenerlas siempre presentes. Al conversar con los mediados sobre el modelo y aclarar el sendero a transitar, bastará con abrir un espacio de sensibilización

en el resquicio de las cualidades para que éstas se asomen y fluyan de forma natural a través de la esencia de los protagonistas.

El diálogo es un eslabón crucial para que la relación entre los protagonistas del conflicto dé un giro retroactivo de 180 grados, se reformule la visión de la misma y las posibilidades positivas frente al conflicto. Al escuchar al otro, cada mediado descubre que la circunstancia del conflicto, vista desde otro ángulo, es sólo diferente y no mejor. Cuando los mediados conocen ambos ángulos de percepción miran el conflicto desde una nueva arista y dan cuenta también de una nueva alternativa desde donde juntos logran beneficiarse.

El mediador asociativo, a través de preguntas, guía la reflexión sobre el estado real en que se encuentra cada una de las partes y facilita la sincronización en movimientos de colaboración entre ambos. De esta manera, sin dejar de ser ellos mismos, visualizan al otro como individuo con intereses y necesidades similares, de tal forma que se vinculen asociativamente para encontrar soluciones que favorezcan a ambos y resuelvan su conflicto desde un “nosotros”.

Cada acción asociativa ha de tener un objetivo y un propósito. Continuamente los mediados se asumen como co-constructores del proyecto de solución. Una vez que se sintonizan y es posible notar la sincronización de cada acción, el mediador asociativo va diluyendo y haciendo más breves sus intervenciones.

Los mediados deben trabajar directamente sobre el hecho o circunstancia que los reúne; el mediador marca el ritmo del intercambio cuidando permanentemente las pautas del diálogo y las pausas reflexivas. Son ellos quienes contribuyen intercambiando información de sus propias agendas, aclarando y explicando lo que sea necesario y pertinente. Mediante el diálogo, se promueve una actitud de equipo al compartir cualidades positivas entre sí; de esta manera, cada mediado le da al otro una nueva dimensión a la relación.

Es en este modelo donde utilizamos el objeto que como elemento otorga el don del verbo, que representa al dialogar la fuerza positiva de las intenciones como simbolismo para visualizar la naturaleza bondadosa del ser, las posibilidades para cohabitar en concordia y el potencial pacificador del ser humano como principal actor de su ser y su hacer.

En el intercambio, cada comentario debe ser apreciativo. El mediador asociativo quizás requiera de aligerar la dinámica a través de técnicas como, por ejemplo, la reformulación para que, sin ser directivo, provoque creativamente inspiración. Cada mediado, cuando le corresponda hacerlo, presentará al otro la percepción particular del tema, absteniéndose de interpretar la información.

La labor asociativa del mediador es mantener a los mediados centrados en sus cualidades esenciales positivas, reforzando la posibilidad de potencializar la relación a través de una comunicación en dos vías, haciendo sinergia para trascender el presente de la relación y co-construir el futuro mediante el diálogo restaurativo, apreciativo y asociativo.

De esta forma provoca la asunción constantemente responsable del valor propio del ser y respetando las diferencias. Al identificar los contrastes, es posible explorar el potencial de cada mediado para revalorar la relación, sus estilos personales y sus oportunidades. De esta manera buscan alternativas, evalúan las consecuencias y asumen conscientemente la responsabilidad de la elección tomada.

Así, el mediador asociativo, como guía y facilitador del diálogo sinérgico entre los protagonistas del conflicto, provocando la toma de conciencia de los actos y las actitudes de los mediados, potencializará el resurgimiento de la relación, o bien una nueva forma de relación. Buscar la correspondencia equilibrada y el acoplamiento de las individualidades, identificar la armonía en el ejercicio de los valores humanos practicando la paciencia, la sensibilidad, la intuición, el carisma y las habilidades sociocognitivas es el mejor camino para lograr comunión entre las condiciones esenciales de las personas.

La mediación asociativa está diseñada para crear simbiosis con las intenciones restaurativas, apreciativas, cooperadoras y transformativas, ya que en el estilo del dialogar entramos al campo de la pacificación.

*Meta:* Fortalecer las cualidades esenciales del individuo para favorecer el desarrollo de habilidades específicas que potencialicen la condición humana del ser en cuanto a ser social. Fomentar el desarrollo de principios esenciales como la dignidad, la autonomía de la voluntad, la vivencialidad, la corresponsabilidad, la co-construcción y el aprendizaje.

Lograr que los mediados puedan derribar las barreras impuestas por ellos mismos debido a que al atravesar por un conflicto y tener un autoconcepto

debilitado, logren mejorar la imagen de sí y de su relación mediante el intercambio apreciativo, asociándose desde sus cualidades positivas.

En general, la meta tiene tres caminos, así como igual número de significados: aquello que es externo, lo interno como característica privada y lo esencialmente humano. En el significado exterior se representa el mundo en su forma natural; internamente es un mapa para facilitar la transformación de la experiencia, y el aspecto humano es en cuanto a que se muestra el perfecto balance entre las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas.



## 8

# Mediación asociativa y cambio de cultura

---

TRANSITANDO CON SENTIDO DE LA CULTURA DE  
LA VIOLENCIA A LA CULTURA DE LA PAZ

La mediación da cabida a la democratización familiar, de las escuelas y las comunidades, con lo cual se rompen patrones de conducta, estereotipos y concepciones jerárquicas, y sus integrantes toman conciencia de que los conflictos abordados a través del diálogo y la tolerancia producen condiciones para relaciones armoniosas.<sup>33</sup>

Culturalmente estamos inmersos en una nube de tradiciones dicotómicas que nos presentan los elementos relacionales que confluyen cotidianamente y son movidos por una necesidad natural de renovar, de seguridad y de un afán por neutralizar los miedos provocados por las carencias que tardamos en entender como el resultado de una soledad autoimpuesta en relación con los demás.

Por un lado se busca la estabilidad emocional y material suscribiéndola a las relaciones más de forma verbal que en el actuar. Las relaciones entre personas parten de la relación intrapersonal para reflejarse en las relaciones interpersonales que se van estableciendo. El resultado de éstas se manifiesta en las relaciones con el grupo. En consecuencia, se va creando una cultura de convivencia reflejo de la red vincular por la que hemos colaborado con nuestro transitar. Si a nivel intrapersonal hay orden, a nivel interpersonal disminuye el caos.

Elemento vinculante, asociativo, es la fidelidad como lealtad a uno mismo y como valor intrapersonal frente a los compromisos nacidos a través de la persona y su *sí* mismo. La relación de uno con el otro se valoraría en

<sup>33</sup> J. Pesqueira Leal, *Conferencia inaugural del Congreso Mundial de Mediación*, La Paz, Bolivia, 2008.

función de lo mismo como elementos complejos que animan los dos extremos de la relación humana; cada persona en cada relación espera, desea y promete fidelidad, apoyo y sustento para que en la convivencia se transite hacia el bienestar.

La complejidad de la naturaleza humana nos hace seres contradictorios, dinámicos y con una tendencia natural a manifestarnos de diversas formas, como si uno mismo fueran varios “yoes”. Si la convivencia empieza en uno mismo, la pregunta parte de la curiosidad por saber: ¿a qué de mí mismo soy fiel? A ello le sumamos la duda frente a la divergencia de percepción entre lo que significa la fidelidad para uno mismo en el contexto en que se habita y lo relativo acerca del contexto donde habitan los demás. Frente a la convergencia de significados como producto de una convivencia con miras a la pacificación, es más que probable que se dé el diálogo para restaurar lo lastimado, el diálogo apreciativo para centrarse en las posibilidades y el diálogo asociativo para cooperar uno con el otro con miras al futuro.

#### NUEVOS PARADIGMAS DE LAS RELACIONES HUMANAS

Las relaciones humanas han sido siempre material de análisis, investigación y debate. Hasta cierto punto lo que hace a la relación humana fundamental en cuanto a trascendencia desde lo personal es el aspecto afectivo que se da por supuesto. El elemento afectivo dentro de una relación para reforzarla es consecuencia del desarrollo de las cualidades esenciales del ser humano. No es una condición natural entre dos seres.

Culturalmente en los últimos años, como elemento social entre las jóvenes generaciones, se ha asumido el modelo relacional en función de la oferta y la demanda, del interés material y el beneficio inmediato. A las generaciones noveles no se les ha dedicado el tiempo para modelarles y moldearlos hacia una relación humana afectiva, a una convivencia pacífica. Con una ceguera absoluta, formamos condiciones apropiadas de desarrollo humano y convivimos a la espera de que sea el joven quien de manera natural descubra y aprenda por sí mismo a ser honesto, a identificar sus apreciados, a manifestar sus afectos y a interesarse en el otro.

Las relaciones humanas se han convertido en un convivir con el otro desde intereses económicos específicos y rituales biológicos legalmente formulados. Es tiempo de retomar un nuevo cauce y cambiar esta fórmula de relaciones interpersonales, insertando elementos necesarios para tomar posesión de la relación con los demás, en función de concebir una convivencia nutrida de las cualidades esenciales positivas de cada persona. Es imperativo que de nuestra condición humana natural recobremos el sentido del encuentro para nutrir los vínculos entre los humanos en una relación excepcional que trascienda, que convoque y que construya.

Si miramos a través del telescopio y del microscopio el proceso evolutivo natural de las relaciones entre personas, adquieren sentido las formas y la energía compleja que las modifica. Toda relación tiene su instante de surgimiento y cimiento del futuro entre las personas. Un ejemplo de todos conocidos es el apareamiento de las relaciones “abiertas” producto del movimiento *hippie* de los años sesenta del siglo pasado.

Por un tiempo se pretendía cambiar todo el concepto afectivo confundido y no fundido al concepto de libertad afectiva. Este concepto fue la bandera de expresión consecuente de una época de la humanidad en donde los impulsos vitales se manifestaban ante la percepción de una sociedad adusta e hipócrita que reprimía y asfixiaba a las generaciones del porvenir. Este paradigma social, como consecuencia, trajo cambios; se flexibilizaron los valores, se reformuló la dinámica relacional y se abrieron las puertas a las manifestaciones de protesta y a la disidencia, creando un nuevo esquema de relaciones en donde lejos del fundamento de paz del paradigma *hippie*, se dio un brinco en sentido contrario. Se inició el movimiento de “rechazo a la violencia”; se repudiaba lo mismo que se provocaba. Tal incongruencia no puede ser más que un reflejo de que en esa época social lo que menos hubo fue una participación madura en el sentido intelectual más amplio que diera visos orientadores hacia el desarrollo de las cualidades sensibles del hombre y la manifestación de sus cualidades esenciales con intención del bien común o con el propósito de pacificar las relaciones.

Los resultados fueron más que obvios. Se instaló en la sociedad occidental un paradigma conflictivo entre la cualidad egocéntrica positiva y la cualidad hedonista en donde las relaciones cada vez son más sedentarias, donde el ser humano se autodestruye y los grupos conviven en un desbocado exceso.

## LA CONCEPCIÓN ASOCIATIVA EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

Cambiar a una concepción asociativa en la gestión de conflictos es un proceso no simple ni fácil y mucho menos instantáneo. Es necesario trabajar en un cambio de percepción de la realidad y reformular una actitud de encuentro. Cuando proponemos la concepción asociativa no pretendemos sustituir ni provocar. Sabemos que esta concepción facilita desenredar el entramado de sentimientos asociados al conflicto tanto intra- como interpersonal.

Los seres humanos tenemos el poder único de la interpretación. Somos el único ser vivo que interpreta el mundo que le rodea, razón por la que formamos paradigmas, modelos mentales e historias acerca de los demás en un contexto basado en las circunstancias externas. Los demás también, en correspondencia, tienen sus propias interpretaciones y sus fundamentos son tan verdaderos como los que presentamos unos y otros de manera recíproca. Ocasionalmente, estas interpretaciones y las historias diseñadas por cada quien facilitan y posibilitan una mejor relación interpersonal.

La interpretación puede ser causa de dificultades cuando nos olvidamos de distinguir entre lo que interpretamos y lo que verdaderamente sucede (conflicto entre la realidad y la fantasía), de tal manera que inconscientemente se contamina el presente y el futuro con los residuos del pasado. Los conflictos interpersonales surgen de esta dificultad de interpretación que se ve reflejada en las emociones que se manifiestan en la relación.

- Son, sin embargo, las variaciones de interpretaciones, las percepciones, las historias construidas y el significado emocional de los hechos lo que provoca la co-construcción del conflicto relacional. Es la relación un escenario de manifestación afectiva entre dos personas donde ha sido posible o han logrado reencarnar el entusiasmo emocional natural en el ser humano.
- Es en la relación donde se manifiestan las capacidades de prevenir, resolver o eludir situaciones y circunstancias que acechen el vínculo que han establecido a través de la comunicación física, emocional e intelectual en un marco de respeto y admiración mutuos.
- Es la relación el centro de dádivas para compartir el presente, para fecundar recíprocamente el futuro.

- Es a través de la concepción asociativa que es menos difícil afrontar las fricciones, los desencuentros y los conflictos inherentes a la relación con franqueza, lealtad, madurez, creatividad y generosidad.
- Es en la relación bajo esta concepción que, en una interacción humana, cada ser nutre al otro y da vida a su propia relación.

*La mediación asociativa y la manifestación de las potencialidades del ser humano*

El potencial humano es el elemento esencial de crecimiento integral. Elemento, pues, que, estando en profundo y constante cambio, provoca el surgimiento de la percepción real de uno mismo como materia inacabada y con un amplio espectro de posibilidades.

Crecer es una de las claves que resultan del efecto de creer. Ambos elementos se asocian culturalmente a nuestro común denominador entre los factores psicológico, físico y emocional que nos forman como seres sociales y entes civilizados.

El crecimiento potencial del hombre permite el surgimiento de relaciones y provoca la interacción en la que tanto uno como los demás pasan por ciclos regulares y por diversas fases emocionales (efecto caleidoscopio) que han de trasladarlos a una relación con vida propia, en donde ambos introyecten y sean autocríticos, y además bondadosos y respetuosos con la crítica apreciativa y empática al otro.

Entre mayor identificación con el potencial propio y el potencial del otro, mayor identidad asociativa en la relación. Se da así un sentido de mutua pertenencia que cohesiona.

Estos principios son el referente del compartir la responsabilidad de la relación en ambos sentidos más allá de los deseos y opiniones ocasionales o los elementos subjetivos que revolotean alrededor. Esta referencia nos lleva a configurar una nueva idea de resolver conflictos desde un enfoque asociativo como modelo dinámico que logra potencializar la natural condición humana de cada parte que forma en conjunto cualquier relación dentro de todas las dimensiones vitales del ser.

### *El fortalecimiento de la cultura del diálogo*

La cultura del diálogo va de la mano con la libertad de expresión desde un punto de inclusión de identidades que nutre las raíces culturales, dando un sentido nuevo al porvenir mundial en el marco de la globalización.

La historia cultural de la humanidad se sustenta en un intercambio de experiencias, saberes y valores. La historia de la cultura del diálogo es una evolución del relato que ha permitido el intercambio entre individuos. El diálogo promueve el pluralismo y fomenta la solidaridad, la cooperación y la fraternidad (recordemos la triada prosocial).

Refuerza la cohesión, la solidaridad y la paz. La cultura del diálogo es la base para la comprensión, el respeto y la dignidad entre los individuos y los grupos para formar, mantener y sostener una cultura de reconciliación.

Los individuos, como los grupos y la sociedad, han interactuado de diversas formas y vivido manifestándose de distintas maneras. Los encuentros entre seres humanos deben facilitar la comunicación y la cultura del diálogo en una búsqueda de conocimiento mutuo que trascienda las fronteras y contribuyan a realzar la esencia humana.

Fortalecer la cultura del diálogo reduce el prejuicio ideológico. Es un compromiso ético. No es posible negar los principios fundamentales del hombre: dignidad, igualdad y respeto mutuo. Ellos son la base más sólida en cuanto al desarrollo de una nueva cultura sustentada en diálogos plurales, dando pasos más firmes hacia el porvenir.

Asumirnos ante las responsabilidades del hombre y su condición humana es aceptar la dignidad de cada uno. Es reconocer el nexo entre el pasado, el presente y las expectativas. No se puede vivir con la historia ajena. Cada persona debe saber de dónde viene. Y al hacerlo se adquiere conciencia de algo que no se reduce al origen, sino a la coexistencia a la que pertenece como resultado de la interacción milenaria de los diversos aspectos de la historia de la humanidad en su infinita diversidad.

La cultura del diálogo es la escuela de la verdad sobre uno mismo, y al originarse cada verdad de la naturaleza, constituye una lección de solidaridad.

Transitar a la cultura del diálogo es trascender las fronteras comunicacionales, es ir más allá del decir o del hablar. Dialogar es conversar. Es intercambiar. Es el arte de mostrar con todo nuestro ser lo que se piensa, lo que se siente y lo que se desea. El diálogo es a la democracia como el individuo

a la sociedad. La ausencia de diálogo empobrece la convivencia y reduce la posibilidad de un encuentro pacífico.

No podemos sustraernos al diálogo, tampoco limitarnos a sólo comunicar. El diálogo es una opción abierta y única del ser humano. Es un puente siempre transitable y como tal ofrece la posibilidad franca de cruzar voluntariamente hacia la cultura de la paz. El diálogo nos ofrece también alternativas.

### *Diálogos restaurativos*

Ante la existencia de un conflicto se asume la existencia de dos partes que intervienen. Ambos participan desde el origen y tienen la posibilidad de ser parte en la solución. El diálogo restaurativo va más allá de una puesta de acuerdo, pues busca dar a conocer el nivel en que se encuentra la relación y las necesidades para una convivencia que supere los escollos y sane las heridas provocadas por el conflicto.

El diálogo restaurativo debe ser una vivencia personal para la reparación mutua de las condiciones de respeto para recuperar como resultado el sentido de convivencia pacífica dentro de una comunidad.<sup>34</sup> La reparación no sólo en sentido material, sino en términos simbólicos que reconstruyan los vínculos entre los participantes del diálogo y de éstos con su comunidad.

La característica del diálogo restaurativo está centrada en tratar con los hechos ocurridos y su impacto en cada uno de los protagonistas para promover el rescate de la dignidad entre los dialogantes. De esta manera se contribuye a solucionar el conflicto y a evitar la reincidencia. Esta práctica favorece la comprensión de la visión de cada persona y sus sentimientos frente al conflicto.

La cultura del diálogo restaurativo se propone comprender la posición del otro. Asimismo, facilita llegar al encuentro de la mejor alternativa por consenso que permita restablecer la convivencia en un espacio de prevención y pacificación. Este espacio permite a quienes dialogan entretenerse a través de

<sup>34</sup> Se entiende por resultado restaurativo la satisfacción de las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de los involucrados y afectados por el conflicto, así como el cumplimiento de las medidas tendientes a lograr su reintegración a la comunidad con base en la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad (J. Pesqueira Leal, B.C. 2008).

todas las habilidades comunicacionales disponibles en un proceso dialéctico de construcción de una sola verdad con credibilidad y justicia.

Partiendo de que el diálogo es la única manera de conocer la verdad, el diálogo restaurativo en una relación significa reflexionar de manera incluyente. La vinculación y la racionalidad han de salvar la distancia no sólo entre las personas, sino también entre su cultura. Una característica del ser humano es el lenguaje cuando dialoga y cuando escucha, optando así por recorrer el camino hacia la solidaridad, viendo la realidad “a través de los ojos del otro” de tal forma que, a través del diálogo con él, podemos acceder a conocer la verdad desde la verdad misma.

El valor de la verdad da valor a la palabra y se reconstruye una verdad con el mismo significado para todos los involucrados. El diálogo restaurativo nos acerca a una verdad holística que se orienta trascendiendo los actos dañinos, centrándose en encontrar la paz y la serenidad necesaria. No cabe duda, pues, que la acción restaurativa del diálogo promueve, facilita y acompaña para que, a través del encuentro comunicativo entre los protagonistas del conflicto, éstos encuentren respuestas, rescaten la confianza y recuperen la posibilidad de establecer nuevos vínculos en sus relaciones. Se busca, además de reparar el daño en la relación, la reconstrucción de la ruta para una convivencia en concordia y paz.

### *Diálogos apreciativos*

Cuando atravesamos por un conflicto y deseamos encontrar la mejor alternativa de solución, una referencia a la existencia de belleza en cualquier sentido del arte de la comunicación es a través de la estrategia para establecer un diálogo apreciativo, ya sea con uno mismo, o bien con los demás y en donde el enfoque de la búsqueda de solución esté centrado en ubicar lo mejor del presente y del pasado; proyectarlo al futuro como el potencial deseado y tomar acciones para lograrlo.

Dialogar apreciativamente es pensar, actuar, sentir y decir todos los elementos que construyen nuestra realidad desde un otro propositivo y proactivo que invite y facilite el cambio, la búsqueda de armonía y un encuentro con lo viable y posible, acercando al otro desde una dimensión de bondad y concordia y evitando la tan extendida connotación negativa y de cortedad de visión.

El diálogo apreciativo debe construirse desde el pensar y el sentir positivo. No significa evadir o disimular los obstáculos provenientes de una relación en conflicto. Es incorporarlos con un enfoque positivo hacia el futuro como fuerza impulsora de la solución.

De primero, la ruta para alcanzar apreciativamente el resultado deseado es dialogar internamente desde el convencimiento y el autoconocimiento de lo que nos ha resultado bien. El diálogo apreciativo requiere traspasar el umbral de las emociones negativas producto del conflicto, para trasladarnos al rescate desde aquellas emociones positivas que hemos conocido sensiblemente y ubicarnos por fuera del conflicto para lograr ver el mundo de posibilidades detrás de éste.

La intención predominante es encontrar dentro de los recursos propios la manera de resolver la historia que se viene gestando con la mira de llegar al futuro con la sensación que brinda el poder de la serenidad y el aprecio. El modo es dialogar desde los aspectos funcionalmente positivos y desterrar lo que ha venido perjudicando la relación. Esto se aplica tanto a nivel intrapersonal, como una reflexión vinculada a la autoestima, como a nivel interpersonal y grupal en función de la integración de las cualidades positivas.

La razón del diálogo apreciativo con los demás nos orienta a diseñar el deber ser y los cómo ser de manera que se co-construyan los cambios pertinentes que brinden estabilidad emocional. En una relación siempre hay más de un protagonista. La responsabilidad de redescubrir potencialidades e implementarlas para reiniciar el proceso relacional de manera creativa es mutua. Se fundamenta en poner énfasis en lo positivo para hacerlo crecer, en lo que sí ha funcionado para desarrollarlo y ponerlo al servicio de la relación.

Si el diálogo es un intercambio de ideas, creencias y sentires, apreciar es darle un valor específico a lo que se percibe y se siente desde el mejor repertorio posible para que frente al acto de dialogar se logre reconocer lo mejor de uno mismo y del otro.

Los diálogos apreciativos constituyen el arte y la praxis de formular preguntas que fortalecen la capacidad para aprender, anticipar y usar los componentes positivos con los que se cuenta. Al lograr construir una idea positiva de alto potencial de uno, del otro y de la relación se logra en paralelo construir acciones positivas que eleven la calidad de las personas y de su relación.

La actitud apreciativa despierta el deseo de crear y descubrir nuevas posibilidades que puedan enriquecer nuestra experiencia y darle sentido al relacionarnos con otros.

Por ejemplo, cuando a través de nuestra preguntas invitamos a las partes a recordar momentos o circunstancias donde han resuelto sus diferencias con éxito: “¿En algún momento de su relación ustedes se llevaron bien? ¿Qué hicieron aquella vez cuando lograron comunicarse mejor?”

Desde el enfoque sistémico, los diálogos apreciativos buscan identificar lo que le da fuerza a un sistema cuando se encuentra estable, consolidado, efectivo en términos económicos, ecológicos y humanos.

El diálogo apreciativo es la búsqueda co-creativa del potencial y de lo mejor que existe en las personas. El resultado natural que emergerá es de cambio generoso, transformador de ideas, emociones y acciones en beneficio común. Es empezar a escribir la historia con otra tinta al encontrar una nueva realidad, al desarrollar el poder espiritual y habilitarnos para escuchar y ser escuchados en un contexto más amplio y luminoso.

### *Diálogos asociativos*

Dialogar bajo el paradigma asociativo rompe con los parámetros que nos limitan al uso inteligente de argumentos como recursos verbales. El diálogo asociativo es primo hermano del debate constructivo. Hablar en términos de asociación es en función de la relación que se unifica, donde se pierde la conjugación en singular y se inicia la conjugación en plural. Se pasa del yo y el tú al nosotros. Es ir al encuentro del otro para transitar con él.

Un diálogo asociativo es una compleja red que se lanza en una relación y lo que se quiere decir. Es un viaje continuo en donde se ha de transitar entre la confianza mutua y la transparencia individual. Requiere de un tiempo especialmente valioso para comunicar visiones, expectativas, heridas de batallas del pasado, aclarar malos entendidos y diseñar nuevos significantes.

Dialogar asociativamente tiene como destino creativo la visión de un futuro honesto. El proceso dialógico tiene un diseño participativo que facilita reforzar la relación y ocuparse de uno mismo. Lo interesante de este proceso es que se va fortaleciendo el presente con vistas a un futuro sano; para ello se quita del centro del diálogo el conflicto como tal. Las preguntas que surgen

de las historias son el punto de apoyo para reconocer y aprender las oportunidades del porvenir.

Dialogar es reconocer a los demás y hacerles saber que son importantes para mí. Dialogar es expresar mi esencia y permitir a los demás expresar la suya. Es acercarse uno al otro, estar uno con el otro. Es valorar aun y a pesar de no acordar. Dialogar es confiar. Es compartir tiempo para escuchar y para decir. Dialogar es olvidarnos de contar las carencias y sumar a las posibilidades.

El diálogo asociativo integra la diversidad de enfoques y culturas, marcando la diferencia al profundizar en las condiciones apropiadas para comunicarse y aclarar los malos entendidos que han nublado la relación. El valor fundamental es la honestidad al poner en palabras el sentir apreciativo, lo que ello ha provocado experimentar, así como el daño causado a la relación; de tal forma que en ella se abre una posibilidad de que habiendo conocido ya lo que no fue favorable, uno con el otro buscarán los medios para hacer la diferencia.

El clima del diálogo es un factor fundamental. Debemos crear una atmósfera sin ansiedad ni gritos, sin competitividad. Esto, junto con un orden y una organización, crea un ambiente en el que todos se sienten seguros. Este clima co-construido marca la premisa de que el ser humano debe superarse con el otro y que cada persona debe aspirar a constituirse plenamente humano con el otro. La opción restante es hacer coincidir la vocación con la naturaleza del individuo, considerando que el hombre en cuanto humano trascenderá consigo mismo y con los demás.

Así, en una equilibrada simbiosis entre el yo y el tú, en actitud co-participativa con los demás será posible un nosotros complementario del individuo en armonía con sí mismo y con respeto absoluto a la libertad de cada quien.

El diálogo asociativo abre una nueva brecha entre las personas que permite vislumbrar lo novedoso y esperar lo inesperado, de tal forma que ambos protagonistas en el diálogo a través de tenues movimientos circulares, sincrónicos y armónicos comprenden y aprehenden sus cualidades esenciales y potencializan su creatividad. Esta armonía resignifica la experiencia de co-construir una nueva historia y transforma las pautas de la relación, orientándose a la convivencia en la diversidad para generar nuevas prácticas colaborativas y solidarias.



## La concepción de la mediación asociativa

---

### CONCEPTO Y PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

Las relaciones intrapersonales, interpersonales y grupales, fincadas en la concepción atávica del uso del poder para controlar, someter, dominar y, en ocasiones, eliminar a quienes percibimos como nuestro contrincante, hunden sus raíces en los oscuros callejones de nuestra historia desde el surgimiento de comunidades ancestrales.

Hemos de admitir que los seres humanos nos hemos desgarrado las vestiduras manifestándonos una y otra vez contra la violencia. Paradójicamente en aras de alcanzar la paz, le hemos declarado a la violencia una guerra sin tregua y sin cuartel; y en la vida cotidiana aportamos dosis de agresividad que contribuyen a mantenerla y perpetuarla.

Quienes habitamos actualmente el planeta Tierra, y cada una de sus regiones geográficas, nacimos en tiempos que se han caracterizado por la violencia, en donde los sistemas socioeconómicos exaltan el individualismo y los valores relativos, producto de una cultura alienante y alienada, que lejos de cohesionarnos, nos enfrenta, exacerbando la concepción existencial del “primero yo, luego yo y después yo”.

Un individualismo en donde el otro tiene cabida en nuestra vida si y sólo si se alinea a nuestros intereses, concepciones y creencias, necesariamente produce conflictos y su abordaje es a través del uso y el abuso del poder.

Claro está, si desde nuestro alumbramiento, incluso durante nuestra concepción, experimentamos la influencia consecuente del mundo circundante, y si esta influencia es producto de las relaciones sociales, grupales e interpersonales, es comprensible que terminemos por asimilar erróneamente y, en consecuencia, aceptar que la violencia en todas sus expresiones es inherente a la vida social.

Si admitimos el comportamiento violento y las devastadoras consecuencias que éste produce como expresión natural de la vida gregaria, nos estamos convirtiendo en protagonistas de la cultura de la violencia, la misma que cruza transversalmente todas las instituciones sociales.

La realidad es que concomitantemente el entorno influye sobre nosotros y nosotros sobre nuestro entorno, de tal manera que terminamos por gestionar los conflictos de la vida cotidiana con base en el aprendizaje social.

Recordemos que nuestras relaciones, la forma en que interactuamos y gestionamos los conflictos que de éstas derivan determinan el devenir de la cultura. Claro está, es posible que se nos dificulte asimilar el cambio, si hasta ahora hemos alimentado con nuestro comportamiento la cultura de la violencia y podamos convertirnos en constructores de una cultura de la paz.

Una nueva concepción y visión de cómo nos relacionamos, así como las diversas concepciones y enfoque de los conflictos, nos permiten comprender los ingredientes de estos últimos para abordarlos, cuidando y procurando siempre fortalecer nuestras relaciones. Ello se constituye en el primer paso para transitar hacia la construcción de una cultura de paz.

La mediación ha evolucionado desde la práctica artesanal en la que el tercero sólo se circunscribía a crear condiciones para facilitar la comunicación de las partes y a impulsarlas para que encontraran una solución que satisficiera sus intereses hasta una concepción en la que se redimensiona la percepción del conflicto, dejando de considerarlo como un problema para visualizarlo como una oportunidad de experimentar una evolución ontológica del ser y un genuino interés mutuo, de tal manera que, además de la satisfacción que produce la superación del conflicto, las partes orientadas por un mediador experto logran, en un proceso sistémico y vivencial, desarrollar habilidades cognitivas prosociales que permiten un abordaje cotidiano de los conflictos sustentado en la autonomía de la voluntad, la preocupación por los otros, la coexistencia pacífica, la ayuda mutua y la responsabilidad compartida.

La mediación resulta entonces un procedimiento capaz de producir cambios significativos en la percepción que las personas tienen de sus conflictos y de cómo abordarlos. Su práctica nos demuestra cómo, a través del contacto interpersonal, los protagonistas de la confrontación toman conciencia de las consecuencias de su conducta y son capaces de establecer compromisos que hacen que las relaciones existentes sean preservadas.

Es de destacarse como ventaja primaria de la mediación la liberación de los mediados de soluciones impuestas, privilegiándose la autocomposición, lo que les permite recuperar un espacio cedido a instituciones públicas de control social.

En cuanto al protagonismo de los actores en este proceso y desde la perspectiva de la teoría de sistemas aplicada a las relaciones humanas, la mediación es un sistema informal –aunque estructurado– a través del cual el mediador ayuda a los contendientes a llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

Justamente, el mediador es un intermediario; no es un juez que decide, ni un abogado que aconseja o patrocina a las partes, ni un terapeuta que las cura. Su función es acercar a las partes, pero lo hace en un ambiente adecuado, con un procedimiento de múltiples pasos, utilizando sus habilidades expresamente adquiridas para estos efectos.<sup>35</sup>

En este contexto, la mediación es un método *colaborativo* de solución de conflictos a través del cual dos o más personas físicas o morales cuyos intereses son opuestos participan voluntariamente en un proceso guiado por uno o más terceros imparciales expertos en técnicas de solución *colaborativa de conflictos* y cuya misión es generar condiciones para que los participantes expresen lo que sienten y piensan, así como para que, a través de una comunicación fluida, asertiva, empática, creativa y flexible, construyan ellos mismos una o varias soluciones mutuamente aceptables, experimentando además, a través de la orientación del mediador, el desarrollo de habilidades cognitivas que facilitarán su relación en el futuro y les permitirá generar consensos por sí mismos.

## PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

La mediación tiene el atributo de la autocomposición asistida para proveer las condiciones propicias para que quienes viven inmersos, esclavos o rehenes de las emociones negativas generadas por conflictos y por sus

<sup>35</sup> G. S. Álvarez, *La mediación y el acceso a la justicia*, Buenos Aires, Rubinzal-Culzoni, 2003, p. 137.

consecuencias relacionales los resuelvan en este proceso que se adecuará a sus necesidades y donde la participación de un tercero facilitará los medios para acceder y llegar a un acuerdo digno y favorable para todos los protagonistas.

A la mediación le son inherentes atributos que la ubican como el procedimiento autocompositivo asistido que provee las mejores condiciones para que personas atrapadas en la ira, el enojo y la agresividad –pero que desean encontrar una solución al conflicto que los mantiene enfrentados– lo resuelvan y se percaten de que, al ser los generadores de la disputa, están en condiciones de disponer de un procedimiento que se adecua a sus necesidades con la participación de un tercero, que en todo momento mantiene una razonable equidistancia funcional y con el potencial de lograr acuerdos producto de la consideración y el reconocimiento mutuo.

Entre los principios de la mediación, los más relevantes son:

### *Voluntariedad*

La mediación es un procedimiento voluntario en el que las partes participan y se mantienen en éste sólo si así lo desean, pudiendo retirarse en cualquier momento, sin que ello implique responsabilidad alguna.

Es de hacer notar que legislaciones extranjeras y de nuestro país regulan la comparecencia ante el juez de conocimiento para invitar a las partes inmersas en un conflicto judicial a que participen en procesos de mediación, resaltando las ventajas de lograr acuerdos a través del diálogo y explicándoles que, de ser así, cuentan con la oportunidad de homologarlos y que se eleven a categoría de cosa juzgada.

En Argentina, por ejemplo, se regula la denominada *mediación obligatoria*, que implica el deber de quienes pretenden contender ante autoridad judicial de acudir antes a un proceso de mediación. Sin embargo, una vez efectuada la comparecencia de las partes ante el mediador, su permanencia se convierte en voluntaria, y están en plena libertad de decidir si se mantienen en el proceso o se retiran.

La oportunidad de los protagonistas en el conflicto de acudir a un procedimiento amigable, estructurado sobre las bases de la confianza y guiado por un tercero experto en solución de conflictos, constituye una tangible opción para su solución.

### *Confidencialidad*

El hecho de que las personas en conflicto tengan conocimiento de que lo manifestado durante el procedimiento no será revelado sin su consentimiento produce condiciones para el surgimiento de la confianza y la certidumbre sobre la irrelevancia jurídica de la aceptación de hechos que en otro contexto jamás se admitirían, pero cuya expresión puede ser necesaria para que las partes transiten de sus posiciones a sus intereses.

En un ambiente de confidencialidad, los protagonistas del conflicto confiesan sucesos que contribuyen a la solución de sus diferencias. Es así como la revelación de un secreto o de la reserva de un hecho se convierten en diques que permiten que la comunicación fluya entre las partes, que paso a paso perciben cómo su actuación incide en las raíces del conflicto.

La relevancia del conflicto conlleva el compromiso de los mediados, e incluso del mediador, de firmar un convenio antes de iniciar el procedimiento en el que se establece la confidencialidad frente a terceros, frente a los mismos mediados y frente al mismo mediador.

Frente a terceros, el mediador y los mediados se comprometen a no divulgar lo expresado durante el procedimiento y guardar absoluta reserva de todo lo sostenido o propuesto, sobre la base de que carecerá de valor probatorio cualquier manifestación que se efectúe por alguno de ellos, pudiendo incurrir en responsabilidad si se contraviene el deber establecido.

De este modo, la comunicación se facilita, puesto que las partes podrán explayarse sobre lo sucedido, incluso reconociendo hechos que las desfavorecen, en la inteligencia de que, en caso de no llegarse a una solución acordada, lo dicho no podrá ser alegado o esgrimido en su contra. También podrán utilizar papeles de trabajo en los que se expliciten fórmulas de posibles acuerdos, que deberán destruirse al finalizar la mediación en el caso en que no se llegase a ningún acuerdo.<sup>36</sup>

Frente a los mediados, si así lo han acordado, lo que las partes manifiesten al mediador en reuniones privadas no podrá ser expresado por el tercero neutral en las sesiones conjuntas y frente al propio mediador, ya que éste deberá abstenerse de conocer sobre una futura contienda en la que participen

<sup>36</sup> J. C. Dupuis, *Mediación y conciliación*, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1997, p. 49.

los mediados respecto de hechos materia de la mediación, sea como profesionalista o en calidad de funcionario público.

### *Imparcialidad*

La mediación exige una conducta imparcial del mediador, por lo que éste no ha de actuar por intereses personales ni por simpatía para favorecer a alguno de los mediados.

La imparcialidad implica el compromiso del mediador de abstenerse de participar en el procedimiento si existen causas tanto objetivas como subjetivas que puedan influir en su estado de ánimo para favorecer o afectar a alguno de los mediados.

El mediador debe mantener la imparcialidad hacia las partes, lo que implica estar libre de favoritismo o sesgo, sea en apariencia, palabra o acción, y también asumir el compromiso de servir a todas las partes y no a una sola. La noción también implica que los mediadores deben revelar toda circunstancia que sea susceptible de dar lugar a una posible parcialidad o perjuicio.<sup>37</sup>

Manifestaciones de imparcialidad son: a) que el mediador mantenga la distancia entre los protagonistas del conflicto; b) que trate a los mediados de forma semejante y c) que se impulsen relaciones equilibradas y acuerdos equitativos.

Los terceros neutrales tienen un deber hacia las partes, a la profesión y hacia sí mismos. Deben ser honestos y desprejuiciados, actuar de buena fe, ser diligentes y no buscar servir a sus propios intereses a expensas de las partes. Deben actuar de forma justa con las partes (los mediados), no tener ningún interés personal en los términos de los acuerdos, no mostrarse prejuiciados hacia individuos o instituciones involucradas en la disputa, estar razonablemente a disposición de las partes, tal como éstas lo requieran y asegurarse de que estén informadas del procedimiento en que se involucran.<sup>38</sup>

### *Neutralidad*

El compromiso del mediador de obrar imparcialmente, es decir, libre de actitudes que denoten inclinación hacia uno de los mediados, e incluso su plena

<sup>37</sup> E. I. Highton, *Mediación para resolver conflictos*, Buenos Aires, Ad Hoc, 1998, p. 375.

<sup>38</sup> C. Slaikeu, *Para que la sangre no llegue al río*, Barcelona, Granica, 1996, p. 362.

convicción de conducirse con honestidad y estricto apego a las normas éticas de su profesión, no garantizan que durante el procedimiento sea capaz de mantener en todo momento un compromiso de neutralidad.

En efecto, durante la mediación se encontrará con los protagonistas del conflicto, cuyos rasgos de personalidad y manifestaciones culturales contradicen su percepción valorativa. Esta circunstancia puede llevarlo a dejarse influir por su propia concepción del mundo, del ser y del deber ser, de lo bueno y lo malo, y a inclinarse en consecuencia hacia alguno de los mediados.

En este contexto, el mediador debe desarrollar habilidades que le permitan abstenerse de ceder a sus propias inclinaciones y conducir el procedimiento sin producir en los mediados la percepción de que se identifica, favorece o se interesa en que alguno de ellos logre lo que quiera.

A lo largo del proceso, el mediador deberá evidenciar ausencia de compromiso o lazo de cualquier tipo que lo asocie a alguna de las partes. Asimismo, deberá abstenerse de emitir juicios acerca de lo dicho por los contendientes; brindar asesoramiento según su profesión de origen o hacer algún uso de poder en el marco del procedimiento para incidir en la forma de resolución del conflicto. No puede poner en riesgo el equilibrio de su posición, por cuanto deslegitimaría su rol en el proceso de mediación y generaría desconfianza en alguno de los involucrados.<sup>39</sup>

### *Informalidad relativa o flexibilidad*

A diferencia de procedimientos adversariales en los que la legislación establece períodos y plazos que no pueden ser modificados por las partes –que saben que han de sujetarse a las normas adjetivas, de tal manera que, concluida una etapa, no pueden retornar a ella–, en la mediación los mediados están en condiciones de avanzar, retroceder o reiniciar el procedimiento sin más condiciones que su consenso.

En consecuencia, las formas y solemnidades características de los litigios en tribunales quedan de lado en el proceso de mediación para generar espacios flexibles en su seno, que permiten una libre interacción entre los mediados.

<sup>39</sup> N. D. Barman y S. Rivero, *Ley Provincial de Mediación de Córdoba. Comentada, anotada y concordada*, Córdoba, Argentina, Córdoba, 2001.

A diferencia de los condicionamientos establecidos en los códigos tanto a las partes como a los operarios del sistema de justicia adversarial, en el caso de la mediación, el principio que rige es el de la informalidad relativa.

Ello significa que, si bien la mediación posee una estructura –cuyo aprendizaje el mediador habrá de cumplir– en la que se pueden reconocer también distintas etapas, no necesariamente las partes se sujetarán a un procedimiento estricto.

Elas podrán obviar pasos y convenir la forma en que se desarrollará el proceso; incluso podrán avanzar en él y luego –de ser necesario– habrán de retroceder. Existe amplia libertad para fijar el procedimiento, e incluso para no fijarlo. En este último caso, las negociaciones serán conducidas por el mediador con la flexibilidad precisa para adecuarlo al curso de ellas.<sup>40</sup>

La informalidad relativa facilita a los mediados la construcción de acuerdos sólidos producto de la reflexión, y en todo caso serán éstos –fomentados y auxiliados por el mediador– quienes, en aras de arribar a un acuerdo sólido, se movilizarán en los sentidos que estimen pertinentes dentro del procedimiento.

### *Cooperación*

Una vez que los mediados han presentado su percepción del conflicto, es necesario que se comprometan a trabajar juntos para producir opciones que les permitan resolverlo y cooperar para lograr el fin propuesto; es decir, sumar voluntades en una búsqueda común que les permita llegar a un acuerdo mutuamente aceptable es el compromiso de las partes mediadas.

Si los mediados se percatan de que el proceso tiene sentido sólo si se deciden a aportar ideas que tiendan a superar el estado de oposición de intereses en que se encuentran, entonces experimentarán avances en la construcción de acuerdos.

La cooperación implica diálogo, colaboración, tolerancia y sobre todo deliberación, por lo que esta actitud ante el conflicto facilita su solución, en particular si el mediador, por su experiencia, capitaliza la actitud de los mediados en este sentido.

<sup>40</sup> J. C. Dupuis, *op. cit.*, p. 52.

### *Creatividad*

En la mediación, al tercero experto le está vedado hacer propuestas de solución a los mediados, por lo que ha de hacer uso de su capacidad e ingenio para lograr, a través de estrategias comunicacionales y del impulso de habilidades cognitivas, que las partes generen ideas novedosas y válidas.

El bagaje de habilidades adquiridas por el mediador, sumado a su potencial creativo, le permite transitar con seguridad por el proceso de mediación, sabedor de que ante cualquier situación, por compleja que sea, siempre contará con recursos y con el talento persuasivo necesario para lograr que los mediados mantengan una comunicación efectiva.

Si los protagonistas del conflicto están decididos a cooperar para resolverlo, pero su personalidad los inhibe, las ideas que producirá el mediador serán fundamentales para impulsarlos y para que se conviertan en corresponsables de las propuestas que generen.

El proceso de mediación incentiva sistemáticamente a los mediados a buscar posibles soluciones, siempre sin dejar de lado sus intereses y necesidades recíprocas, partiendo de la premisa de que a las personas les es inherente la capacidad de abordar situaciones de toda índole y encontrar más de una alternativa para resolverlas.

### *Autocomposición*

En este proceso, son los propios mediados quienes paso a paso construyen la solución a su conflicto, y el tercero neutral genera condiciones para que ello suceda.

Durante el procedimiento, los mediados descubren que son capaces de encontrar alternativas que les permitan superar el conflicto y mejorar sus relaciones interpersonales. El mediador, por su parte, crea condiciones para que los mediados desarrollen habilidades que les permitan alcanzar acuerdos satisfactorios, pero sobre todo para que modifiquen su actitud ante el conflicto.

Los acuerdos satisfactorios son producto de un proceso colaborativo, donde los mediados se asocian compartiendo sus percepciones, sus necesidades y su poder; la modificación de las actitudes ante el conflicto es consecuencia de la toma de conciencia de que, a través de este proceso, los mediados pueden experimentar un efectivo desarrollo emocional e intelectual.

### *Acento en el futuro*

Cuando surge el conflicto en cualquier espacio de la vida diaria, nos encontramos ante distintas alternativas de reacción frente a él. Así, podemos adoptar la actitud de esperar y ver, es decir, la evitación, con lo cual no sólo se mantiene el conflicto, sino que tiende a acentuarse al dejarlo a la deriva y al suponer ilusoriamente que con el transcurso del tiempo será superado.

Podemos además enfrentar la situación a través de actos unilaterales de fuerza, con el ánimo de poner fin al conflicto a través del ejercicio abusivo del poder, con lo cual uno de los protagonistas en la disputa necesariamente saldrá perdiendo, sin que existan posibilidades de mejorar las relaciones futuras.

También es factible optar por acudir a un tercero para que decida por las partes en conflicto, en cuyo caso éste resolverá quién gana y quién pierde, y una vez que haya sucedido, deja entre los contendientes una estela de enojo, coraje y frustración, y la relación entre ellos seriamente afectada.

Por último, los mismos generadores del conflicto se pueden convertir en artífices de su solución a través de su participación en procedimientos colaborativos, donde las partes establecen punto por punto las medidas de sus acuerdos.

El establecimiento de acuerdos por las propias partes en conflicto produce elevados índices de cumplimiento, pero sobre todo, al restablecerse la comunicación, al percatarse las partes de que son capaces de arribar a soluciones mutuamente aceptables y al mejorar la visión que tienen de sí mismos y de su relación, se abre un horizonte en el que se pueden visualizar sanas relaciones futuras.

## CONCEPTOS Y PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN ASOCIATIVA

El concepto y los principios de la mediación asociativa nos remontan a la filosofía aristotélica al plantear los pilares base de este enfoque metodológico:

- La *semejanza* entre los protagonistas.
- El *contraste* o la contraposición en las visiones.
- La *cercanía* espacial para la convivencia.
- La *cercanía temporal* de los contenidos de las historias.

Ello, unido a la concepción deductiva de las ideas, rechazando el innatismo de éstas y la combinación de ideas deducidas de la experiencia previa entre los protagonistas de la historia en el conflicto, conforma la conciencia.

Algunas de las ideas que surgen de la relación asociativa comparten entre sí una correspondencia y una interconexión natural. La finalidad es encontrar estos elementos de unión y correspondencia originados en la naturaleza misma de la relación, por lo que hemos considerado la premisa de que en todo comportamiento existe un vínculo asociativo que relaciona la actitud con las acciones y que incluye el contenido histórico, el cultural, el sistema de creencias y la misma naturaleza compleja del ser humano.

Organizarnos en nuestro contexto, así como autoorganizarnos en las relaciones, debe incluir los eventos antagonistas y las diferencias, ya que éstas son complementarias y nos trasladan a un enfoque más allá de las simples asociaciones.

Hablar de relaciones *asociativas* nos lleva de alguna manera a distinguir en las asociaciones factores que las hacen complementarias, concurrentes o bien antagónicas para resaltar que lo que podría parecernos opuesto o contrario, ambiguo o relativo es en realidad la conjugación de elementos incluyentes entre el antagonismo y la complementariedad. Las relaciones vistas en conjunto muestran una simbiosis generalizada que asegura la circularidad de elementos que se nutren (positiva o negativamente) entre unos y otros. Toda relación tiene su parte complementaria, ya que siempre existe una “necesidad del otro.”

La mediación asociativa es un proceso vivencial en el que los protagonistas del conflicto, guiados por un tercero experto, descubren y comprenden sus cualidades positivas y desarrollan habilidades sociocognitivas para sinérgicamente y en el contexto de su relación fortalecerla y alcanzar auto-compositivamente beneficios mutuos.

El contexto o sistema social en donde se dan las relaciones no se mantiene estable ni protegido; usualmente intervienen y afectan elementos perturbadores propios de los aspectos ontogenéticos como de los filogenéticos. La autoorganización de una relación debe considerar mantenerse en condiciones de iguales (nacimiento y muerte de factores de influencia), así como desarrollar la capacidad de producir, idear o inventar nuevas formas de organización; de esta manera, una relación no sólo evoluciona, también se restaura.

Cada ser humano es por sí mismo autoorganizado, es decir, produce y mantiene su existencia de forma autónoma, al mismo tiempo que se reorganiza permanentemente y se regula espontáneamente al coincidir o sucumbir a una relación con otro igual. La diversidad filogenética producto de la autonomía individual es una condición y una consecuencia de las interacciones; es la autonomía el elemento que se empareja dentro del ámbito de la complejidad de una interacción relacional en cuanto a la diversidad de sus miembros como una relación especie-individuo.

La individualidad como autonomía del ser y del existir descubre rasgos de singularidad que hacen la diferencia entre semejantes, además de subrayar que el ser individual es y decide por sí y para sí, aunque todos, sin excepción, para “nutrirse” dependemos del otro.

En el proceso asociativo, donde dos o más personas se reúnen, deben atenderse ciertas condiciones inherentes al proceso:

- La relación entre los protagonistas de un conflicto son interdependientes, esto es, la conducta de uno influye en la conducta del otro.
- Los protagonistas comparten una ideología, es decir, un conjunto de valores, creencias y normas que regulan la conducta mutua. Esta ideología se desarrolla cuando las personas actúan en tareas comunes y al mismo tiempo la ideología termina siendo, hasta cierto punto, peculiar a ellos como protagonistas en la relación y los delimita.

El proceso asociativo es de acción recíproca, une a las personas y las vincula. El alcance del enfoque asociativo está en función de las condiciones y motivaciones de afiliación en una relación (intrapersonal, interpersonal o grupal) para lo que es importante responder tres preguntas:

1. ¿A qué tipo de grupo vincular pertenece la relación?
2. ¿Quiénes conforman la relación?
3. ¿Cuál es la meta a la que se desea llegar?

### *Concepto y elementos*

La conceptualización de la mediación a que hicimos referencia en el apartado anterior, como ya lo hemos apreciado, ha continuado evolucionando en aras de que los conflictos sean verdaderamente resueltos y que la relación

cuando ha sido dañada sea restaurada y fortalecida para bien de la vida futura de los mediados.

En este contexto, es esencial, para que los mediados aprendan a resolver sus conflictos a través de la negociación, que le sumemos a la vivencialidad la importancia de la concepción de las cualidades positivas que nos son inherentes y el desarrollo de habilidades sociocognitivas para prevenir y gestionar eficazmente los conflictos, como veremos en su oportunidad; tanto en la premediación como en la mediación se darán condiciones para que lo antes señalado acontezca.

Asimismo, damos una importancia nodal al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y grupales, así como la relevancia de que en toda mediación se identifiquen los ingredientes del conflicto, en particular las percepciones, las necesidades, los principios y los valores, esto con el propósito de que se produzca una sinergia entre los mediados que los lleve a fundir, en el caso concreto la autonomía de sus voluntades, únicamente durante el lapso preciso para laborar en comunión en la búsqueda de respuestas que les permitan generar soluciones que pongan fin a su conflicto. Claro está, esta experiencia siempre desde el margen de la autocomposición, es decir, cuidando permanentemente que la guía y las orientaciones del mediador no invadan el poder sinérgico de los mediados de ser ellos quienes planteen las opciones de solución y que, derivado de su potencial creativo, alcancen aquellas que les permitan experimentar las bondades y ventajas de esta corriente de la mediación.

La mediación asociativa es un proceso vivencial en el que los protagonistas del conflicto, guiados por un tercero experto, descubren y comprenden sus cualidades positivas y desarrollan habilidades sociocognitivas para, sinérgicamente y en el contexto de su relación, fortalecerla y alcanzar autocompositivamente beneficios mutuos.

El concepto de mediación asociativa se puede atomizar y extraer de éste elementos tales como: proceso vivencial, protagonistas del conflicto, tercero experto, descubrimiento y desarrollo de cualidades positivas, desarrollo de habilidades sociocognitivas, sinergia, contexto de la relación, fortalecimiento de la relación, autocomposición y beneficios mutuos. Precisamente a continuación haremos comentarios sucintos sobre cada uno de éstos.

En la mediación asociativa la historia personal y la historia de la relación se amalgaman, dando pauta a que los mediados trabajen juntos básicamente en la identificación de los ingredientes del conflicto, sus orígenes y el pacto que en lo individual y en los vínculos existentes les ha ocasionado.

Analizar y evaluar los ingredientes del conflicto de manera consciente y encontrar que durante este ejercicio experimentamos cambios que nos permiten sentirlo y observarlo desde otras ópticas nos da pauta para experimentar el proceso como una vivencia de la que aprendemos básicamente a convivir juntos. Es decir, la dinámica vivencial del proceso asociativo nos abre a la comprensión de nuevos modos de relacionarnos, lo que contribuye a que nos aproximemos a interacciones cotidianas sanas y seguras, en las que, sin ser sumisos o agresivos, nos respetamos y respetamos la dignidad y los derechos de los demás.

La vivencialidad en el proceso lo convierte en un espacio de enseñanza-aprendizaje, donde sin extraviarnos o alejarnos de la búsqueda de soluciones para poner fin al conflicto, experimentamos evoluciones y desarrollo tanto en nuestras cualidades positivas como en nuestras habilidades socio-cognitivas.

En este contexto, desde la fase de premediación y en la dinámica de los ciclos, los mediados se percatan gradualmente de sus potencialidades para abordar y gestionar constructivamente sus conflictos, siendo en estas circunstancias donde las orientaciones y guía del mediador, al estar vinculadas al crecimiento psicosociológico de las partes, generan cambios intrapersonales, así como interpersonales en la relación, habilitándolos para abordar situaciones y conflictos con una visión asociativa.

Cada parte, independientemente de las características del conflicto, aparece en el escenario de la mediación con su propia percepción de éste, así como sobre cuál es la mejor manera de resolverlo y, frecuentemente, las actitudes son consecuencia del modo de ser de cada uno de los intervinientes.

Así tenemos que, dependiendo de los orígenes del conflicto y las actitudes adoptadas, cada parte tendrá su propia versión sobre cómo acontecieron los hechos y su visualización, justificación, cuestionamiento o rechazo tendrá como base su historia de vida, es decir, su concepción de la realidad y del deber ser.

Las desviaciones en el proceso de socialización, consecuencia de la disfuncionalidad de las instituciones responsables del desarrollo armonioso y pleno de la personalidad, producen una multiplicidad de perfiles e idiosincrasias, en su mayoría conflictivos que atentan y dañan la convivencia pacífica, provocando con frecuencia que los mediados arriben al proceso con actitudes destructivas que los colocan frente a frente, posicionándolos en su propia visualización del conflicto y de cómo resolverlo.

Cada parte tiene su propia versión del conflicto y supone que su actitud es la correcta; incluso culpabiliza a la otra de ser responsable de su surgimiento y falta de disposición para solucionarlo. Esta situación suele producir gran tensión y desaliento sobre alternativas de solución, ya que han llegado al punto de suponer que han agotado el planteamiento de aquellas que pudieran haberlo resuelto.

Cada mediado llega al proceso esperando lograr acuerdos en los que sus intereses sean resueltos, sin considerar los de la otra parte. En este sentido, las actitudes tradicionales son de que se muevan por posiciones sin que éstas reflejen lo que realmente quieren, en espera de que sus estrategias les permitan ganar tanto como sea posible. En este contexto, surgen continuas pulsaciones inadmisibles en cualquier modelo de mediación y, en particular, en el de mediación asociativa.

Precisamente por lo ya señalado, en la mediación asociativa la fase de premediación es de vital importancia, ya que en este período se explica a las partes cuál es la visión del conflicto desde el margen asociativo; se les explica cómo separar los ingredientes del conflicto; cuál es la importancia y la pertinencia de las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas, así como el valor de las relaciones preexistentes y la implicación que tiene la suma de poderes para encontrar soluciones satisfactorias y duraderas.

Es así como desde el inicio de la mediación cada participante ha comprendido que las alternativas de solución surgirán en una dinámica en la que desde el “nosotros” serán capaces de superar el conflicto.

Como hemos visto, los protagonistas del conflicto ingresan al proceso de mediación asociativa con una clara comprensión de sus características y su significado, así como con plena disposición para que, desde el margen de este enfoque, construyan paso a paso las mejores alternativas para solucionarlo.

Cabe destacar que en la mediación asociativa los protagonistas indirectos son de suma importancia, ya que con frecuencia contribuyen a aclarar percepciones, a satisfacer necesidades y a la suma de poderes de los mediados.

La profesionalización como mediador asociativo exige un perfil de personalidad en el aspirante que denote niveles de comprensión de sus cualidades positivas, así como grados de desarrollo de sus habilidades sociocognitivas, de tal manera que el evaluador observe rasgos tangibles de un ser bondadoso y pacífico que refleje empatía, asertividad y compasión.

El tercero experto en mediación asociativa debe conocer bien el modelo colaborativo y estar familiarizado con los modelos transformativo y circular narrativo; asimismo, es necesario que durante su formación haya experimentado un significativo crecimiento en sus cualidades positivas, en sus habilidades sociocognitivas, en la comprensión y aplicación de los principios de este enfoque que refleje el perfil esperado y tenga plena capacidad para ejercer los poderes contemplados para el ejercicio de su función.

Desde la convocatoria a la premediación, el tercero experto pone en práctica los elementos señalados en el párrafo anterior, así como su experiencia profesional, lo que le permite conducir hábilmente tanto en esta etapa como en la de mediación a las partes, para que éstas experimenten en el proceso las ventajas del modelo asociativo.

En un entorno cuyo signo distintivo es la violencia, es necesario que profundicemos en la comprensión de nuestro ser interior y extraer lo mejor de nosotros mismos para dar vuelco a una realidad que suele inhibirnos el potencial para convivir pacíficamente.

Cuando nos encontramos en conflicto, independientemente de sus características, nos sentimos vulnerables ante la incertidumbre que nos causa su permanencia, así como su desenlace; de ahí que esta realidad sea propicia para reflexionar sobre nuestras actitudes ante él y el rumbo que puede tomar.

Por lo general, nos comportamos con base en pautas de aprendizaje y patrones de conducta que hemos aprendido a lo largo de nuestra vida, desentendiéndonos de nuestras cualidades positivas. Es precisamente dentro del marco de la mediación asociativa donde se generan condiciones para que afloren la bondad, la paz, la concordia y el egocentrismo positivo, lo que nos permite abordar y gestionar constructiva y creativamente los conflictos

y experimentarlos como sucesos que nos dan oportunidad de ser mejores personas.

Las habilidades sociocognitivas son indispensables para que aprendamos a vivir juntos y dar cauce a nuestras cualidades positivas, y nos brinda la oportunidad de relacionarnos mejor con nosotros mismos y con los demás, dando un vuelco a la percepción que tenemos de los conflictos.

El desarrollo de las habilidades antes referidas produce en todos los seres humanos una mejor comprensión de sí mismos y de la realidad que nos circunda, a la vez que, conforme éstas se desarrollan, se modifican actitudes sobre las relaciones interpersonales, reduciendo los conflictos, cambiando su percepción y emergiendo cualidades positivas sobre cómo gestionarlos y resolverlos.

Resulta esencial el desarrollo de las habilidades sociocognitivas para reducir e incluso eliminar la violencia en las relaciones interpersonales, lo que necesariamente modifica nuestra percepción sobre la manera de relacionarnos. En este contexto, al mediador asociativo le corresponde evaluar los niveles de desarrollo en los mediados y, sobre esta base, traerlas a colación desde la premediación para incentivar su evolución en cada uno de los mediados, procurando que sean puestas en práctica cuando surjan las alternativas de solución.

Asimismo, la suma de poderes de cada protagonista del conflicto es esencial en el proceso de mediación asociativa, ya que al transitar desde la perspectiva individualista y el atrincheramiento en las posiciones hacia el “nosotros”, interactuamos con una visión de que juntos es como se logra la cooperación necesaria para solucionar constructivamente los conflictos.

Para el mediador asociativo, lograr la sinergia de los mediados es un compromiso complejo, ya que debe lograr la deconstrucción de patrones de conducta enraizados en nuestra cultura, en los que se exagera tanto el individualismo como el desdén por la compasión.

La dinámica de la premediación y el convenio de asociación, así como la secuenciación sistémica de los ciclos del proceso, produce condiciones para que paulatinamente se transite del “tú” y el “yo” al “nosotros”, para lo cual un elemento denominado *ubuntu* funge como cauce para alcanzar la sinergia y ya desde esta condición se abre a los mediados una visión distinta del conflicto y de las alternativas de solución.

La sinergia provee al mediador condiciones propicias para orientar y proporcionar elementos a los mediados para que descubran y comprendan sus cualidades positivas y desarrollen sus habilidades sociocognitivas, a la vez que alcanzan las condiciones necesarias para consagrar sus aptitudes y energías a la solución del conflicto.

Asimismo, le corresponde al mediador alentar a los protagonistas del conflicto a que no desvinculen los sucesos que los colocaron en oposición de intereses de sus relaciones, sobre todo cuando se encuentran enraizados en sus historias de vida.

Sabemos que con frecuencia los conflictos colonizan las relaciones interpersonales, dejando de lado experiencias positivas. Es así como, al concentrarnos en los sucesos que nos han afectado, tomamos la decisión de que sean éstos los que determinen nuestro comportamiento.

Sucede también que con frecuencia reforzamos los conflictos sumando experiencias negativas surgidas durante las relaciones preestablecidas, de tal forma que una y otra vez las recordamos agregándolas a los reclamos que hacemos, lo cual nos aleja de su solución y nos coloca en riesgo de perpetuarlos.

Precisamente en la mediación asociativa los conflictos se abordan en el contexto de las relaciones, priorizando aquellas que han contribuido al mantenimiento de éstas, para lo cual se pide a los mediados que apreciativamente incorporen a sus diálogos sucesos positivos que en el pasado significaron referentes que ayudaron a mantener relaciones sanas.

En la mediación asociativa se busca que los protagonistas del conflicto aprendan de las experiencias vividas y revaloricen sus relaciones, de tal manera que éstas se fortalezcan, independientemente de si el tipo de relación que han sostenido experimentará cambios como consecuencia de las soluciones que se alcancen.

Cuando el conflicto es consecuencia de sucesos circunstanciales en donde no existen relaciones preexistentes entre las partes, el mecanismo alternativo de solución de conflictos idóneo es la mediación colaborativa, ya que, resuelta la disputa, los mediados se desvinculan y continúan sus vidas con escasas probabilidades de reencontrarse.

El fortalecimiento de las relaciones, sobre todo en espacios de convivencia como la familia, la escuela, la comunidad próxima y en las organizacio-

nes públicas, privadas o sociales, es de suma importancia para alcanzar y mantener relaciones sanas y seguras que contribuyan al desarrollo armónico de la personalidad en condiciones de paz y de concordia.

Independientemente de la contribución de la mediación asociativa en el desarrollo humano, al tercero experto le está vedado, como en todos los modelos de mediación, hacer propuestas de solución; de ahí que en todo momento cuidará que sean los mediados quienes, con base en los elementos del concepto ya referidos, construyan por sí mismos aquellas soluciones que les permitan superar sus conflictos.

Precisamente por las características de la mediación asociativa, las decisiones de los mediados suelen contribuir a su desarrollo personal y a que en el futuro se encuentren en condiciones de negociar asociativamente, sin necesidad de la intervención de un tercero, pues, como lo hemos comentado, el proceso es un espacio de enseñanza-aprendizaje.

La obtención de beneficios mutuos es consecuencia de la puesta en práctica de los ingredientes de la mediación asociativa y constituye la superación del conflicto. Más allá de esta circunstancia, encontramos que las partes se han favorecido al haber descubierto que pueden dialogar e interactuar, de manera tal que sus relaciones mejoren y se fortalezcan, lo que, como ya mencionamos, es determinante cuando existen relaciones preestablecidas y se necesita que éstas se mantengan por el bien de los mediados y de las personas que los circundan.

Sin lugar a dudas, el mayor beneficio mutuo es el aprendizaje logrado durante la mediación, ya que éste los habilita para abordar conflictos que sobrevengan y para gestionarlos a través de diálogos asociativos, lo que los convierte en una fuente de crecimiento y desarrollo individual y colectivo.

## PRINCIPIOS EN LA MEDIACIÓN ASOCIATIVA

### *Dignidad intrínseca*

En la esencia de la mediación asociativa yace el respeto por todo aquello que es valioso para una persona, aunque desde la percepción de los demás esté equivocada y de que el primer paso hacia la búsqueda de soluciones a las diferencias es el reconocimiento de que cada persona, con base en su historia

de vida, está legitimada para concebirse a sí misma y a su entorno como crea que es correcto.

A partir del respeto de las diferencias entre los protagonistas de un conflicto, es posible comprender que la concepción de cada persona es la base desde la cual se analiza, se reflexiona y se construyen los acuerdos.

La dignidad intrínseca tiene como referente que ante cualquier situación en la que intervengamos debemos inexorablemente respetar los derechos humanos de los que es portadora y titular cada persona.

La dignidad nos es inherente por el sólo hecho de ser personas y esto se vuelve tangible a nuestros sentidos cuando su composición etérea cobra forma a través del respeto a los derechos humanos de los demás.

La dignidad intrínseca es uno de los ingredientes esenciales de los principios de la mediación asociativa y ésta es la clave de la sinergia que se produce durante el encuentro.

### *Autonomía de la voluntad*

En la búsqueda de una solución efectiva de los conflictos es imprescindible un nivel de desprendimiento de actitudes egoístas que sólo es concebible cuando la persona es capaz en su interior de externar la autonomía de su voluntad.

La autonomía de la voluntad nos convoca a tratar con dignidad a los seres humanos, ya que no queremos hacer a los demás lo que no deseamos que nos hagan a nosotros y por esto facilita encuentros en los que nos preocupamos y nos ocupamos por lo que sucede a la otra o a las otras personas.

Cuando nos percatamos de la importancia de la autonomía de la voluntad en nuestras relaciones y de que es la fuerza motriz para que éstas sean sanas y seguras, tomamos conciencia de que ante cualquier conflicto estamos siempre en condiciones de abordarlo y gestionarlo adecuadamente.

Es decir, en la mediación asociativa la autonomía de la voluntad es la expresión por excelencia de quien reconociéndose valioso reconoce también a los demás con el valor que les da su dignidad intrínseca.

La autonomía de la voluntad en la mediación asociativa se encuentra siempre distante del individualismo depredador o del egocentrismo nega-

tivo y siempre lleva consigo la disposición, el ánimo, el compromiso para solucionar los conflictos sin pasar por encima de los derechos de los demás.

Luego entonces, es inconcebible una mediación exitosa desde esta óptica sin el pleno ejercicio de la autonomía de la voluntad, ya que en el conflicto el encuentro de ésta, pluralizado con él o los otros, permite la construcción de soluciones duraderas.

### *Sinergia*

La mediación en todos sus enfoques ha acreditado su importancia para que las personas a través del diálogo y asistidas por un tercero busquen y, en su caso, encuentren una solución a sus diferencias. Esto es así, aun cuando únicamente se haga hincapié en la solución del conflicto como problema y en la simple facilitación del diálogo para resolverlo.

En una contienda de dos o más personas en la que se diluye la connotación de batalla campal debido a la presencia de un tercero que apacigua ánimos, que calma actitudes bélicas, que reduce la tensión hasta donde es indispensable para establecer un diálogo cargado de razonamientos negativos, es muy probable que se proclamen simultáneamente victoriosos.

Asimismo, cuando las partes se introducen al proceso con una actitud amable y con disposición por colaborar para resolver su conflicto, los modelos tradicionales lo hacen desde la óptica del usted y el yo, planteando cada quien desde su margen cuál es la mejor alternativa de solución, pero sin ceder en la percepción de mantener inmaculados cada cual sus propios poderes.

Aun en el modelo de la corriente transformativa, la revalorización y el reconocimiento se dan en el contexto de la percepción y la ocupación por él y los otros, pero siempre concibiendo la autonomía de la voluntad como el referente en el abordaje y la gestión del conflicto.

Es decir, en la mediación transformativa el crecimiento en las dimensiones del ser, integrado por el fortalecimiento del yo y la superación de los límites del yo que da plena cabida a la revalorización y al reconocimiento del otro, no se plantea desde la necesidad de la simbiosis de los poderes de sus protagonistas.

Pues bien, la sinergia en el conflicto es para el mediador asociativo la esencia de su función. Este modelo es inconcebible sin la comunión, sin la fusión, sin la unión de los poderes de quienes produjeron el conflicto. Así como tampoco lo es si la comunión de los poderes no se produce en el contexto de las relaciones preexistentes, ya que precisamente está orientado a su fortalecimiento.

Diluir el tú y el yo, interactuando en la búsqueda de soluciones del conflicto para dar cabida al nosotros aportando lo mejor de cada cual; sumarnos equilibrando nuestros poderes para encontrar en el contexto de nuestra relación soluciones mutuamente aceptables es el núcleo de la sinergia en la mediación asociativa.

### *Cualidades positivas*

Como en su oportunidad lo señalamos, a los seres humanos nos son inherentes cualidades positivas y cualidades negativas, existiendo una inacabada combinación de unas y otras en nuestras relaciones, lo que a la vez provoca el surgimiento de conflictos y actitudes ante éstos que lo mismo nos pueden conducir hacia interacciones sanas y seguras en las que la disputa es una oportunidad para mejorarlas, o bien interacciones de riesgo en las que el conflicto es percibido como una experiencia destructiva.

Cuando nos encontramos ante una situación en la que percibimos que estamos en conflicto, la concepción misma de lo que experimentamos y observamos está determinada por la historia de vida personal y, en particular, por los grados de evolución de nuestras cualidades positivas, lo que será llevado al encuentro de mediación y será la base desde la cual nos movemos para interactuar y tomar decisiones.

Si nos observamos con superficialidad y entendemos nuestras cualidades positivas atrincherándonos en valores relativos que nos colocan de inmediato en posición de ataque partiendo subjetivamente de la premisa de que tenemos la razón, el encuentro de mediación se convertirá en un escenario en el que para alcanzar lo que nos proponemos emplearemos los medios a nuestro alcance para sólo ceder lo necesario y salir del proceso con la sensación de que hemos triunfado.

Asimismo, si genuinamente decidimos participar en mediación para procurar una solución compartida del conflicto, pero sin reflexionar sobre

la importancia de nuestras cualidades positivas durante los encuentros, lo más probable es que alcancemos soluciones satisfactorias y que vivamos la experiencia de haber logrado alcanzar soluciones justas. Sin embargo, nos habremos privado de la oportunidad de colocar lo mejor de cada uno en las relaciones y de que los acuerdos, además de satisfactorios, hayan sido el reflejo de la puesta en práctica de dichas cualidades positivas.

En este contexto, en la mediación asociativa siempre se tienen en cuenta las cualidades positivas de sus protagonistas y se procura la plena comprensión de su importancia durante el proceso de diálogo, pero, sobre todo, que en la interacción se vean reflejadas.

La bondad, la paz, la concordia y el egocentrismo positivo son cualidades que están presentes en la mediación asociativa y cada protagonista, dependiendo de la conciencia que tengan de estas cualidades, busca evidenciarlas para que éstas ejerzan influencia tanto durante los diálogos como en el momento de tomar decisiones.

Precisamente porque cuando los protagonistas de los conflictos llegan a la mediación cada quien ha asimilado de manera distinta y en distintos niveles las cualidades positivas, en razón de la influencia que el entorno cultural ejerce sobre cada persona, hemos encontrado que hay quienes consideran estéril que se haga referencia a éstas, ya que incluso las visualizan como debilidades humanas o producto de mentes artificiosas que pretenden afirmar la existencia de algo cuando no es así. Sin embargo, cuando traemos a colación y hablamos de su importancia para alcanzar acuerdos que beneficien duraderamente a los participantes, derrumbamos una y otra vez resistencias endebles.

Partimos de que las personas queremos sentirnos y estar bien con nosotros mismos e igualmente queremos que lo mismo suceda con los demás, pero no sabemos cómo hacerlo porque ha sido más decisiva la influencia del medio social para que afloren cualidades negativas a pesar del daño que nos provocan y les producen a los demás. De ahí que una vez que se toma conciencia de esta realidad, emerge con fuerza la decisión personal de dar cauce a aquello que de verdad sabemos que es valioso.

En la mediación asociativa yace la visión de que es posible que personas y comunidades interactuemos privilegiando nuestras cualidades positivas y con base en esta experiencia hemos podido percatarnos de que eso es posi-

ble. No somos quijotes luchando contra molinos de viento, si no personas convencidas de que, dependiendo de cómo gestionemos nuestras relaciones en cada uno de los conflictos en los que nos involucramos, estamos o no transitando con sentido hacia la construcción de una cultura de la paz y de la concordia.

Una y otra vez hemos visto cómo se diluyen percepciones nocivas sobre la esencia y las inclinaciones de los seres humanos. Nos hemos percatado de que es menos complicado de lo que se supone que las personas tomemos conciencia de nuestras cualidades positivas y que obremos en consecuencia en sintonía con éstas.

Trabajar sobre el pleno afloramiento de nuestras cualidades positivas es una tarea de vida, pero es en el ser-siendo intrapersonal, interpersonal y grupal donde podemos día a día convertirnos en mejores seres humanos, capaces de darnos a plenitud con desprendimiento y amor hacia los demás.

### *Habilidades sociocognitivas*

Las estructuras y procesos del pensamiento se manifiestan en un continuo fluir que va de la atención al aprendizaje, pasando por una serie de etapas que en su conjunto nos permiten observarnos a nosotros mismos y a los demás, así como tomar decisiones sobre todo lo que nos acontece.

Es en este contexto donde cada uno disponemos de condiciones biosociológicas para desarrollar habilidades cognitivas como consecuencia de la aplicación de nuestras funciones mentales complejas.

Al ser y estar en el mundo desarrollamos habilidades vinculadas a nuestras relaciones con los demás. De ahí la importancia que en su adquisición tienen las instituciones responsables de los procesos de socialización, en virtud de que es en su seno donde desarrollamos competencias que nos permiten interactuar eficazmente y con un reducido margen de riesgo de romper con las normas fundamentales de convivencia gregaria.

En lo que a nuestro tema se refiere, es importante destacar la relevancia que tienen en el abordaje de los conflictos las habilidades sociocognitivas adquiridas desde muy temprana infancia en la familia, por ser ésta el lugar donde incesantemente se influye en la estructuración de nuestro pensamiento.

Cómo reaccionar y responder a la influencia del entorno que nos rodea; cómo evaluar críticamente nuestro pensamiento; cómo interactuar sin provo-

car reacciones airadas en los demás; cómo ocuparnos de las dificultades que los demás atraviesan, como resolver las situaciones que se nos presentan; cómo idear y encontrar alternativas creativas ante la realidad que nos circunda; cómo conceptualizar y desarrollar competencias para abordar empáticamente las dificultades que se nos presentan, cómo ser considerados con los sentimientos y la forma de ser de los demás; cómo lograr un equilibrio en nuestra vida emocional y sobre todo cómo desarrollar nuestras cualidades positivas, tiene todo que ver con el desarrollo con las habilidades sociocognitivas y la familia como elemento fundamental y natural de la sociedad. Es el cauce primario para transitar hacia el pleno desarrollo de las citadas habilidades.

Si la familia falla en el desarrollo de las habilidades sociocognitivas, le corresponde a la escuela, en calidad de institución responsable de la socialización secundaria, llevar a cabo acciones afirmativas, para que, independientemente de su función instruccional, niñas y niños superen las deficiencias cognitivas, sobre todo y en lo que a nosotros se refiere las relacionadas con habilidades sociales para abordar conflictos interpersonales.

Asimismo, si la red protectora de la escuela contra deficiencias cognitivas falla, queda aún una última red que es el grupo al que pertenecemos, es decir, nuestra comunidad próxima que cumple con la función de socialización terciaria de los individuos.

En este contexto, la familia, la escuela y la comunidad próxima se complementan en la misión de desarrollar a plenitud las habilidades sociocognitivas de cada persona. Cuando estas instituciones fallan, sus deficiencias se reflejan en conflictos intrapersonales, interpersonales y grupales, cuyo abordaje suele ser destructivo. Si esta situación se multiplica y permea en la vida gregaria, entonces podemos referirnos a sociedades en conflicto que por su misma estructura son generadoras, a su vez, de conflictos que inhiben el desarrollo de habilidades sociocognitivas y producen la deleznable cultura de la violencia.

La realidad nos muestra que las instituciones socializadoras han fallado en la tarea de desarrollar habilidades sociocognitivas, por lo que podemos afirmar que estamos inmersos en nuestro planeta en culturas que estimulan la multiplicación de los conflictos y su abordaje destructivo.

En el proceso de mediación asociativa se busca que los protagonistas del conflicto se ejerciten en el desarrollo y la práctica de las habilidades socio-cognitivas requeridas para mantener buenas relaciones con nuestros semejantes.

Partimos de la concepción de que ciertas deficiencias sociocognitivas pueden ser cubiertas por las propias partes cuando un tercero experto en mediación asociativa produce el ambiente propicio para ello. Claro está, siempre dejando en plena libertad a los mediados, para que sean ellos quienes planteen y construyan sus propias soluciones al conflicto.

Es así como en el proceso de mediación asociativa los protagonistas del conflicto son capaces de detenerse a pensar antes de interactuar; asumen la responsabilidad que les corresponde; se ocupan de autorreflexionar; son competentes de dialogar sinceramente sin agredirse uno a otro; plantean ideas creativas y reflexionan críticamente, son aptos de ponerse en el lugar del otro; de propiciar el nosotros por encima del tú y del yo; de valorar la importancia de las relaciones preexistentes y, en fin, son diestros de abrirse a la fusión de sus voluntades por el bien de ellos mismos, de sus relaciones y de la comunidad.

### *Vivencialidad*

El principio de vivencialidad en la mediación asociativa está directamente vinculado a la metamorfosis que experimentan los protagonistas del conflicto cuando son capaces de aportar lo mejor de sí mismos al proceso, de tal forma que se produce una retroalimentación que le permite a cada quien sentir que comprende mejor sus cualidades positivas y sus habilidades socio-cognitivas, a la vez de que en comunión se percatan de las implicaciones que tienen sus aportaciones en la comunicación durante el proceso.

La vivencialidad es la oportunidad que tiene cada implicado en el conflicto de comprenderlo como un todo, pero sobre todo de atomizarlo para aclarar cuál o cuáles de sus elementos característicos se manifiesta en la situación concreta y para que en el interactuar consiga percatarse de cuál es su precio específico en la relación.

Desde el momento en que el mediador asociativo establece contacto con las partes, da inicio a una experiencia cuyo derrotero estará determinado por la actitud de éstas y por las habilidades y poderes de aquél para guiar el

proceso, de tal manera que todo lo que se manifieste producirá efectos favorables o adversos en la búsqueda de la solución del conflicto.

Es decir, la vivencialidad favorece replicar empáticamente lo que se observa en el otro, permitiendo hacer propias las acciones, sensaciones y emociones de los demás. Esta capacidad de tener empatía reside en el sistema de las neuronas llamadas “neuronas espejo” por Peter Brook y Rizzolatti, quienes aportan a la vivencialidad la condición de seres sociales con la cualidad de ser empáticos más allá de la intelectualidad, sintiendo con el otro. Así, la vivencialidad como principio se manifestará a lo largo del proceso asociativo, religiéndose a las habilidades y a los poderes.

La vivencialidad es en la mediación asociativa indispensable para lograr la aproximación desde la filosofía *ubuntu* y en su momento la sinergia entre los mediados; de ahí que siempre se debe cuidar el contenido de los mensajes y cómo es que éstos se transmiten; es necesario, pues, que lo que se exprese, además de no producir respuestas adversariales, aliente a forjar las bases de una interacción fluida fincada en las cualidades positivas y en las habilidades sociocognitivas.

El ir y venir de los mensajes en esta experiencia vivencial permite que fluyan los mejores sentimientos y pensamientos, lo que produce condiciones óptimas en el momento de priorizar el nosotros en sustitución del tú y el yo y de valorar la importancia de la relación en todo conflicto, incluidos aquellos en los que no se hallan preelaciones preexistentes, ya que, como individuos, aun en la circunstancialidad debemos mostrar respeto por la dignidad y compromiso con los derechos humanos de los demás.

Advertir el proceso de mediación asociativa como una experiencia de vida en donde podemos aprender a abordar nuestros conflictos de manera distinta a como lo hacíamos, nos permite valorar su importancia tanto como una metodología que produce condiciones objetivas para resolver un conflicto como un espacio de encuentro del que nos llevamos un rico bagaje que nos facilita apreciar cambios positivos en nuestra existencia.

### *Corresponsabilidad*

La sinergia de la mediación asociativa nos brinda la oportunidad de trabajar en comunión para comprender los orígenes del conflicto y sus elementos, ayuda a identificar cuáles se relacionan con nuestra situación, a valorar la

importancia de la relación y qué hacer para que sea en su contexto en el que abordemos el caso concreto y una vez que lo antes señalado ha sucedido da inicio un proceso de corresponsabilización de todo lo que se plantee y se acuerde.

La corresponsabilidad nos compromete con las decisiones que tomamos y su intensidad es tal que los guardianes de todo lo que se acuerda somos nosotros, a la vez que compatibiliza el fortalecimiento de nuestras relaciones.

En la comunión de autonomía de la voluntad, la corresponsabilidad es la materia prima para construir acuerdos sólidos y duraderos y permite dar nuevas dimensiones al impacto y relevancia de las decisiones, ya que el riesgo de incumplimiento de obligaciones contraídas se reduce.

Corresponsabilizarse de los desaciertos en las relaciones preexistentes y potencializar los aciertos nos lleva a profundizar en el proceso de mediación asociativa sobre situaciones que deben ser traídas al encuentro para enriquecer las relaciones y para que éstas se conviertan en un referente importante en la búsqueda de soluciones de conflictos puntuales.

Es menester que los protagonistas valoren la importancia de la corresponsabilidad, en virtud de que la experiencia en mediaciones convencionales nos dicta que en ocasiones la tendencia es incumplir con los acuerdos esgrimiéndose distintos argumentos al respecto.

El mediador asociativo se ocupa de explicar a las partes la importancia de la corresponsabilidad y su significado como un elemento indispensable para alcanzar acuerdos perdurables y para solidificar las relaciones preexistentes.

Responsabilidad significa plena disposición para cumplir con los compromisos contraídos sin que sea necesario recordarlo, ya que la persona se siente obligada por sí misma y su vigilante es su propia conciencia. En este contexto, el actuar está siempre ligado a aquello que ha sido materia de un compromiso responsable; pues bien, en la mediación asociativa la responsabilidad se redimensiona como corresponsabilidad, ya que implica que en plena sinergia lo que se acuerda hacer o no hacer se toma como un compromiso, como una obligación del nosotros, en el cual no tienen cabida reclamos, porque, como ya se señaló, es desde la unidad de varios donde se cumple lo comprometido.

### *Co-construcción*

Construir acuerdos que satisfagan los intereses de las partes es el objetivo de la negociación y cuando no se logra por esta vía colaborativa de solución de conflictos, aparece en escena la mediación como una metodología amigable que con la intervención de un tercero produce condiciones para que esto suceda.

Dependiendo de la complejidad de los conflictos, la construcción de acuerdos resulta difícil; sin embargo, la mediación en todos sus ámbitos de aplicación ha probado su eficiencia y nos hemos percatado de que, salvo situaciones excepcionales, todas las personas tenemos capacidad para encontrar soluciones que culminan con acuerdos.

Aptitud y actitud son un binomio indispensable para la construcción de acuerdos en los modelos tradicionales de mediación. El mediador se ocupa de facilitar la comunicación, de apaciguar ánimos, de mantener la equidad y de motivar a las partes para que provean creativamente opciones de solución que a la vez serán la base para que el conflicto se solucione.

En la mediación asociativa pasamos de la sinergia a la corresponsabilidad y de la corresponsabilidad a la co-construcción del conflicto, es decir, comenzamos a partir del margen de las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas a producir propuestas de solución en las que desde la simbiosis de las autonomías de la voluntad experimentamos una comunión en la que, cediendo nuestros poderes, tenemos claro nuestro objetivo y nos lanzamos a la búsqueda de solución.

En la construcción de acuerdos nos ocupamos juntos de nuestras percepciones sobre el conflicto, así como de las necesidades en común y una vez que éste es identificado con precisión, así como detectado sus orígenes, nos avocamos y volcamos hacia la co-construcción de acuerdos. Es decir, todo planteamiento emerge desde el nosotros y se dirige hacia el nosotros.

Los primeros actos de co-construcción se ven reflejados dentro de la mediación asociativa en cambios positivos en las relaciones; es decir, nos sentimos mejor en pleno proceso e identificamos la fuerza que en la solución de conflictos tiene que abordarlos siempre desde la constelación de elementos que históricamente la han integrado.

Asimismo, la co-construcción nos anima a seguir adelante aun en aquellos casos en los que suponemos que las dificultades por las que atravesamos

nos llevarán eventualmente a abandonar el proceso, ya que en la unión la guía de un tercero experto nos permite mantenernos centrados en los objetivos trazados.

Compartir nuestros poderes y a partir de esta condición diseñar escenarios mutuamente aceptables nos involucra en propuestas de solución que jamás hubiéramos planteado desde el margen de los propios poderes; así permite valorar la importancia que tiene el hecho de que, sin renunciar a la autonomía de nuestra voluntad, estemos dispuestos a fusionarlas sólo por el período indispensable para que desde el nosotros logremos acuerdos correctos, justos y duraderos.

En la co-construcción del conflicto cobra sentido la expresión “la unión hace la fuerza”, así como frases que, habiendo emergido de la sabiduría popular, tienen siempre aplicación en la búsqueda dentro de la mediación asociativa de soluciones que integran los elementos a los que ya nos hemos referido; de ahí tenemos que se afirma “un paso a la vez”, “despacio que vas de prisa”, “más vale paso que dure y no trote que canse”.

La co-construcción en la mediación asociativa lleva implícita la paciencia; nos referimos a tareas en comunión que se disfrutan porque el ánimo que prevalece es de movimiento en armonía, de actitudes serenas y de búsqueda del equilibrio para tomar las decisiones más apropiadas a la realidad concreta.

### *Aprendizaje*

A lo largo de nuestro ciclo vital experimentamos situaciones de las que aprendemos para conocernos mejor y para mantener relaciones llevaderas, aunque estén definidas por inconsistencias y dificultades, para abordar situaciones que consideramos violentan nuestra concepción sobre cómo debemos interactuar para sentirnos bien.

Cuando participamos en procesos colaborativos de solución de controversias, como es la mediación, lo que sucede en el transcurso sin lugar a dudas será una experiencia de aprendizaje que se sumará a nuestro acervo de conocimientos de cómo relacionarnos.

El aprendizaje natural, producto del proceso de mediación, independientemente de la metodología que se emplee, será siempre bienvenido, ya que aun en el enfoque basado en la solución de problemas la experiencia para los

mediados constituye una enseñanza de la que algo aprenden para aplicarlo a sus relaciones venideras.

Nuestra preocupación por los seres humanos y sus continuos desaciertos en las relaciones tanto intrapersonales como interpersonales y grupales y por las instituciones socializadoras como la familia, la escuela y la comunidad, entre otros espacios, nos ha llevado a reflexionar sobre la importancia del aprendizaje en el proceso de mediación asociativa.

En este contexto, nos interesa que el proceso de mediación asociativa, además de facilitar que sus protagonistas alcancen acuerdos mutuos, contribuya a que también desarrollen cualidades positivas y habilidades sociocognitivas.

Una vez habiendo transitado por la mediación como técnica con la concepción del mediador como un simple facilitador con una caja de herramientas llamada habilidades comunicacionales; y luego de hacerlo aplicándola también como metodología que se interesa por las personas y sus relaciones, con el objeto de que colaborativamente encuentren soluciones satisfactorias y de que dichos enfoques son válidos, admitimos francamente que estamos convencidos de las ventajas de la mediación como movimiento de paz y de concordia social.

En el contexto antes señalado la mediación asociativa es una valiosa experiencia de aprendizaje en la que el mediador, sin involucrarse en comentarios, señalamientos o propuestas sobre el conflicto en sí, está comprometido en la aportación de elementos a los mediados para que potencialicen sus cualidades positivas y desarrollen sus habilidades sociocognitivas, con el fin de dar cabida a nuevos paradigmas relacionales en los que las conductas violentas en todos sus lados de intensidad son susceptibles de ser diluidas y que en cada caso el abordaje de los conflictos se traduzca en aportaciones tangibles para transitar hacia una cultura que viabilice en las relaciones lo mejor de nosotros mismos.

El mediador asociativo invita a los protagonistas del conflicto a llevar a sus encuentros cualidades y habilidades que les permitan enriquecerse mutuamente y lograr una evolución que les facilite alcanzar nuevas formas y niveles de relacionarse. Es precisamente en esta tesitura que el mediador guía el proceso a la luz de sus conocimientos y poderes irradiándolos con tal

claridad que las partes se conduzcan sinérgicamente y potencialicen lo más valioso de sus relaciones.

El aprendizaje en la mediación asociativa nos habilita para que en el futuro negociemos en otros contextos y lo hagamos asociativamente; es decir, la mediación asociativa nos convierte en mediadores asociativos.

## ELEMENTOS DEL CONFLICTO DESDE EL ENFOQUE ASOCIATIVO

El conflicto se gestiona en el contexto de la relación, el enfoque está dado como premisa en ésta cuando se está buscando su solución. El conflicto es un suceso en la relación, se atiende antes de que el conflicto termine por borrar ésta. La atención a la solución o resolución efectiva del conflicto produce beneficios mutuos, con la visión de que lo que se logre bien a todos nos beneficia, lo cual precisamente fortalece la relación. La construcción de la relación está entrelazada con el abordaje del conflicto y se trabaja con los componentes de éste: diversidad y las diferencias, necesidades, percepciones y poder.

El conflicto se entiende como una disonancia cognoscitiva entre las convicciones maduradas y asumidas por el protagonista y su tendencia a comportarse en congruencia con sus propias creencias.

Los conflictos han de ser exportados transversalmente del grupo a las personas y de las personas a uno mismo y viceversa; siempre en busca de cohesión asociativa; yo contigo, tú conmigo.

*Diversidad:* La condición humana es ser en esencia iguales. La costumbre desdibuja y marca las diferencias. Este enfoque integra las diferencias como las similitudes, las divergencias como las convergencias. Cada protagonista ha de conservar sus propiedades fundamentales y su identidad natural; esto es, desde la autonomía trabajará para reconocer la autonomía del otro. El objetivo no es remover las diferencias, es aprovecharlas, capitalizarlas para aclarar la percepción que tenemos de la otra persona, de la relación y de nosotros mismos, así como aprovechar las diferencias para tomar en cuenta aspectos o ideas antes no consideradas y que puedan resolver el conflicto con la otra persona

*Percepciones:* Percibir significa darse cuenta, interpretar y dar significado a los estímulos. El conflicto frente al elemento de percepción implica la toma de conciencia de las emociones, desde la referencia y hacia la creencia de interpretación. La manera en que una persona percibe el conflicto se reflejará en el manejo y atención que le dé. Cada persona realiza su propio proceso perceptivo único y diferente al de los demás. La percepción es un ingrediente del conflicto. A través de la percepción cada protagonista del conflicto ve e interpreta de distinta manera la realidad. La verdad: es lo que refleja exactamente lo que existe y se defiende como algo que es verdadero. El conflicto debe percibirse como un evento ineludible al proceso de conocimiento y desarrollo intra- e interpersonal y social. La forma de atender al conflicto será la puerta para abrirnos a la confianza de que la resolución pacífica es posible.

*Necesidades:* Las creencias profundas, las virtudes, la religión, las ideas políticas y los principios filosóficos son considerados posesiones tan importantes para las personas que a menudo constituyen la base no negociable ante un proceso en el que van a intentar resolver un conflicto. Desde este enfoque, las necesidades se centran en el campo de las relaciones y en los nuevos roles que han de asumir los protagonistas como parte de un todo, tanto en el nivel individual como en el asociativo. La necesidad está compuesta por intereses básicos e imprescindibles. Los derechos naturales son necesidades. Un deseo es prescindible, una necesidad es imprescindible.

*Podere:* Cada ser tiene intenciones duales; por un lado está el propósito del conjunto que busca el beneficio común y, por otro, el individual, que busca el beneficio de cada uno. El primero puede estar motivado por el altruismo, el segundo por el egocentrismo negativo; esta dicotomía propia del ser puede ser el origen del conflicto. Hay dos formas de ver el poder: positivo y negativo. Negativo referido a la dominación y sometimiento. Y positivo, que se centra en la constitución del ser. “Somos sujetos sujetados”, es decir, estamos amarrados a nuestras fuentes de poder.

Activar esa fuente es activar la fuerza del poder como proceso que consiste en conectar con el ser natural y deshacer lo negativo del egocentrismo.



## 10

### Habilidades sociocognitivas y mediación asociativa

---

En la dinámica del conflicto y sus acciones para resolverlo pacíficamente tiene un lugar preponderante la relación de los protagonistas. Son ellos quienes a través de comunicarse promueven las condiciones para resolverlo, bajo la guía del tercero neutral.

Comunicar empáticamente, promover estados de calma, dialogar asertiva y apreciativamente, así como asumir la responsabilidad individual, son habilidades productoras de las acciones que facilitan el tránsito a través del conflicto.

Las habilidades sociocognitivas dentro de la dimensión del quehacer humano no son fáciles de desarrollar, considerando los estímulos provocados por la dinámica de la evolución socioafectiva nacidos en el seno de la familia, motivados en la convivencia escolar y reflejados en la inserción social. Todo ello tiene un valor fundamental en cuanto al desenvolvimiento del ser como persona, ante la necesidad de tomar decisiones individuales de acuerdo a los códigos éticos y normas de convivencia, adaptarse a la complejidad de las relaciones y sobrevivir a los mensajes contradictorios del contexto social.

#### HABILIDADES SOCIOCOGNITIVAS

Las habilidades sociocognitivas son indispensables para aprender a vivir juntos, respetando la dignidad intrínseca de la que irradian los derechos fundamentales de cada ser humano; en este contexto, para gestionar exitosamente los conflictos es necesario el desarrollo de dichas habilidades. Su puesta en práctica, cuando nuestros intereses colisionan con los de otros, nos permite trabajar sinérgicamente en la búsqueda de soluciones que produzcan en los protagonistas la percepción objetiva de que el conflicto ha sido resuelto.

En nuestro cerebro localizamos en sus distintas zonas la base orgánica de las habilidades sociocognitivas; sin embargo, éstas permanecerán en estado letárgico si el ambiente de crianza es desfavorable para su desarrollo, o bien se manifestarán en distintos grados pero insuficientes para aprender a resolver asociativamente los conflictos. Así, por ejemplo, una persona transitará de la impulsividad al autocontrol, dependiendo de las condiciones de socialización en las que ha crecido.

En cambio, si laboramos eficazmente en el desarrollo de cada habilidad sociocognitiva, estaremos optimizando condiciones para abordar situaciones adversas que son las que suelen movilizarlos hacia conflictos no deseados o queridos con una visión destructiva y lograr soluciones que reflejen la puesta en práctica de la tríada prosocial, es decir, de la fraternidad, la solidaridad y la cooperación.

Las habilidades sociocognitivas nos permiten navegar con serenidad en el mar tempestuoso del conflicto, logrando a través de la empatía, la asertividad y la compasión su aquietamiento y, en consecuencia, las condiciones requeridas para religarnos afectivamente al tomar conciencia de la necesidad de la práctica de buenas y sanas relaciones con quienes directa o indirectamente interactuamos en nuestra vida cotidiana.

Por el contrario, las deficiencias en el desarrollo de las destrezas sociocognitivas las observamos en personas que responden impulsivamente a estímulos externos de manera rígida y egocéntrica, provocando deliberadamente conflictos y sólo concibiendo soluciones que les benefician sin consideración alguna hacia los demás, aun en sucesos en los que las disputas se producen con aquellos a los que los atan lazos afectivos o consanguíneos.

Al proceso de mediación asociativa le es inherente el abordaje de las habilidades sociocognitivas para que los mediados valoren la importancia de su desarrollo y práctica en la construcción de soluciones mutuamente beneficiosas y en el fortalecimiento de sus relaciones.

La importancia del desarrollo de las habilidades sociocognitivas en cada ser humano es de tal magnitud que, en su nivel máximo, se convierte en garantía de una convivencia armónica y pacífica. Precisamente por esta razón, en el seno de nuestras culturas, específicamente en la familia, la escuela y la comunidad, se debe estimular su práctica cotidiana.

Las habilidades sociocognitivas básicas para avanzar hacia el desarrollo armónico y pleno de cada ser humano son: el autocontrol, la metacognición, la empatía, la asertividad, la compasión, el razonamiento crítico, el pensamiento creativo, el servicio a nuestros semejantes, la conciencia del otro como uno mismo y el manejo de nuestras emociones.

### *Autocontrol*

Ante estímulos externos e internos, los seres humanos disponemos de la capacidad de detenernos a pensar antes de actuar, es decir, cuando una idea surge en esencia tenemos varias alternativas. Una de éstas es su eliminación intuitiva, o bien se ingresa a un proceso deliberativo en el que, para la toma de decisiones, emerge en este proceso cognitivo todo el bagaje de nuestra personalidad, esto es, la concepción de nosotros mismos y del mundo que nos rodea; asimismo, podemos pasar de la idea a la decisión.

Si queremos mantener una buena relación con nosotros mismos y con quienes nos rodean, ya sea nuestra pareja e hijos, amigos, compañeros de trabajo y miembros de la comunidad en general, es necesario que controlemos impulsos, deseos e ideas que sabemos que afectan la dignidad y los derechos de los demás, ya que no debemos olvidar jamás que los nuestros tienen como límite el respeto de los de aquellos con quienes convivimos o tenemos capacidad de influir a través de las nuevas tecnologías.

El autocontrol, en su sentido rudimentario, significa hacer o dejar de hacer algo que sabemos nos daña personalmente o a los demás y en su acepción más profunda significa autoconocimiento, por lo que esta última concepción nos compromete a avanzar hacia la conciencia propia y a enlazarnos con nuestras cualidades positivas a abstenernos de hacer lo que no es bueno para nosotros y para quienes nos rodean.

En nuestra estructura psíquica superior, precisamente en la corteza prefrontal, se ubica la base orgánica del autocontrol. Es ahí donde debemos laborar para desarrollar la habilidad de controlar los impulsos propios y superar aquellos que son autodestructivos; tomar conciencia de nosotros mismos y proyectarnos hacia el autoconocimiento para estar en condiciones de fortalecer nuestra voluntad y no ceder ante impulsos que nos dañan y dañan a los demás.

Una clara comprensión de que la realización del ser en una sociedad en la que el bien común y la justicia social sean sinónimo de cotidianidad sólo es posible si comprendemos cabalmente la potencia de la dignidad como esencial a nuestro ser y de cada persona y los derechos humanos que constituyen su expresión tangible. El autocontrol deja de ser una pesada carga para convertirse en el vehículo de nuestra realización para hacer o dejar de hacer lo que queremos, sin más condición que el sujetamiento de tales decisiones a nuestra fuerza de voluntad.

El autocontrol no sólo es de vital importancia para prevenir los conflictos, también lo es en el proceso de mediación en el momento en que cada uno de los protagonistas se compromete a hacer o no hacer algo, ya que del cumplimiento de las responsabilidades asumidas depende que no surjan nuevos conflictos y, claro está, que las relaciones interpersonales se vean fortalecidas.

Asimismo, el proceso deliberativo interno durante la mediación asociativa y la convicción del cumplimiento de las propuestas de solución es un ejercicio de autocontrol que se repite las ocasiones que sean necesarias hasta alcanzar el acuerdo.

En consecuencia, en pleno proceso de mediación los mediados toman conciencia o profundizan en ésta sobre la importancia del autocontrol en sus vidas y particularmente en la solución de sus conflictos, por lo que se hacen sabedores de que deben hacer uso de él, tanto durante como después del proceso en lo que se refiere al conflicto puntual y en su quehacer cotidiano para hacer o dejar de hacer todo aquello que se propongan.

Así, por ejemplo, en un conflicto familiar, una persona que pasa de la idea a la emoción, y de ésta a la acción, ejerciendo violencia emocional sobre su pareja, ya en el proceso de mediación, antes de plantear alternativas de solución, puede efectuar un ejercicio de autocontrol y tomar la decisión de que se comprometerá a no repetir la conducta, planteándole al otro mediado que el suceso no se repetirá. Si esto se acuerda ahora, el oferente debe autocontrolarse en el futuro para cumplir su compromiso.

### *Metacognición*

El proceso de alienación cultural que experimentamos desde nuestro nacimiento varía dependiendo de la cultura donde nos ha tocado vivir y de ésta

también depende la subcultura en la que, por distintos factores, nutridos grupos de personas experimentan sentido de pertenencia.

Los principios, valores, creencias e ideologías determinan en buena medida nuestro comportamiento y con frecuencia conspiran contra la autonomía de nuestra voluntad, ya que ésta se condiciona a un deber ser que contradice el respeto de la dignidad de cada ser humano, de sus derechos fundamentales y, sobre todo, de sus cualidades positivas.

El legítimo señalamiento en la Declaración Universal de Derechos Humanos en el sentido de que cada persona tiene derecho al armónico y pleno desarrollo de su personalidad y los cuatro pilares sobre los que debe sustentarse la educación a lo largo de la vida –aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser– colisionan con nuestra realidad, ya que con frecuencia nos encontramos atrapados en prescripciones, estereotipos, patrones de conducta, percepciones y modos de ser que en sí mismos son generadores de conflictos y de su abordaje destructivo.

Basta precisar que el carburante de las sociedades contemporáneas es el individualismo, el consumismo y el éxito económico, tres elementos que, en sí mismos, nos inducen a generar conflictos en todas sus expresiones y niveles, ya que en la tesitura del “primero yo, luego yo y después yo” no tienen cabida los otros, lo que evidentemente contradice nuestra naturaleza bondadosa.

La cultura de la violencia está directamente vinculada a la alienación cultural y, en consecuencia, a la alienación individual, y esta última a relaciones intrapersonales e interpersonales violentas, por lo que se hace necesario que cada persona desarrolle habilidades sociocognitivas para comprender objetivamente sus propios recursos cognitivos y tomar conciencia de sus actividades mentales para determinar si éstas son el producto de su libre albedrío o de condicionamientos culturales que disminuyen la autonomía de su voluntad.

En este contexto, cuando nos encontramos en conflicto, es menester observar y analizar nuestros propios pensamientos e identificar cuáles son los ingredientes de éste, qué factores lo desencadenaron, hasta donde somos responsables de su surgimiento, si es consecuencia de factores alienantes o si es producto de percepciones subjetivas.

La metacognición nos permite colocar el conflicto en el centro de nuestra atención y hacer uso de habilidades cognitivas para observar y conocer antes de que éste surja, cómo es que se produjo y lo que ha sucedido con posterioridad; es decir, equivale a salirnos de nosotros mismos, observarnos analíticamente y tomar decisiones en consecuencia.

La autoobservación nos guía hacia el autoconocimiento a través de la autorreflexión, lo que nos permite comprender nuestros procesos mentales y determinar qué hacer ante un conflicto respecto del cual no habíamos introducido variables que suelen surgir como consecuencia del desarrollo de la meta cognición y su puesta en práctica.

### *Razonamiento crítico*

Razonar críticamente nos permite pensar en forma objetiva y, en consecuencia, controlar el vendaval de nuestras emociones, además de pensamientos subjetivos que frecuentemente están cargados de sentimientos que dificultan la solución de los conflictos.

Con frecuencia los conflictos son la manifestación de construcciones mentales originadas por la alienación cultural; de ahí que su deconstrucción resulte posible a través del razonamiento crítico y la colocación de los argumentos generados en la mesa de mediación.

La evaluación sobre cómo se percibe el conflicto, sus causas y sus remedios hace posible que nos liberemos de posturas rígidas y concretas, así como de suposiciones en las que, estamos convencidos, debemos mantenernos, abriéndonos al ejercicio de procesos racionales, que en principio nos flexibilizan y permiten una lectura de los sucesos en la que conjugamos las ideas propias con las de nuestros oponentes.

### *Pensamiento creativo*

Cuando somos protagonistas de un conflicto es frecuente que adoptemos actitudes que no favorecen su solución, debido a que nos convencemos de que existe sólo una forma de resolverlo; incluso, en ocasiones creemos que no disponemos de alguna solución y suponemos que nos encontramos en un callejón sin salida. Esto se debe a que inconscientemente atentamos contra nuestro propio potencial creativo con hipótesis tales como: el temor me para-

liza; no es la primera vez que lo intentamos y nunca lo hemos logrado resolver; es imposible pretender solucionar lo que no tiene remedio; por más que me esfuerzo no surgen ideas en mi mente; no tiene caso esforzarme por hacer planteamientos que invariablemente serán rechazados; no quiero plantear soluciones que me hagan aparecer como alguien torpe; la otra persona jamás me ha comprendido y ahora no será la excepción; es tan egoísta que jamás aceptaría mis propuestas; sólo sus ideas valen, incluso se burla de las mías.

Sabemos bien que la creatividad es inherente a nuestra naturaleza, ya que gracias a ésta nuestra especie ha alcanzado la comprensión de sí misma y ha transformado el mundo hasta alcanzar avances en ciencia y tecnología inimaginables para nuestros antepasados.

Cuando estamos atrapados en la vorágine de un conflicto se nos dificulta superarlo porque suele intoxicarnos emocionalmente y nos volvemos incapaces de analizarlo objetivamente; esto inhibe nuestro potencial creativo y complica el surgimiento de propuestas que nos conduzcan hacia su solución.

El surgimiento de ideas nuevas que antes no habíamos imaginado y considerado es fundamental para encontrar soluciones que beneficien a todos los protagonistas del conflicto para fortalecer sus relaciones, lo que disminuye el riesgo de futuros conflictos y, si éstas surgen, tomamos conciencia de que a través de nuestro pensamiento creativo disponemos de un abanico de alternativas que nos conduzcan a superarlo.

En múltiples ocasiones a través de distintas vías, nos hemos enterado del éxito de negociaciones, precisamente porque a través de amplios debates surgieron ideas que permitieron poner fin al conflicto. Pues bien, en la mediación los protagonistas también negocian y en la metodología que nos ocupa lo hacen asociativamente; luego entonces, el éxito o el fracaso de una negociación asistida depende de la puesta en práctica de nuestro potencial creativo.

A mayor conocimiento de nosotros mismos y nuestro entorno, a través del descubrimiento y comprensión de nuestras cualidades positivas y del desarrollo de nuestras habilidades sociocognitivas, entre las que destaca el pensamiento creativo, más se nos facilita el surgimiento de ideas novedosas que, colocadas en la mesa de mediación, nos abren espacio y nos guían hacia la solución del conflicto. Condición que vale para todas las personas independientemente de su nivel de instrucción, género o condición social.

Cuando en el proceso de mediación nos abstenemos de esgrimir argumentos orientados a la solución del conflicto debido a que cada protagonista se ha atrincherado en su propia propuesta de solución, los planteamientos ya generados integran la base desde la que el mediador genera estrategias para estimularlos, con el fin de que creativamente reflexionen sobre todas las posibles opiniones que puedan contribuir a la solución de la disputa, incluidas aquellas que pudieran parecer inapropiadas u atópicas, ya que es en esta lluvia de ideas donde se exploran alternativas que cobran sentido cuando se deconstruyen y reconstruyen las ya propuestas.

Cuando el mediador observa que se ha desactivado la creatividad por factores asociados a sentimientos de miedo, temor, impotencia, incredulidad, inseguridad, o bien de incompetencia, está habilitado para hacer uso de los recursos necesarios que permitan activar este potencial y abrir a los mediados al pleno ejercicio de sus cualidades y habilidades.

No debemos olvidar que el potencial creativo, sobre todo, para la comprensión de nosotros mismos y de la realidad que nos circunda, tiende a inhibirse en culturas en las que el carburante de su existencia es el conflicto. Ésta es precisamente la razón por la que la violencia se ha convertido en signo distintivo de nuestros tiempos e invade la vida cotidiana de la familia, la escuela y la comunidad, contaminando las relaciones intrapersonales, interpersonales y grupales; de ahí que debamos hacer un esfuerzo extraordinario para que aflore nuestro pensamiento creativo, que suele experimentar el letargo de la influencia alienante de la cultura.

Cabe destacar que la inhibición de nuestro potencial creativo se diluye cuando en procesos asociativos tomamos conciencia de este proceso del pensamiento y de su vital importancia en la construcción de acuerdos sólidos y duraderos que además nos permitan experimentar un crecimiento existencial, claro está, cuando lo hacemos desde el margen del “nosotros”.

En síntesis, el pensamiento creativo tanto lo individual como en la relación con los demás es un cauce para liberarnos de la alienación cultural y para abordar siempre creativamente los conflictos, sobre todo aquellos que se suscitan con quienes convivimos en nuestra vida cotidiana.

### *Empatía*

Las sociedades contemporáneas conspiran contra la naturaleza intrínsecamente bondadosa de los seres humanos y nos enfrentan a unos contra otros al incentivar un individualismo depredador, considerado indispensable si queremos, en congruencia con las prescripciones culturales, alcanzar las metas del bienestar material y del éxito económico.

El individualismo y el utilitarismo engendran relaciones violentas caracterizadas por actos de poder dirigidos a controlar, someter y dominar a los demás. En este contexto, en el seno de las instituciones socializadoras se replica un aprendizaje distorsionado del deber ser contemplado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el apartado dogmático de las constituciones políticas nacionales que impulsan la práctica de una empatía negativa, en la que la comprensión de las emociones, los sentimientos y los pensamientos de los demás es usada para la manipulación, la persuasión y la sujeción.

La violencia en la familia, en la escuela, en los barrios y en la sociedad en general suele producir un aprendizaje que anestesia nuestra naturaleza empática positiva y multiplica los conflictos, así como su abordaje y solución destructiva.

La convivencia pacífica, la ayuda mutua y la responsabilidad compartida producen un ambiente en el que florece la empatía positiva, la que, a su vez, retroalimenta la vida social y modifica tanto los tipos de conflictos como las actitudes en relación con éstos.

La empatía es una capacidad humana innata que nos permite sanar desavenencias profundas y reconstruir relaciones cuya solidez se ha visto fisurada como consecuencia del alineamiento a visualizaciones en las que los demás no tienen cabida o el espacio que se les provee ha sido para aprovecharse de éstos.

Una persona empática se compromete con relaciones sanas y sabe que la vida cobra significado cuando nos interesamos, nos preocupamos y ocupamos de los demás, en especial de aquellos con quienes tenemos diferencias que son producto de la diversidad humana.

La empatía nos permite colocarnos en el lugar de otras personas, para introducirnos en su ser y valorar sus concepciones, observar sus emociones, sentimientos y pensamientos, de tal manera que desarrollamos la capacidad

de experimentar como propio lo que les sucede y comprender las causas de su comportamiento. La empatía positiva veda nuestras inclinaciones mórbidas, sea su origen biológico, psicológico o cultural, y nos permite derrumbar relaciones violentas para establecer vínculos armónicos y pacíficos.

Reflexionar sobre nuestras propias emociones, sentimientos y pensamientos y hacer lo propio con quienes nos encontramos en conflicto admite el surgimiento de un filamento que nos une y da cauce a la comunión, así como a la necesaria asociación para que desde el “nosotros” podamos percatarnos de la pertinencia de encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.

La importancia de la empatía es tal que la supervivencia y la evolución de nuestra especie ha dependido en momentos cruciales de su ejercicio, aunque paradójicamente nuestro futuro se encuentra marcado por la ambivalencia en todos los contextos de las relaciones humanas entre empatía positiva y empatía negativa.

El descubrimiento de las neuronas espejo ha abierto un nuevo cauce para la plena comprensión de la empatía y de su base orgánica. Lo importante para nosotros es que, aunque a los seres humanos se nos facilita o dificulta experimentarla, dependiendo del medio cultural en donde hemos crecido, esta habilidad sociocognitiva podemos desarrollarla y ponerla en práctica.

En la mediación asociativa la experiencia empática de los protagonistas del conflicto es indispensable para que rompan con serenidad el contenido alienante de éste y para que se liberen del individualismo depredador ya mencionado.

La comprensión de nuestra naturaleza empática y sus vertientes positiva y negativa nos sitúan en la disyuntiva de si queremos convivir pacífica o violentamente, y la mediación asociativa nos invita a experimentar las bondades de la primera alternativa y a convertirnos en constructores de la paz.

### *Asertividad*

Con frecuencia adoptamos actitudes ante los conflictos que dañan y afectan, en ocasiones irreversiblemente, nuestras relaciones interpersonales debido a que éstas se caracterizan por la inhibición, o bien por la agresión ante las situaciones que se nos presentan.

Como lo hemos comentado, la más frecuente de las actitudes ante los conflictos es la de evitación de éstos, es decir, de esperar y ver suponiendo

que el tiempo y circunstancias ajenas nos permitirán superarlo, o bien modificando indirectamente nuestro comportamiento, lo cual, lejos de acontecer, suele agravar la situación con detrimento de nuestras relaciones.

La evitación de los conflictos equivale a la inhibición de nuestro comportamiento para abordarlos directamente, lo que nos coloca en una condición de sumisión o de pasividad, provocando un desequilibrio en nuestras relaciones y sometiéndonos a las decisiones y designios de los demás, deteriorando nuestra autoestima y produciendo en nuestra vida interior emociones, sentimientos y autopercepciones que intoxican nuestra salud mental.

La más devastadora de las actitudes ante los conflictos es precisamente la abstención para gestionarlos con la sola esperanza de que solos se desactiven o que la otra persona reflexione y modifique su comportamiento, aunque lo que en realidad pasa es que la inactividad o el solo cambio de conducta produce la espiral del conflicto hasta su estallido.

Otra actitud también frecuente ante los conflictos es la de los actos unilaterales de fuerza, es decir, la agresividad, que la ubicamos en el lado opuesto de la inhibición, cuya expresión más común es la sumisión, la cual se manifiesta a través de conductas de control, de sometimiento y de dominación y en apariencia los resuelve, pero que con el tiempo y las circunstancias este tipo de soluciones suelen salirse de control, agravando las disputas.

Es importante que nos percatemos en la vida diaria, en la cotidianidad de nuestras actitudes y las de los demás y cómo es que éstas sin avistar pueden ser sumisas o agresivas en niveles de intensidad aparentemente imperceptibles, pero que en el transcurrir del tiempo deterioran las relaciones interpersonales, precisamente por no haber sido capaces de interaccionar asertivamente.

Precisamente entre la inhibición y la agresión encontramos la asertividad, cuya comprensión y práctica es indispensable para la solución eficaz y duradera de los conflictos. Esto significa que en cualquiera de las situaciones opuestas nuestra conducta es no asertiva y nos comportaremos más o menos asertivamente dependiendo del prudente alejamiento que mantengamos entre ambas actitudes.

Cuando nos conducimos asertivamente somos capaces de manifestar a los demás lo que sentimos y lo que pensamos con un franco respeto hacia nosotros mismos y hacia los demás, sin provocar en éstos reacciones de eno-

jo, coraje, encono e ira; para esto es necesaria la comprensión, el respeto a su dignidad y a la autonomía de su voluntad, es decir, valorar a las otras personas en su justa dimensión e interactuar considerando su modo de pensar, aunque no coincidamos con ellas.

Sabemos lo difícil que es manifestar una idea cuando quienes piensan distinto a nosotros se ubican en una posición desde la cual tienen la capacidad de influir decisivamente sobre nuestras vidas. Precisamente por esto es indispensable el desarrollo de la asertividad, ya que ésta nos facilita el ejercicio de aquellos derechos que nos dignifican, así como una coexistencia pacífica y, sobre todo, las buenas relaciones con nuestros semejantes.

Una persona asertiva sabe, en consecuencia, defender sus propios derechos y no consiente que éstos sean vulnerados por los demás. Por esto, es capaz de identificar el lugar y el momento adecuado para expresar lo que siente y piensa y lo hace en tono y contenido apropiado para transmitir sus mensajes con serenidad pero con firmeza, siempre pertinentes según la ocasión y valorando la condición en la que se encuentra la otra persona, cuidando en todo momento de la dignidad y de los derechos de ésta.

La asertividad está directamente relacionada, como ya lo hemos anotado, con la dignidad y los derechos de las personas. De ahí que para desarrollar esta habilidad sea necesario, primeramente, autorreconocernos como seres que bajo ningún concepto debemos permitir que otras personas pasen por encima de nuestra dignidad y derechos que de ésta dimanen y, en consecuencia, de los demás.

Si queremos mantener relaciones interpersonales sanas y seguras, es indispensable que tengamos una clara comprensión del significado de la comunicación asertiva, ya que si dialogamos apreciativa, restaurativa y asociativamente, es decir, si somos capaces de extraer lo mejor de nuestras experiencias positivas de nuestro pasado para interactuar en el presente; si estamos preparados para suturar y lograr la cicatrización de heridas emocionales provocadas por la manera de relacionarnos, y si logramos en comunión con nuestros semejantes superar los conflictos de los que somos protagonistas, estamos abriendo espacio a un nuevo modo de vivir juntos, donde la interacción nos fortalece a través de las variadas manifestaciones de la comunicación y el lenguaje.

Una persona expresa asertivamente sus sentimientos y pensamientos cuando da cabida en esta interacción a los sentimientos y pensamientos de los demás, de tal forma que no produce un rechazo a sus planteamientos, sino que genera condiciones para dialogar en un ambiente positivo donde los protagonistas del conflicto, con claridad de ideas y sin temores, se vuelven capaces de construir desde el “nosotros” soluciones pertinentes y duraderas.

Las instituciones socializadoras que estimulan y desarrollan acciones para que quienes las integran interactúen asertivamente dan cauce a una convivencia armónica y pacífica en donde el diálogo es esencial para mejorar las relaciones y estimular la vida en democracia.

La asertividad fortalece la autoestima y establece nuevos cauces de comunicación, lo que permite a los mediados conducirse con veracidad, buena fe y equidad, ya que todo lo que se comunica lleva el sello del respeto, del reconocimiento y defensa de la dignidad intrínseca de los derechos fundamentales de sus protagonistas.

El temor a relaciones agresivas inhibe nuestra disposición por expresar lo que sentimos y pensamos. Lo mismo sucede cuando somos ya víctimas de agresiones; sin embargo, el desarrollo de la habilidad sociocognitiva de la asertividad, cuando se aplica oportunamente, impide en una cantidad significativa de casos el surgimiento de los conflictos, o bien los desactiva cuando recién surgen, y en aquellos casos en los que la situación se ha tornado insostenible, el encuentro en la mediación asociativa y la disposición de sus protagonistas por interactuar asertivamente se presentan como una oportunidad para recuperar espacios perdidos, consecuencia del cúmulo de actitudes no asertivas.

En cuántas ocasiones hemos querido expresar entre los miembros de la familia, de la escuela, con los vecinos, en el trabajo o en cualquier otro ámbito lo que sentimos y lo que pensamos, pero nos hemos abstenido de hacerlo porque nos sentimos incompetentes para abordar la situación y por el temor a las consecuencias que produzca lo que expresemos, lo cual se ve reflejado en la pérdida de la calidad de vida o bien en el surgimiento de posteriores y críticos conflictos.

Para aprender a vivir juntos debemos ser honestos y sinceros con nuestros sentimientos y pensamientos al establecer relaciones con los demás. La habilidad pertinente para que esto acontezca sin que se produzcan reacciones

adversariales que fisuren los vínculos preexistentes y fortalezcan los futuros es la asertividad y los procesos de mediación asociativa. Cuando se busca solucionar auténticamente los conflictos se convierte en una excelente oportunidad para ejercitarse en ésta, bajo la conducción de un facilitador experto y en un ambiente favorable y apropiado para que suceda.

### *Compasión*

Desde nuestros orígenes los seres humanos hemos dado muestras de compasión ante experiencias dolorosas, lamentables o de exposición de nuestros semejantes, nos hemos preocupado y ocupado cuando alguien está en peligro o le sucede una desgracia, así como cuando una persona o grupo de personas se encuentra en condiciones de riesgo.

Es inherente a nuestra naturaleza cuidar de nosotros mismos, así como proporcionar protección a los demás, sobre todo a aquellos con los que estamos ligados por vínculos consanguíneos, de amistad o cuando derivan del sentido de pertenencia a un grupo, sin dejar de lado la respuesta compasiva a personas que sólo conocemos o a quienes jamás hemos tratado, pero que nos percatamos de que experimentan dolor o sufrimiento por cualquier circunstancia.

Cuando experimentamos sufrimiento, consecuencia de conflictos internos, es ineludible que seamos compasivos con nosotros mismos y que reflexionemos sobre cómo ayudarnos y superar la condición anímica en la que estamos envueltos. Es decir, desde el margen de nuestra racionalidad adoptar una actitud empática con el inconsciente para identificar las heridas emocionales que en muchas ocasiones, sin saberlo, nos hemos ocasionado y dar los pasos necesarios para sanarlas.

Asimismo, cuando nos percatamos del dolor, la angustia, el miedo, el temor y el sufrimiento de otros seres humanos, sabemos que, desde nuestra esencia, disponemos de la inclinación natural de conectarnos empáticamente y vivenciar lo que les pasa a otros. Experiencia que nos inclina a instrumentar acciones compasivas para desactivar las causas que han motivado tal condición.

Cuando percibimos el sufrimiento de otros, también sufrimos y es la compasión la fuerza motriz que nos moviliza para hacer todo lo que nuestras capacidades nos permiten para que cese o disminuya.

Sin embargo, el entorno cultural donde nos criamos ejerce una sistemática influencia para inhibir la capacidad de sentir, de pensar y de comportarnos compasivamente. Es decir, en una sociedad en la que se estimula el individualismo, la manipulación, la indiferencia e incluso el desprecio y la crueldad se produce el aletargamiento de esta habilidad sociocognitiva y nos volvemos indiferentes, o bien selectivos ante el sufrimiento de los demás, incluso en ocasiones frente al de nuestros propios seres queridos.

En la vida diaria advertimos, ya sea por experiencia propia o por otros medios, la existencia de sucesos que son fiel expresión de la compasión. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones nos encontramos frente a situaciones en las que nuestras actitudes muestran indiferencia ante el sufrimiento ajeno; incluso somos protagonistas de su surgimiento y esto se debe a que las actitudes que adoptamos ante sucesos dolorosos o conflictos son consecuencia de un proceso de alienación que inhibe nuestra capacidad de conducirnos compasivamente.

Vivimos en un mundo que no alienta sentimientos, pensamientos y conductas compasivas. Esto es así porque la cultura conspira contra su práctica y pretende convencernos de que esta habilidad sociocognitiva es una expresión de debilidad de la que debemos liberarnos si queremos demostrarnos y hacer ver a los demás que somos mejores que ellos.

En este contexto, se busca que anide en nosotros la percepción de que controlar, someter y dominar para alcanzar nuestras metas no sólo es admisible, sino necesario, ya que si el fin justifica los medios, resulta comprensible un comportamiento individualista donde la compasión no tiene cabida.

En consecuencia, nos encontramos con una realidad en la que es indispensable romper con visiones materialistas que estimulan el uso abusivo del poder y transitar por un sendero que nos conduzca al descubrimiento y comprensión de nuestras cualidades positivas y al desarrollo de nuestras habilidades sociocognitivas, en especial la empatía, la asertividad y la compasión.

Una persona empática, asertiva y compasiva es incapaz de hacer sufrir a los demás y sí, por el contrario, es capaz de establecer una conexión con sus semejantes que le permita convivir armónicamente.

El alejamiento de la compasión al impedir que ésta se manifieste en nuestra vida cotidiana provoca la violencia y la multiplicación de los conflictos, en particular en la familia, la escuela y la comunidad, que como bien sabe-

mos integran espacios indispensables para que podamos vivir juntos e interconectados por actitudes compasivas que nos permitan solucionar cualquier conflicto al anteponer el bienestar del “nosotros” a actitudes individualistas, por lo general predatorias.

En la mediación asociativa esta habilidad sociocognitiva es total, no sólo para alcanzar la solución de los conflictos, sino para fortalecer las relaciones de sus protagonistas al comprender que las actitudes compasivas cotidianas integran la llave que les permitirá abrir la puerta que los conduzca a la felicidad.

El desarrollo de la compasión nos convierte en personas sensibles y consideradas. Desde nuestra dignidad intrínseca la autonomía de la voluntad y la plena disposición por producir la sinergia de nuestros poderes con los de los demás, nos compromete de manera propicia para aportar nuestras energías y aptitudes al servicio de nuestros semejantes, sobre todo de aquellos que sufren por situaciones que nosotros hemos generado, o bien de las que somos copartícipes e incluso ajenos, pero en las que intervenimos dada nuestra naturaleza esencialmente bondadosa.

La práctica cotidiana de la compasión produce un continuo bienestar que se refleja en relaciones armónicas; es decir, al permitir que aflore lo mejor de nuestro ser experimentamos estados de conciencia que nos aproximan a la felicidad y a comprender la esencia y el sentido del “nosotros” por encima del “tú” y del “yo”, esto es, de un individualismo que con frecuencia provoca colisiones con los demás.

Transitar por el sendero de la compasión nos reafirma como seres fraternales, solidarios y cooperativos y nos permite modificar la forma y el fondo de las relaciones intrapersonales e interpersonales.

Cuando estamos atrapados en la vorágine del conflicto, la comprensión empática de nuestros semejantes ocasiona que desde el margen de la asertividad actuemos compasivamente y, en consecuencia, nos flexibilizamos y logramos la construcción de diálogos apreciativos, restaurativos y asociativos.

En este contexto, el conflicto cobra otra dimensión, ya que dejamos de percibirlo como un suceso negativo que nos agobia y nos daña, para comprenderlo como una experiencia en la que independientemente de qué tanto se nos haya lastimado, podemos convertirlo en una oportunidad para ser mejores y para relacionarnos mejor.

Entre el pensamiento empático y la acción compasiva, la asertividad opera como un regulador que impide que los demás pasen por encima de nuestra dignidad y, en consecuencia, de nuestros derechos, por lo que cada conducta compasiva nos fortalece y fortifica nuestra capacidad para resolver conflictos y coexistir pacíficamente.

La compasión es el antídoto contra el odio, el rencor, la ira, la maldad, la envidia, la discordia; su sustrato es la bondad, cualidad esencial positiva del ser. Es por esto que en el proceso de mediación asociativa esta habilidad sociocognitiva es fundamental para construir desde el “nosotros” y de la relación las condiciones para el fortalecimiento de esta última y para la enseñanza de una nueva manera de aprender a conocer, a hacer, a ser y a vivir juntos.

La compasión entre los protagonistas del conflicto permite aliviar el sufrimiento que éste les ha ocasionado, fortalecer el hilo conductor de la fusión de sus poderes, dar cauce a su crecimiento y desarrollo tanto personal como social y potenciar sus buenas relaciones. En este contexto, la compasión es una fortaleza que se convierte en guía para alcanzar un desarrollo armónico y pleno; bajo ningún concepto, ya sea sociológico, filosófico o psicológico, debe ser concebida como sinónimo de debilidad o de flaqueza.

## PERFIL DEL MEDIADOR

Partamos del perfil del mediador en cuanto a las características individuales que ha desarrollado para el ejercicio sano y eficiente de su función facilitadora, donde las habilidades sociocognitivas frente a los conflictos son la herramienta a través de la cual se provoca la modificación gradual de actitudes y conductas.

*Flexibilidad:* Dominio adaptativo para manejar situaciones cambiantes, atender múltiples exigencias para adaptarse a las reacciones de las circunstancias. La flexibilidad incluye la posibilidad de un cambio de visión de los hechos.

*Confiabilidad:* En cuanto a mantener la integridad del ser al tiempo que se asume responsable del propio desempeño. La búsqueda constante de al-

ternativas para satisfacer las necesidades, cumplir promesas y compromisos marcan la autenticidad de su actuar.

*Honestidad:* En cuanto a hacer lo que sí sé que puedo hacer y evitar hacer si sé que aún no sé.

*Empatía:* Actitud de sentir y escuchar que comprende dos etapas interconectadas a pesar de ser diferentes: la primera, evaluar al individuo que está hablando para conocer lo más posible sus puntos de vista, su persona y sus motivos; la segunda, escuchar cuidadosamente y con atención para aprender a evaluarse uno mismo, siendo consciente del propio estado emocional del momento.

*Conocedor del conflicto:* A fin de devolver a las partes en conflicto la capacidad de autodeterminación. Es decir, debe ir más allá de lo que los protagonistas están diciendo y centrarse en todo lo que se comunican. Debe sentir la necesidad de que se comprenda la problemática desde todos los ángulos e incluyendo todas las perspectivas. De esta manera, los protagonistas del conflicto están en condiciones de conocer el problema, reconocer su responsabilidad y trabajar para la mejor opción de solución.

*Agente de la realidad:* Como tal, el mediador sabe enfrentar a las partes con la realidad de su situación. Es quien presenta con claridad las opciones diversas ante el conflicto. Crea las condiciones y asume el compromiso de que sean los mediados quienes lleguen a ver el cambio posible y la oportunidad de materializarlo. Una responsabilidad toral es evitar el anclaje de los participantes en alternativas poco factibles o en soluciones ficticias.

*Sentido del humor:* Disponer de una actitud optimista para aprovechar las oportunidades más allá de los contratiempos circunstanciales.

## PERFIL DEL MEDIADOR ASOCIATIVO

### *Paciente*

Sea cual sea su profesión de origen, el mediador debe estar actualizado tanto en conocimientos como en estrategias creativas y de aplicación en el campo de la mediación a fin de tener una visión más amplia, pertinente y contextualizada en función de la responsabilidad asumida.

Al referirnos al perfil del mediador asociativo consideramos la vastedad de recursos, habilidades y destrezas con que debe acreditarse como tal. Intencionalmente debemos subrayar además aquellas condiciones que dinamicen el bien hacer del tercero bajo el enfoque asociativo, de tal manera que esté orientado al desarrollo de estrategias y acciones específicas.

La paciencia es una característica del mediador asociativo, quien sabe que el mejor consejero es el tiempo y por esto no se apresura ni precipita a los mediados para que produzcan alternativas de solución. Conoce la importancia de cada ciclo del proceso y abre espacio al análisis, a la reflexión y a la evaluación, de tal forma que cada paso que dan los mediados es firme y sólido, independientemente de que la flexibilidad del proceso les proporcione la movilidad para que en un vaivén cadencioso avancen y retrocedan si es necesario, todo esto con el fin de que el producto de sus encuentros se caracterice por la solidez y la consistencia de la disciplina.

La paciencia en el mediador lo mantiene en armonía con sus cualidades positivas, sus habilidades sociocognitivas y sus poderes; sabedor de que en el encuentro asociativo empleará todos sus recursos para guiar y conducir a los mediados por un sendero cuya constante sea la tranquilidad.

Con paciencia se insiste y se espera, la prisa no tiene cabida en virtud de que durante el procedimiento es una mala consejera y ocasiona resultados endebles. En cambio, dar un paso a la vez sin precipitaciones ni presiones, o que seamos los mediadores los que establezcamos los ritmos permite la fluidez requerida para que cada ciclo se corresponda con los principios de la mediación asociativa, lo que sirve de guía a los intervinientes para que tomen decisiones equilibradas.

### *Intuitivo*

La intuición es consecuencia del aprendizaje que en todos los ámbitos hemos experimentado a lo largo de nuestra existencia; son múltiples los factores que se conjugan para que en cierto momento de la vida nos comportemos de determinada manera. Es precisamente la conjunción de lo congénito, lo innato, lo constitucional y la complejidad de los senderos existenciales por los que hemos transitado lo que da plena vigencia a la intuición, es decir, a tomar decisiones sin pasar por procesos complejos del pensamiento, en virtud de que tenemos la capacidad de eslabonar concepciones, soluciones

y decisiones desde la ontología de nuestro ser, que se mantiene como una fuerza siempre viva en lo más profundo de nuestro maravilloso inconsciente.

Precisamente el desarrollo de nuestras cualidades positivas y de habilidades sociocognitivas, aunado a la asociación de los poderes señalados en esta obra, permite a los mediadores asociativos dar respuestas instantáneas a los sucesos que se nos presentan. Es así como nuestros procesos emocionales y racionales se ven enriquecidos por la manifestación en el momento concreto del amplio acervo que integra nuestra personalidad.

La intuición y la lógica racional constituyen una perfecta combinación que desde que la respuesta emerge es ordenada para que tenga sentido como elemento que aporta ideas pertinentes, sobre todo en momentos en que los mediados encuentran dificultades para avanzar en el proceso.

La intuición nos permite moderar estados de ánimo en los que la calma se convierte en la constante de nuestra toma de decisiones; asimismo nos moviliza hacia actitudes positivas que permiten manifestar sin pasar por procesos intelectivos nuestras mejores cualidades. Aun así, nos mantiene en alerta ante situaciones de riesgo, así como para producir respuestas de incommensurable riqueza, ya que reflejan del ser una naturaleza intrínsecamente bondadosa. La intuición da congruencia al vínculo indisoluble entre las habilidades sociocognitivas y las relaciones interpersonales, reflejando, claro está, el potencial creativo que nos coloca en sintonía con la realidad para que desde ésta, si es necesario, la transformemos, además de que es factor esencial de la confianza en nosotros mismos y en los demás y de la toma de conciencia de la potencia de los poderes asociativos.

Como bien sabemos, la intuición se caracteriza por la espontaneidad, pero en el mediador asociativo dicha particularidad es producto de la constelación de ingredientes que integran la ontología del individuo y su vida inconsciente; luego entonces, la espontaneidad es sólo el reflejo de los elementos que integran el manantial interior de cada uno de nosotros y de él abreva nuestro ser cuando emerge una idea intuitiva.

En consecuencia, el acento en nuestras decisiones intuitivas estará dado por la complejidad de nuestro cerebro y nuestro pensamiento, de tal manera que a mayor comprensión de nuestras cualidades positivas y a mayor desarrollo de nuestras habilidades sociocognitivas, mayor será también nuestra capacidad intuitiva, lo que facilita en los procesos de mediación asociativa

que el experto cumpla con la misión que tiene encomendada y que dimana de los principios de este modelo de mediación.

La emoción, la imaginación, la prudencia y la razón se conjugan para que en el *ser-siendo* podamos disponer de manifestaciones intuitivas y confiar en ellas, no porque sean producto de una espontaneidad sin causa, sino que son consecuencia de la espontaneidad sustentada en nuestra historia de vida.

La intuición le permite al mediador asociativo tomar decisiones que pueden ser determinantes para que los mediados se mantengan en el proceso, sobre todo cuando aún no se ha alcanzado la sinergia de sus poderes, es decir, no han logrado experimentar una simbiosis que les permita prácticamente transitar por sí mismos hacia las metas que se han trazado.

Transitar por el sendero de la autocomprensión, para que paulatinamente vayamos descubriendo y desarrollando cualidades positivas y experimentando la comprensión de las habilidades sociocognitivas, nos permite lograr grados de evolución en nuestra personalidad en los que, ante estímulos del entorno, somos capaces de reaccionar intuitivamente, pero de una manera que nos guía hacia la comunión con nuestros semejantes. La intuición nos permite, pues, derrumbar muros alienantes construidos por la cultura en que estamos inmersos y nos ilumina la existencia para que con claridad de miras abordemos las situaciones que se nos presentan, en particular con los conflictos.

### *Sereno*

La serenidad es tranquilidad de ánimo y nos conduce hacia la paz interior; es una dimensión que se refleja en los demás y nos hace experimentar confianza en el mediador. Es un estado de conciencia que los participantes perciben por medio de los sentidos. El mediador puede incluso no comunicarse verbalmente y aun así, con su sola presencia, hace sentir la serenidad en los mediados.

Alcanzar la serenidad implica experimentar un sentimiento interior de plenitud, de ecuanimidad, de sosiego, donde no tienen cabida cualidades negativas o influencias del entorno tóxicas para una sana existencia interior. La serenidad nos permite mantener la calma cuando a nuestro alrededor encontramos seres atrapados en la vorágine del desasosiego, de actitudes

destructivas y de actitudes signadas por el encono, la ira, la cólera, la visceralidad y la agresividad.

El sosiego interior está indisolublemente ligado a nuestras cualidades positivas; por esto, el mediador asociativo ha logrado descubrir su fuerza, su potencia en la realidad del ser y su importancia para alcanzar la serenidad que conlleva la pulcritud emocional y la salud racional, de tal forma que las expresiones nocivas del entorno no hacen mella en la estructura de la personalidad.

Alcanzar la serenidad es un anhelo que suele quedar en buenas intenciones, ya que para que esto suceda no basta con querer porque bien sabemos que querer no es poder, sino que del querer es necesario pasar al hacer y obrar con una clara visión del sinuoso camino que en una sociedad alienante debemos recorrer y a los constantes obstáculos que nos corresponde enfrentar para aproximarnos y, en su caso, alcanzar la serenidad.

Cuando somos capaces de comprender qué actitudes de otros nos envenenan, nos intoxican, es decir, nos producen estados de ánimo de desasosiego y disposición por la contienda, permitiendo que se siembre en nuestro ser interior la semilla de la discordia y la disposición por proyectar fuera de nosotros cualidades negativas que, si bien nos son inherentes, nos impiden alcanzar la serenidad.

En cambio, cuando desde la quietud interna inhibimos la influencia nociva del entorno y somos capaces de impedir que factores exógenos nos alteren, estamos obrando con serenidad.

Nadie tiene derecho, ni debemos permitir siquiera que nuestros seres queridos nos produzcan desasosiego. Esto no implica que nos desentendamos de lo que significa la preocupación y la ocupación de sus necesidades, pero cuando consciente o inconscientemente a través de sus actitudes y su lenguaje verbal y no verbal remueven emociones y sentimientos que nos lastiman, debemos a través de la serenidad filtrar todo aquello que es nocivo y nos daña, y a partir de la quietud, actuar para transformar realidades que den calma a quienes nos necesitan.

El mediador asociativo alcanza la serenidad a través de procesos de enseñanza-aprendizaje completos, aunados a la autorreflexión, de tal forma que desde la plena comprensión y convirtiéndose en reflejo de los principios de la mediación asociativa, puede volcar una actitud serena hacia los mediados

y éstos, a su vez, experimentarla e incluso aprenderla desde las características de la vivencialidad del proceso de mediación.

Para alcanzar la serenidad no es necesario practicar filosofías orientales o adentrarnos a experiencias esotéricas, ya que desde las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas podemos alcanzar esta condición característica e inherente a la naturaleza humana.

### *Generoso*

El mediador asociativo está siempre dispuesto a compartir con los mediados sus conocimientos; incluso es necesario que transmita la comprensión del desarrollo de sus cualidades positivas y habilidades sociocognitivas para que el proceso de mediación asociativa sea fructífero.

El mediador asociativo practica la filosofía del desprendimiento, es decir, dar a los mediados lo mejor de sí mismo sin esperar compensación alguna a cambio, ni siquiera la satisfacción, ya que esto hace mella en la pureza de su labor.

La generosidad está asociada al egocentrismo positivo, es decir, todo lo que se logra durante el largo y azaroso camino para comprender lo mejor de sí mismo se pone a disposición de los mediados y se hace sin el menor rasgo de mezquindad. Al contrario, se provee lo mejor para que en la experiencia de aprendizaje los mediados se lleven consigo una nueva manera de relacionarse, así como cualidades positivas y habilidades sociocognitivas que se conviertan en un acervo invaluable para aplicarlo cotidianamente en el futuro a través de la negociación asociativa.

La generosidad en la mediación asociativa es de suma importancia y el mediador sabe que es indispensable irradiarla para que los mediados perciban sus bondades, ya que cuando el elemento *ubuntu* sea innecesario por haberse producido la sinergia, la actitud generosa durante este proceso de comunicación será muy significativo en la construcción de soluciones.

El grado de generosidad del mediador asociativo se encuentra directamente relacionado con el crecimiento emocional, intelectual y espiritual que durante su formación experimentó y sobre todo con la puesta en práctica de éstos, lo que se traduce en una continua retroalimentación entre su generosidad y el empleo de ella durante la intervención de los mediados.

La envidia, el egoísmo, la intriga, la avaricia, la ira y la soberbia no tienen cabida en la generosidad; luego entonces, ésta nos muestra un camino hacia la paz interior y, por supuesto, hacia la paz interpersonal y grupal.

La generosidad es la expresión por excelencia de nuestra común humanidad, facilita los diálogos restaurativos y apreciativos y posibilita el desprendimiento de los poderes individuales para producir su conjunción, es decir, la simbiosis desde la cual el conflicto se convierte en un medio para mejorar y fortalecer las relaciones humanas.

### *Prudente*

La prudencia nos invita a ser cuidadosos en la relación con nosotros mismos y con los demás, a no dejarnos llevar por estados de ánimo y por circunstancias extraordinarias que nos orillen a precipitarnos en nuestras decisiones.

La prudencia es sinónimo de madurez; de ahí que las relaciones intempestivas y articuladoras de conflictos no tienen cabida, así como tampoco la disposición para pasar por encima de los demás sin consideración alguna de su dignidad.

Detenemos ante estímulos externos y abrimos un amplio espacio a la reflexión sobre si merecen una respuesta y las características de ésta, evaluar el efecto y las consecuencias que producirá la actitud que adoptemos es obrar con prudencia.

Que la decisión adoptada sea consecuencia de un ejercicio interior en donde la influencia externa sea cuidadosamente evaluada y se procure que no contradiga nuestras concepciones es hacer valer la prudencia.

La prudencia es la antítesis de la violencia; nos permite hacer uso del bagaje de nuestras cualidades positivas para contenernos ante situaciones que incluso consideramos injustas y que vulneran nuestros derechos y los de los demás y reflexivamente tomar decisiones al respecto orientadas a hacer lo pertinente para conjurar tales situaciones. La prudencia en el mediador le permite controlar el timón en un mar tempestuoso y tomar decisiones adecuadas en el momento concreto, de tal forma que los mediados observarán en él a un ser que no se deja llevar por las situaciones que observa, sino que antes toma todas las precauciones precisas, aquello que la conciencia le dicta como el camino correcto para que el proceso avance hacia la meta trazada.

La prudencia evita actuar con ligereza, con superficialidad o con imprecisión, por lo que el mediador asociativo sabe contenerse sin aceptar presiones. Consigue colocar en el suceso su sabiduría y su inclinación por la pacificación de las relaciones interpersonales, lo que le facilita tomar decisiones apropiadas para el contexto en el que se encuentra.

### *Apreciativo*

El mediador asociativo es un ser que valora lo mejor de sí mismo y vuelca sin ataduras a los mediados sus cualidades positivas, interactúa siempre teniendo presente que jamás se debe pasar por encima de los demás, es decir, que es necesario abstenerse de abusar de su condición para imponer aquello en lo que cree.

Apreciar lo que se es y lo que se posee incrementa la curiosidad, el asombro y la valoración por la vida, lo que produce un sentido más claro de la identidad y de los valores que se comparten al relacionarnos con los demás.

Agradecer a la vida nuestros logros en todos los ámbitos de nuestra existencia y particularmente aquellos asociados a nuestro crecimiento interior nos convierte en seres apreciativos para establecer un clima de aprendizaje y búsqueda continua que genera confianza y colaboración, lo que hace que los cambios se puedan sostener en el tiempo.

La sincronización de nuestras ondas cerebrales es simiente de nuestra autocomprensión, pero sobre todo de la congruencia y la sintonía con aquellos que nos producen un bienestar asociado a ser y estar con los otros.

La actitud apreciativa con nuestros semejantes tiende un cordón invisible mediante el cual nos retroalimentamos paulatinamente, es decir, establecemos conexiones que nos ayudan a sentirnos bien, lo que es indispensable en la mediación asociativa, ya que el paso del *tú y el yo hacia el nosotros* implica una condición apreciativa entre quienes generan las simbiosis. Los puntos de vista individuales se combinan unos con otros, provocando nuevas posibilidades de acción, permitiendo así que se facilite la comprensión y la gestión de los conflictos.

El mediador asociativo es capaz de utilizar la apreciación con la intencionalidad de producir transformaciones en la concepción que tiene de su ser interior, es decir, se caracteriza por generar conexiones en el *intrivitrío* (visión del individuo como un ser integral), concebido en tres dimensiones: física,

intelectual y espiritual; es decir, la disposición genuina para interactuar apreciativamente nos lleva a producir sincronía entre éstas tres instancias del ser.

El mediador asociativo sabe y tiene la capacidad para que los mediados aprendan a usar la apreciación, anticipándose a las reacciones adversariales y a que las personas tomen conciencia de que la energía que irradia es un medio pertinente para abordar y resolver conflictos. Puede inducir a las partes a traer al presente instantes que son importantes para la gestión de sus diferencias; por ejemplo, al mediar un conflicto en la relación madre-hija podemos intervenir en el momento adecuado con comentarios como: “y a pesar de lo sucedido, ¿hay algo que usted le pueda agradecer a su hija?”; “dime tú, ¿qué le agradecerías en este momento a tu mamá?”; “¿existe otra manera en que se lo puedes decir?”.

La apreciación adecuadamente llevada a las relaciones interpersonales tiene la facultad de generar alternativas para gestionar eficazmente los conflictos, para superar resentimientos y transformar las relaciones en el núcleo familiar y de dar cauce a que evolucionen y se manifiesten las cualidades positivas.

En nuestra vida cotidiana la apreciación da un giro a las relaciones interpersonales y grupales, por lo que es importante que el mediador asociativo sepa llevarla al encuentro y que a través de preguntas y comentarios invite a los mediados a experimentar actitudes apreciativas, es decir, ver en el otro sus cualidades positivas y poner en juego las propias en la búsqueda de los consensos.

La apreciación es la llave para abrir la puerta que nos conduce a maneras distintas de vernos y valorarnos y a hacer lo propio con los demás, lo que facilita el proceso de mediación y, desde esta plataforma, se hace hincapié en lo positivo, generando diversas posibilidades para arribar a los acuerdos en un contexto en el que se produce una conexión empática que necesariamente fortalece las relaciones entre los mediados.

El aprecio desde la emoción es una energía capaz de transformarnos y de convertirnos en agentes de cambio; esto a través de la gratitud y de la valoración.

La gratitud tiene que ver con saber responder apreciativamente a las personas que hacen algo que nos beneficia; es sinónimo de agradecimiento y cuando avanzamos en la comprensión de nuestras cualidades somos también

capaces de aprender de las experiencias nocivas que nos acontecen porque de ellas aprendemos para ser mejores, de tal manera que todos los sucesos, por dañinos que resulten, siempre podemos abordarlos apreciativamente y, en consecuencia, resultará imposible que nuestro ser interior sea dañado.

La valoración nos permite evaluar nuestras relaciones, lo que ha sucedido con las personas con las que tenemos el conflicto; esto lo hacemos considerando que ese otro ser humano es importante para nosotros y luego entonces queremos resolver las desavenencias surgidas, es decir, la valoración nos faculta para ponderar todo aquello que es valioso y transcendental en nuestras relaciones y nos lleva a tener toda la disposición para encontrar soluciones desde el margen del aprecio.

La actitud apreciativa, tanto desde la emoción como desde la capacidad de reconocer lo mejor y lo creativo, faculta al mediador asociativo para dirigir el proceso con una energía tal que irradia a los mediados y les permite disponer de sus mejores cualidades para resolver las diferencias, posibilita que ellos mismos interactúen apreciativamente y que se fortalezca su capacidad para aprender, anticipar, innovar y elevar el potencial positivo y la conciencia a través de un cambio de enfoque.

### *Restaurador*

Las personas aun inconscientemente nos comportamos por medio de la comunicación, ya sea verbal o no verbal, de determinada manera y con frecuencia no nos percatamos del daño que le ocasionamos a los demás.

Nos comportamos de una particular forma y ésta deja detrás de nosotros una estela de personas a las que lastimamos emocionalmente, afectando seriamente nuestras relaciones interpersonales, aunque no lo percibamos dentro de nuestra cotidianeidad.

La frecuencia con que las personas adoptamos actos de evitación hace suponer al generador del conflicto que todo está bien, que su manera de relacionarse y de atender los conflictos es la idónea, sin darse cuenta de que éste paulatinamente se va asentando hasta producirse estallidos que por el tiempo transcurrido y las actitudes adoptadas resultan difíciles de resolver.

Asimismo, el empleo de actos unilaterales de fuerza y acudir a terceros para que decidan por ellos o el empleo de vías colaborativas centradas en la solución de problemas deja con frecuencia heridas emocionales en las que

los protagonistas del conflicto no logran superarlos porque la respuesta está fuera de sí mismos.

El mediador asociativo es experto en restaurar relaciones fisuradas o rotas; es decir, sabe conducir diálogos en donde los mediados hablan de las afectaciones producidas y del menester de superar tal condición. No olvidemos que las partes en conflicto tienen siempre necesidades que quieren resolver; éstas son demandas de respuestas de reconocimiento, de seguridad, de reparación y de significación.

Los encuentros restaurativos, sea cual fuera el tipo de conflicto, buscan contribuir a que los mediados cicatricen sus heridas emocionales, es decir, superen la condición en que se encuentran y sean capaces de mantener relaciones sanas y seguras por el bien de la propia relación y de los involucrados en ésta.

La capacidad restaurativa del mediador lo convierte en alguien que, sin incidir en el conflicto en sí, se ocupa de restaurar las fisuras y reparar también cuando sea posible las relaciones dañadas.

Saber sanar las heridas emocionales implica que los mediados en pleno proceso se centren en hacer propuestas de solución a la vez que el mediador ponderará y evaluará qué es lo que tiene que hacer para que dichas heridas cicatricen y los mediados salgan del conflicto fortalecidos en sus relaciones.

### *Carismático*

Una persona es carismática cuando nos cae bien apenas la conocemos, nos inspira con su conducta, nos sentimos atraídos por cómo se expresa o cómo se comporta, la vemos como un ser que proyecta una imagen atractiva e inspiradora.

El carisma es un lazo emocional entre quien lo porta y las personas con las que interactúa. El término *carisma* tiene su origen en Grecia y es sinónimo de don divino; sin embargo, en la actualidad se ha descubierto que el carisma se puede aprender y, en consecuencia, si lo hacemos bien, podemos llegar a producir en los demás la sensación de personas confiables, merecedoras de ser seguidas y con credibilidad suficiente para dejarse conducir por nosotros.

Si nos instruimos para transmitir una imagen que atrae a los demás, si desarrollamos la capacidad de expresar nuestras ideas de tal manera que resulten convincentes y atractivas para los otros, si aprendemos a escuchar

y por como lo hacemos quien nos habla se siente bien e incluso especial, si desarrollamos la capacidad para motivar y entusiasmar a los que nos rodean para que crean en lo que les decimos y están dispuestos a seguirnos e incluso a admitir como válidas nuestras ideas, si nos enseñamos a emplear el tiempo y el espacio como aliados en la interacción con los demás, si nos detenemos a conocer la personalidad del otro y, derivado de esto, nos comunicamos valorando siempre sus deseos, sus intereses y sus necesidades y si lo que decimos al resto les abre la visión sobre la concepción que tienen de la realidad, entonces estamos actuando carismáticamente.

Desde la convocatoria, pasando por la premediación y sobre todo en la mediación, el carisma será el aliado por excelencia del mediador asociativo, ya que la imagen que irradie motivará y estimulará a los mediados para mantenerse en el proceso.

Además, el mediador asociativo, cuando ejerce la capacidad del carisma con honestidad se convierte en una persona competente en mantener el proceso aun en situaciones críticas, ya que las partes, al estar en continuo contacto con él, experimentan los efectos del carisma y esto los motiva a continuar hasta que llegue el momento de la sinergia y que en la experiencia del “no-sotros” encuentren que también son capaces de interactuar carismáticamente.

### *Sensible*

Todos los seres humanos somos más o menos sensibles ante situaciones que se nos presentan, aunque la experiencia nos muestra que, frente a la repetición de sucesos similares, tenemos la inclinación a insensibilizarnos, ya que la rutina en las sociedades contemporáneas estimula la indiferencia ante situaciones difíciles por las que atraviesan los demás.

Precisamente por la función que desempeñan los mediadores, más allá de la carga laboral que puede incluso agobiarlos, tienen el compromiso de intervenir en cada caso concreto con una actitud sensible ante la realidad que atraviesan los protagonistas del conflicto; es necesario que éstos experimenten dicha condición para que se sientan comprendidos durante el proceso.

### *Perseverante*

Con frecuencia los mediados adoptan actitudes que dificultan la solución del conflicto e incluso se convencen de que la mediación no es la opción

para resolverlo, lo que coloca al mediador en la disyuntiva de permitir que se derrumbe el proceso, o bien hacer uso de sus capacidades para mantenerlo y guiarlos hacia la construcción de decisiones factibles.

Ante las dificultades que surgen, el mediador debe emplear todos los elementos de que dispone para evitar el desaliento de las partes y motivarlas para que se convenzan y pongan lo que esté de su parte para solucionar el conflicto.

### *Asertivo*

El mediador debe ser asertivo, es decir, disponer de la capacidad para expresar lo que siente y piensa sin provocar reacciones adversariales en los demás, colocándose, en consecuencia, en una condición equidistante entre la inhibición y la agresividad.

### *Fe en sí mismo*

Si bien como personas somos vulnerables, las habilidades asociativas nos fortalecen como individuos y como mediadores. El poder que genera el desarrollo y asunción de las habilidades asociativas en el mediador se traduce en un alto sentido de sí mismo, de su potencial y de sus capacidades: la confianza al creer con convicción en uno se transforma en fe en sí mismo.

No es fácil definir o describir la fe en sí mismo, pero el concepto evoca inmediatamente el desarrollo de las cualidades intrínsecas positivas del ser.

La fe en sí mismo nos vincula positivamente con el mundo, con los demás y con los contextos. La fe en uno mismo provoca estar en armonía con nosotros mismos y con los demás para actuar en consecuencia sin necesidad de esperar que los otros crean en uno.

Dicho de otra manera, la fe en sí mismo como mediador asociativo genera confianza. El mediador asociativo, una vez que interactúa con sus cualidades positivas y potencializa sus poderes, está en posición privilegiada para guiar a los mediados protagonistas por el mismo camino. Insistimos, sin embargo, en que el desarrollo de habilidades asociativas modifica y transforma no sólo la dinámica y aplicación de los elementos en mediación, sino también la vida misma del mediador como ser humano. La fuerza positiva de saberse bondadoso genera influencia en los demás y en el contexto de convivencia, desde la dignidad de ser.

## Los poderes del mediador asociativo

---

El poder es la acción de potencializar. Asumir el poder es vivir en total apertura para ser pacífico, irradiar armonía, practicar el perdón, ser generoso y agradecido, respetar toda forma de vida y, lo más importante, visualizarse a uno mismo como capaz de hacer todo aquello que pueda concebir en su mente y en su corazón.

Los poderes asociativos son para el guía mediador el estandarte de su humana condición y la posibilidad de trascender a los demás como a sí mismo. Los poderes pacifican. El pensar pacíficamente provoca emociones pacíficas.

El mundo en que vivimos es un sistema inteligente en el que cada parte en movimiento está coordinada por otra parte en movimiento. El poder de los poderes asociativos está definido por elementos fundamentales ligados a las cualidades esenciales. Empoderarse provoca una fuerza vital de empoderamiento.

Hablar de poderes del mediador es departir sobre un cúmulo de habilidades, capacidades, posibilidades y competencias sensibles, todo ello combinado complementariamente en más de un estilo de ser y de hacer como plataforma a una orientación positiva innata en cada persona y en cada relación.

El rasgo fundamental y exclusivo de su naturaleza humana es la dignidad, de la que derivan todos los derechos que son necesarios para que la persona se desarrolle integralmente, es decir, sea reconocida y viva en coherencia con su dignidad.

Se habla de la fortaleza como producto de circunstancias o experiencias difíciles; además hay que subrayar que la fortaleza genera un poder que brota de lo más personal del ser. De esta forma, nos identificamos y reconocemos bondadosos y, por ende, identificamos y reconocemos las cualidades que hemos de hacer evidentes en el diario quehacer.

Los poderes asociativos son la puerta de acceso al desarrollo de nuevas habilidades del individuo, las cuales seguramente orientan el sentido del saber sensible y cognitivo.

Cada uno de los poderes asociativos se orienta a un propósito dual centrado en el Ser; el propósito del conjunto que se encamina al beneficio común y el propósito individual, enfocado al beneficio particular. Todos parten de la principal cualidad intrínseca del ser: la bondad, que genera un sentido uniforme de vivir con los demás, buscando dadivosamente el respeto, la empatía y la justicia común. Es un transitar por el bien común.

#### PODER DEL LENGUAJE<sup>41</sup>

El lenguaje es un “mapa” de lo que interiormente imaginamos, pensamos y sentimos. Cada persona desarrolla uno, lingüístico y único, que le es más o menos útil en su comunicación consigo misma o en su interacción con los demás. Las palabras dejan huella, tienen poder e influyen positiva o negativamente. La medida del poder del lenguaje es la medida de la capacidad de influir sobre uno mismo o sobre los demás (de una manera constructiva o no constructiva). Los diferentes mapas del lenguaje incluyen el mapa verbal y el mapa corporal o no verbal.

La persona que habla una lengua desde el nacimiento lo aprende tan eficazmente que no necesita reflexionar para hablar, lo hace de una manera automática o inconsciente. Uno puede ser consciente de lo que dice, pero no de cómo lo dice. El lenguaje supone congruencia, autenticidad, sinceridad, ética, valores, proyectos y metas importantes. Todo ello genera un poder que nos permite reconocimiento, respeto y además, nos hace sentirnos bien. El lenguaje tiene el poder de ser una ventana a la naturaleza humana y expone características profundas y universales de nuestros pensamientos y sentimientos que no se pueden equiparar con las propias palabras.

El lenguaje parte de la palabra y ésta nos interpreta una imagen. Desde el enunciado, las palabras enriquecen lo que vemos y éste nos ayuda a ampliar la visión del mundo, de los demás y de nosotros mismos.

<sup>41</sup> “El lenguaje es la ciudad para cuya edificación cada ser humano ha aportado una piedra” (Ralph W. Emerson).

Si bien el lenguaje es una capacidad humana que puede desarrollarse desde diversos procedimientos, el poder radica en que en conjunto, así como a través de sus características, nos brinden la oportunidad de generar información desde las sensaciones y los sentimientos. He ahí el poder del lenguaje, dado que se extiende más allá del mecanicismo estructural del simple acto de comunicar; el poder del lenguaje logra sustraer del inconsciente información que intencional y objetivamente omitimos dar.

El lenguaje como instrumento socializador facilita las condiciones fundamentales para comprender y expresar la voluntad, la realidad y la constancia. Si bien es un conjunto de símbolos y medios para generar comunicación, actúa como cauce y medio para reunir, socializar y fortalecer las relaciones: con uno mismo y con los demás. El poder radica en asumir la capacidad que provee el lenguaje para comprender el presente, resolver el pasado y organizar el futuro de manera libre y personal.

Desde el punto de vista sistémico, la representación a través del lenguaje puede hacerse en dos vías, ya que la realidad puede modificarse desde el origen de la idea generadora o desde el sentimiento emanado. Cambiar los patrones de pensamiento modifica el sentido del lenguaje y, por supuesto, genera nuevas formas para dialogar, para sentir, para decir y para hacer.

Es, pues, a través del poder del lenguaje que se irradia todo lo que transmitimos de manera permanente, porque las palabras, los sentimientos, las emociones nos mueven y conmueven; el poder del lenguaje brota del corazón para seducir, convocar, persuadir o disuadir las acciones de las personas.

#### PODER DEL DIÁLOGO<sup>42</sup>

Dialogar representa la fortaleza comunicativa de aspectos con el cual dos personas comparan, evalúan y equilibran sus ideas. El poder del diálogo habilita las formas para transmitir uno con el otro o consigo mismo el significado de las ideas que han transitado por los sentimientos.

Dialogar es un movimiento suave y con cadencia propia para representar el estilo personal de aportar valor a los conceptos.

<sup>42</sup> “El buen diálogo es aquel que agota el tema sin agotar a sus interlocutores” (Anónimo).

El poder del diálogo le da voz a lo que se piensa, a lo que se escucha, a lo que se ve; inyecta vida a las expectativas y produce algo nuevo e interesante. Se desarrolla una relación más profunda y satisfactoria; quienes dialogan a través de su poder se sienten mejor consigo mismos y con los demás.

El diálogo es instrumento de cohesión humana; la razón se expresa a través del poder de la palabra y las diferencias son superadas desde la escucha y la comprensión respetuosa entre los dialogantes.

El poder del diálogo le da poder a la democracia; con él nace la comprensión y el entendimiento de razones y motivos como testigo del parto de la tolerancia. Dialogar es el puente que une, que siembra esperanza en el futuro. Es más que hablar, es escuchar sin juzgar, sin calificar, sin tomar partido. Es incluir, respetar y complementar las visiones. Dialogar es prestar atención, reunirse con uno mismo, con el otro, con la naturaleza humana para aprender a mirar a los ojos de los demás.

El poder del diálogo es fundamental considerando la condición humana y como principio en la relación con uno mismo y con los otros, independiente de las ideas, los valores, las necesidades. En el diálogo siempre habrá dos, incluso uno dentro de uno mismo. Donde hay dos, existe la oportunidad de ejercer el poder del diálogo para compartir, ennoblecer y aceptar humildemente el camino por aprender.

La premisa de la que partimos es que el poder del diálogo se genera del acto individual de conversar con el otro apreciativamente; desde un pensamiento positivo, con actitud amable y palabras compasivas. No es necesario imponer una visión del deber ser, ni establecer ideas como verdad absoluta. Basta con abrirnos al diálogo de manera abierta y transparente; saber escuchar y guiar los pensamientos que se generen hacia un encuentro restaurativo con el otro, de forma que el poder se genere asociativamente uniendo y complementando la intención del diálogo y tomar conciencia del otro: “vernos desde el otro y ponernos en el lugar del otro”.

Hablar del poder del diálogo anticipa el construir un diálogo interno con uno mismo desde la empatía y el egocentrismo positivo para concebir el diálogo con los demás de manera consciente. La ruta a seguir es lograr cambios en uno mismo y en el otro a través de la relación que se finca con el diálogo, valorando las emociones, la razón y la acción dialógica.

De todo ello, es menester subrayar que el poder del diálogo se forma y conforma a partir de una secuencia dialógica primero con uno y luego con el otro; la clasificamos en tres estadios.

### *Diálogo apreciativo*

Descubrir que nada es definitivo abre la posibilidad de crear un sentido de pensamiento nuevo a partir de las ideas, las sensaciones y las emociones, de forma tal que generan la posibilidad de establecer un diálogo desde el yo hacia el nosotros con la certeza de transformar la visión y compartir una nueva forma de ver la realidad.

La clave está no en decir que la forma de ver el mundo actualmente está mal, sino en ayudar a darnos cuenta de que sólo estamos limitados a ver realidades más amplias y expansivas que muchas veces están justo frente a nuestras narices. El poder del diálogo ayuda a liberarnos para explorar más allá de lo que ya sabemos y comprendemos.

El diálogo apreciativo es cuando al dialogar valoramos las visiones y los anhelos del otro, rescatando las esperanzas y las posibilidades de ambos por sobre la circunstancia, para transformarla. Un ejemplo: “Probablemente se sientan desilusionados por estar en esta situación a la que no esperaban arribar después del tiempo juntos y del esfuerzo compartido. Esto puede hacerlos sentirse decepcionados. Ambos aportaron e hicieron lo mejor; más allá de cada uno, las necesidades y las expectativas fueron cambiando...”

### *Diálogo restaurativo*

Generar la interacción a partir del autodescubrimiento de las cualidades positivas del ser guía el proceso para armonizar y equilibrar la relación intrapersonal y aproximar de igual forma a la relación interpersonal, generando las condiciones que faciliten subsanar cualquier sensación emocional adversa y alcanzar un nuevo estilo de ser, de hacer y de convivir.

Al dialogar restaurativamente es pertinente identificar los factores clave del conflicto, de forma tal que todos entendamos las necesidades y motivaciones de todos, y en lo individual nos corresponsabilicemos de la situación, siempre orientados a la posibilidad de acordar mutuamente en favor de todos. Por ejemplo:

Es casi natural que estén preocupados, tal vez necesiten hablar un poco más sobre qué fue lo que pasó... ¿Acaso dejé de ser yo mismo? ¿O esforzarme cada día es un error? No entiendo qué ocurrió, ¿en qué fallé?... Quiero decirte que no hay errores individuales en una relación, ambos son responsables de su relación, sucede que dejaron de notar puntos importantes y la relación se deterioró...

### *Diálogo asociativo*

Fundamentalmente es dialogar de manera que se incorporen las necesidades y los intereses de ambos y se logren comprender emocionalmente, co-construyendo nuevos significantes, de forma tal que, como se ha mencionado antes, se alcance la sinergia entre dos seres, dos visiones, dos realidades y dos mundos. En la esencia de este proceso de diálogo asociativo yace la premisa de que no somos tú y yo buscando la solución de un conflicto, somos ambos, hechos uno. Ahí está el poder, en la unidad de acción.

Como ejemplo tenemos: “Si bien hay cosas que no tienen que ser espectaculares, pero que sí tienen que ver con ustedes, como el pasado compartido y el presente en relación con los hijos, me parece que entendemos lo que ambos pueden seguir aportando y participando en su formación, su educación y su cuidado... quizás no sea fácil al principio, pero civilizadamente podrán seguir apoyándolos juntos, amistosamente...”

Resulta evidente la obligación de integrar a los protagonistas en la gestión y en todos los objetivos mutuos, como igualmente es necesario que cada uno colabore con el otro coordinándose en las respectivas acciones, sincronizándose y repartiéndose el esfuerzo de la forma más idónea para conseguir el fin que interesa a todos.

### PODER DE LA TOLERANCIA<sup>43</sup>

Tolerancia significa aceptar y respetar la diversidad: de culturas, razas, tendencias, creencias o ideologías. Es además una actitud de consideración, aceptación y disposición a admitir en los demás una forma de ser y hacer

<sup>43</sup> “En el mundo no hay dos opiniones iguales, como tampoco hay dos semillas o dos cabellos iguales. La cualidad más universal es la diversidad” (Michel de Montaigne).

distinta a la propia. El poder de la tolerancia nos hace tomar conciencia de la existencia del pluralismo.

Ejercer este poder nos permite aceptar al opuesto a sumarse a un propósito común sin pretender eliminarlo, cambiarlo o esperar que deje de ser opuesto o diferente. Es sumar esfuerzos en un sólo sentido, en donde cada persona aporta lo mejor de sí en beneficio de todos. Tolerar es ejercer el poder de trabajar conjuntamente con el que es o con el que piensa distinto, valorándonos bajo los mismos parámetros que al prójimo, enfatizando los aciertos y superando carencias en aras del bien común.

La tolerancia entendida como respeto y consideración hacia la diferencia, como una disposición a admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia, como comprensión y flexibilidad, o como una actitud de aceptación del legítimo pluralismo, es a todas luces un poder de enorme importancia; es asimismo una condición imprescindible para la concordia entre los individuos, por lo que se hace indispensable el fomento de una cultura para la paz, la cual debe iniciarse en aquellos que tenemos la enorme responsabilidad y compromiso de vivir y convivir con congruencia.

Como seres humanos, vivimos como parte de la naturaleza que fluye armónicamente; habría que suponer que así deberíamos desarrollarnos en todas las relaciones, de forma tal que la avenencia fuera la simiente de la tolerancia en toda relación. Dado que en la cotidianeidad estamos en constante interacción con personas y grupos sociales, y con la certeza de que los desacuerdos y los prejuicios sazonan los intereses, descubrir el poder de la tolerancia se refleja con claridad en un actuar incluyente, flexible y democrático.

La tolerancia es el respeto, la aceptación y el aprecio de la riqueza infinita de nuestras formas de expresión y medios de ser individuos. Ésta, como virtud humana, genera el poder para acallar el ruido de pensamientos negativos en el hacer común, permitiendo que una tarea difícil se vuelva fácil. Este poder se manifiesta cuando descubrimos que nuestros dogmas (o creencias) y nuestras doctrinas (o ideas) son engañosas y debemos respetar la autonomía del ser en los demás. La tolerancia hace referencia al respeto y a la aceptación que se tiene por los pensamientos, sentimientos y creencias de otras personas, sin necesidad de adoptar costumbres, ideologías ajenas a uno mismo.

Cada ser tiene una forma particular de sentir, de percibir y de vivir; cada particularidad está vinculada con los principios, intereses, experiencias de cada persona; cada rasgo es una verdad individual. Debemos estar por en-

cima de cualquier “primera impresión” y esforzarnos por conocer a las personas de verdad, antes de hacer juicios que la mayoría de las veces no coinciden posteriormente con la realidad. En la convivencia y en las relaciones existirán tantas verdades como personas; cada verdad es sólo información relativa a los valores íntimos e individuales.

El poder de la tolerancia reafirma el *ubuntu*, en donde el “yo soy porque tú eres” representa tácitamente el que no es tu verdad ni mi verdad; es la verdad. Para ello es menester ir atendiendo e incluyendo cada verdad, de tal forma que así *la verdad* aparecerá de entre el conjunto de verdades individuales. Es importante comprender, respetar y conocer las circunstancias de los demás; esta simple acción cognitiva nos lleva de la mano a descubrir nuestro poder interior para tolerar.

Este poder se logra establecer desde y para dos vertientes de tolerancia: una que la concibe a través del ejercicio de la prudencia en determinadas circunstancias y aquella concebida en razón del respeto que merecen todas y cada una de las personas o algunas expresiones básicas de su identidad.

Un ejemplo: “Es natural que siendo dos personas distintas tengan también distintos gustos, como también que coincidan en algunos. Si disfrutan en común las coincidencias, es también aceptable que disfruten en privado sus gustos personales...”

La tolerancia, como menciona Latapí Sarre, es permitir al opuesto sumarse a un propósito común sin pretender eliminarlo y sin dejar de ser opuesto o diferente. El surgimiento del poder en el agente o en el protagonista de un conflicto obviamente ha de evitar escaladas o calamidades derivadas de enfrentamientos entre las distintas visiones o interpretaciones de la vida; este poder es la esencia para la vida del presente y del futuro.

#### PODER DE LA RESILIENCIA<sup>44</sup>

Este poder fomenta en el ser la capacidad humana de superar las adversidades que inciden en el desarrollo vital de cada persona, consintiendo construir una vida sana a pesar de ellas.

<sup>44</sup> Celebrar la vida y retomar los cielos. / No te rindas, por favor no cedas, / Aunque el frío queme, / Aunque el miedo muerda” (Mario Benedetti).

El poder de la resiliencia nos ennoblece y capacita frente a la adversidad para autoproteger la integridad emocional superando las crisis, el dolor o situaciones limítrofes ante las cuales la naturaleza humana se resiste a sucumbir. El ejercicio de este poder potencializa la capacidad de autoconstruir o reconstruir positivamente las circunstancias difíciles frente al infortunio.

La resiliencia es una actitud de autocuidado que incluye a quienes llevan en sí las huellas imborrables de una o más experiencias adversas que parecen hundirlos en terribles e impensables angustias, pero que, aferrados al poder resiliente, reencuentran una tendencia, un camino a la salud emocional para continuar con su desarrollo y salir fortalecidos. Radica, pues, en la actitud positiva de observar apreciativamente la realidad, actitud que nos lleva a recorrer y a recuperar el camino.

Al asumirnos resilientes, creamos sentidos y significaciones profundas, a pesar de las dificultades. La flexibilidad y la adaptación nos provocan confiar en nuestras propias respuestas con la certeza de que lo hagamos, tendrá resultados positivos y de bienestar.

Entender que hay algo positivo en la vida y que somos capaces de darle coherencia y orientación es el reto. Aporta significativamente realismo a la esperanza que, sin negar el abatimiento, logra la autoadmiraación, centra la atención en las fuerzas impulsoras y potencializa las cualidades humanas. El poder de la resiliencia nos habilita para la vida, nos capacita para enfrentar adversidades, superarlas y salir de ellas fortalecidos o transformados. La resiliencia es un proceso, no una respuesta inmediata a la adversidad. Más que resistir, es aprender a vivir.

La vida, como sus circunstancias, tiene principio y fin; es fundamental desarrollar ante la vida una capacidad resiliente frente las circunstancias adversas.<sup>45</sup> La resiliencia se ha caracterizado como un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida “sana” en un medio insano. No es montar una actitud estoica o tolerante; por el contrario, es desarrollar creativamente la habilidad y la posibilidad de actuar con total flexibilidad, libertad y elasticidad ante determinados escenarios difíciles,

<sup>45</sup> M. C. García-Vesga y E. Domínguez-de la Ossa, “Desarrollo teórico de la resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: una revisión analítica”, *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11 (1), pp. 63-77, 2013.

lograr resistir los embates, reaccionando con soltura y en paz. Lo importante y fundamental frente a los tiempos aciagos y difíciles es recuperarse, recomponerse y transformarse.

Todos enfrentamos situaciones desfavorables; dichas situaciones son inherentes a la vida social, ya que, como seres sociales, hemos de vivir de frente a la adversidad y es este conjunto de circunstancias la semilla para la resiliencia, cuyo poder surge cuando, a pesar de la adversidad, el ser puede mantenerse en un estado de paz, de quietud y salud mental. La resiliencia descubre en el ser cualidades esenciales, como su espiritualidad, sus sentimientos, sus experiencias y saberes.

La resiliencia conjuga componentes que generan un dinamismo propio: factores familiares, bioquímicos, fisiológicos, cognitivos, afectivos, biográficos, socioeconómicos, sociales y/o culturales, los cuales, a su vez, generan el proceso de vida. El poder de la resiliencia brota y se logra mucho más allá de la consideración de éste como un simple atributo de la persona humana o como una época de adaptación social. Es este poder el que facilita el desarrollo de la capacidad para tener y sostener relaciones vinculares no agresivas.

Un hermoso ejemplo de resiliencia es el caso de la joven Ana Frank, quien en su diario escribe a una amiga imaginaria como un ejercicio de introyección y expresa una aceptación incondicional de sus circunstancias, manteniendo una conciencia consigo misma. Con optimismo y confianza a través de expresiones como “yo soy”, “yo puedo”, “yo confío” potencializamos la autoestima, la creatividad y la autonomía de la voluntad y del ser. Quien se apropia de su protagonismo en la vida cotidiana se facilita el encuentro consigo mismo, recupera su fuerza y su salud emocional.

La resiliencia no sucede sólo en el interior de la persona, tampoco sólo en su entorno; al no ser estática, se entreteje entre los dos. No es que haya personas más fuertes que otras, sino personas que han podido entrelazar este diálogo con el otro.<sup>46</sup> Es un proceso de aprender a vivir.

El poder de la resiliencia fecunda en los recursos que se tienen como ser humano, para dar un paso de la adversidad a la promoción y a la prevención, logrando instalar nuevos propósitos y expectativas para un futuro promisorio y autosuficiente basado en la espiritualidad, las aspiraciones y la esperanza.

<sup>46</sup> *Ídem.*

## PODER DE LA BONDAD<sup>47</sup>

No tenemos que hacer nada para ser bondadosos, ya que nuestra propia naturaleza es bondadosa. Basta con tomar conciencia de ello y asumir el poder que nos confiere.

El poder de la bondad nos pone en contacto con nosotros mismos y hace centrar la atención en el bienestar de los demás. Todos estamos vinculados unos con otros a través del fino hilo de humanidad que nos distingue. Asumir el poder de la bondad es adoptar una posición y un lugar en la vida; éste es el principio del Ser.

El poder de la bondad no nace para salvar, por sí mismo, ya lo hace a través de la voluntad bondadosa que potencializa la condición humana, que nos fortalece y nos beneficia.

La bondad es serenidad que desde el interior del ser labra el aprecio y la compasión. Cuanto más nos ocupamos por el bienestar de los demás, mayor es nuestra sensación de bienestar. Cultivar un sentimiento íntimo y afectivo por los demás aporta automáticamente paz a nuestra existencia.

La bondad es el medio libertario de la opresión. Pensamos más en los demás; por lo tanto, estamos menos inmovilizados por la tiranía de la ansiedad, la depresión y el egoísmo.

El poder de la bondad favorece nuestros intereses, descubre nuestra ansiada libertad y potencializa el nivel más sensible de felicidad. No consiste en perseguir nada, basta en ocuparnos y ayudar a los demás. El poder de la bondad nos permite descubrir que al ser bondadoso con los demás, se es bondadoso con uno mismo.

Siendo la bondad una de las cualidades intrínsecas del Ser es también la tempera que diseña nuestra condición; provoca un pragmatismo vital que dibuja la salud emocional y facilita la existencia con los demás porque vivimos y convivimos desde el corazón.

En un mundo globalizado donde impera la violencia de todo tipo e intensidad y en diversas latitudes donde la ira y el egoísmo es lo usual, pareciera imposible pretender el surgimiento o redescubrimiento de la bondad;

<sup>47</sup> “Dondequiera que haya un ser humano existe una probabilidad para la bondad” (Lucio Anneo Séneca).

sin embargo, habría que enfocar la mira y notar los pequeños detalles que se forman en el cotidiano vivir en comunidad que dan testimonio claro de la naturaleza bondadosa del ser humano.

El poder aparece silencioso en pequeños instantes habituales que las prisas por vivir el día y a tiempo se desdibujan de la realidad. Su efecto manifiesto está en la sensación final de satisfacción y alivio que nos invade cuando en un instante de acercamiento con el otro, le brindamos aquello que necesita; que recurre a uno porque sabe que tenemos el poder de ayudar, de auxiliar, de acompañar, de dar.

El poder de la bondad encuentra su campo de cultivo en cada una de las interacciones humanas; a través de acciones solidarias, de servicio, de consideración y conmiseración. El inconveniente reside en el ahogo de lo habitual que nos tapa la vista del efecto y potencial de nuestro poder. Ser compasivos perfecciona el espíritu bondadoso de la persona.

Cuando se pierde el autodomínio y caemos en el arrebató emocional, dándose la oportunidad del reproche, la censura o la reprobación. Lo importante es asumir una actitud de silencio. La quietud en uno mismo es a veces la mejor gestión frente a cualquier arrebató; así vendrá la reflexión, el arrepentimiento, y potencialmente la bondad. Por ejemplo: “Entiendo que lo que dijiste es producto de las emociones que te provocó el prejuicio o la intolerancia, no creo que lo que dijiste antes lo sostengas ahora... Estoy seguro de que entiendes que no puedes darle rienda suelta a tus emociones y usar palabras destructivas y esperar que el desacuerdo se resuelva fácilmente...”

El ejercicio poderoso de la bondad provoca serenidad y la serenidad abre candados y limpia caminos. El poder de la bondad surge de la autenticidad del ser y el hacer cotidiano. Es la suma interactiva de las cualidades esenciales como tesoro natural de nuestra condición humana.

Cuando ejercemos el poder de la bondad, cada uno es todos. La bondad es fuente de energía y sabiduría natural; considerarla así, evocarla y cultivarla fortalece los valores fundamentales, nos hace más cooperativos y, por supuesto, provoca el aprendizaje para generar posibilidades de cambio. La bondad perfecciona el espíritu y forja el poder.

Este poder se manifiesta en nuestras actitudes sociales, en proveer a los demás (sin distingo de cualquier clase) la quietud y tranquilidad precisas. Es

necesario aprender del poder de la bondad de forma elemental; empezar por nosotros mismos.

#### PODER DE LA PAZ<sup>48</sup>

Hemos entrado en una época en que la paz está siendo reconocida como el *sine qua non* de la supervivencia. Desde los albores de la historia de la humanidad, las manifestaciones de violencia, las guerras son una justificación para resolver conflictos. Hemos visto guerras para poner fin a las guerras. Aun así no han terminado. En el siglo pasado, atravesamos dos guerras mundiales gigantescas y más de 150 otras guerras limitadas. Ninguna tuvo éxito en la solución de controversias, ni en el establecimiento de soluciones justas. Todas han dejado para siempre una estela de sufrimiento y en la mayoría de los casos un legado de amargura con un ardiente deseo de venganza. Rara vez, si hubo alguna vez, condujeron a la reconciliación de las diferencias.

No se puede desear la paz y creer que la violencia es el camino o una vía de acceso directo a la paz. No se puede esperar que sabotear o escapar de la ley evite la causa y el efecto.

Las causas y efectos que de manera inexorable y estrechamente interconectadas a la ley del universo demuestran la manera en que se conectan causas y efectos en cualquier ámbito, en consonancia con las causas y efectos de todos los otros ámbitos. Científicamente no se puede rechazar o ignorar la relación indisoluble entre causa y efecto. Cuando Gandhi señaló la relación entre medios y fines, afirmó la visión de que la cultura de la paz no puede ser construida desde la antítesis de la paz, a través de medios violentos. Todo lo que actúa en todo lo demás y todo lo que es se rige por las mismas leyes de causa y efecto. Es por eso que el universo es un universo.

Partiendo de las premisas:

- La violencia conduce a la aniquilación, no la reconciliación. La violencia no puede conducir a un mundo sin violencia.

<sup>48</sup> “Cuando me preguntaron sobre algún arma capaz de contrarrestar el poder de la bomba atómica yo sugerí la mejor de todas: la paz” (Albert Einstein).

- El odio es la antítesis de la reconciliación. Sólo el amor puede dar lugar a la reconciliación.

Nos encontramos con la esperanza posible en cuanto a que:

- Hablar de paz es reflexionar sobre nuestros temores, de aquellos que surgen de haber empezado a ver las consecuencias de nuestras propias acciones, de nuestras motivaciones y de los valores que nos inspiran; quizás Bruckner (1990) tuviera razón al señalar que “convivir con el horror se ha convertido una costumbre”.
- Sólo la lógica y el amor pueden dar lugar a la transformación y a la reconciliación espiritual, no el uso despiadado de la fuerza física o el odio.
- La paz no puede apoyarse en la violencia y la violencia no puede conducir a la paz.
- Una cultura que conduce a la paz ha de sentar las bases de la reconciliación, que son los cimientos para construir y edificar la paz.
- El ser humano debe asumir su poder natural no sólo para corregir, sino para evitar conflictos. Descubrir el poder natural del ser humanamente pacífico abre como el mundo de posibilidades para la coexistencia pacífica.

El poder de la paz se parece a la capacidad potencial de lograr la paz. La mayoría de las personas crecen y se desarrollan frente a modelos contradictorios con el modelo de pacificación; no debe sorprendernos que esa mayoría intente poner en práctica lo aprendido. Las crisis actuales de guerra, hambre, depresiones económicas son una manifestación sintomática de que hemos olvidado el poder natural de la cualidad esencial positiva del ser humano.

Poseemos la inteligencia y la capacidad para crear tecnología fabulosa y en ocasiones pasmosa. Todavía debemos encontrar el medio más confiable para que todas las personas del mundo vivamos y convivamos en comunión; es tiempo ya de utilizar el poder de la Paz para lograr este objetivo. Una vez que lleguemos a la íntima conclusión de que hoy es el mejor momento para actuar, habremos dado el primer paso para empoderarnos de la capacidad potencializadora de pacificar. En cada palabra, en cada hecho, tenemos el *poder de la paz*. El poder de la paz es el poder para la paz.

La paz es una opción colectiva, una elección personal. ¿Cuáles son los obstáculos que nos llevan a enfrentar el reto de ejercer el poder de la paz? Si la paz se define como tranquilidad y sosiego, entonces debemos partir de la idea eje de que la cultura de paz no puede ser construida como fin a través de los medios que producen violencia. La paz no puede apoyarse en la violencia y la violencia no puede conducir a la paz.

El poder de la paz invita a hablar de valores y actitudes que nos llevan a la práctica de los principios de cooperación, respeto a los derechos humanos y a la diversidad cultural, a la práctica de la democracia y la tolerancia.

Desarrollar sociedades sostenibles desde la prevención del conflicto y la violencia, aligerar las consecuencias y empoderar a los seres humanos debería ser el estandarte de la cultura de paz global. La paz es el poder y el derecho de todo ser humano sin importar nacionalidad, raza o religión. Es la suma de los factores que hacen posible que la humanidad y los hombres firmen su paso por la tierra.

Encontrar un orden dentro de uno mismo es estar y permanecer en calma; estar en paz y obviamente el estado de paz provoca ideas, pensamientos, palabras, sentimientos y emociones pacíficas que se distribuyen en nuestro entorno como ondas expansivas de nuestro estado de quietud, de paz.

Para establecer el poder de la paz es necesario que las personas se conozcan unas a otras e intenten comprenderse y apreciarse mutuamente. La manera más segura de romper la desconfianza es impulsar su interacción.

El poder radica no sólo en el estar, sino en el hacer; unidos por la confianza, destacando la calidad individual del ser y dejando huellas al plantar semillas de paz en lo cotidiano. La paz como una cualidad humana en el sentido profundo de la esencia del ser es estar y permanecer en sintonía con los demás, compasivamente hacer con los demás uno solo.

Encontrar el poder de la paz requiere un esfuerzo personal por acallar las luchas internas con uno mismo; dejar los prejuicios, las preocupaciones, los resentimientos, las máculas en las relaciones. El poder radica en el silencio natural del ser, el respeto en el silencio para llegar a la armonía, al equilibrio, al bienestar, al desarrollo de nuestras potencialidades, a lograr la satisfacción de necesidades, y como consecuencia están la equidad y la justicia, la autorregulación de capacidades de pacificación ante los conflictos.

El poder radica en la capacidad de incidencia y transformación de la realidad en que vivimos y de la que dependemos como comunidad como corresponsables de la vida social. Además, es aprovechar lo vivido porque nada ha sido en vano y en todo hay un aprendizaje.

Si bien somos seres independientes y con recursos propios, vivir desde el individualismo provoca soledad. No podemos ir por la vida relacionándonos con otros sin comprometernos. El sentido de paz y la orientación emana de romper con la idea de participar en la comunidad como una isla. Construir puentes entre diversos núcleos sociales entrelaza relaciones y facilita reproducir y multiplicar la esencia misma de la concordia en la convivencia pacífica.

Lograr el poder robustece el metaconocimiento de la paz, desarrolla nuevas dimensiones de las emociones, los sentimientos y la palabra para generar una seguridad única sobre el camino a seguir, haciendo “camino al andar” con una visión común, congruente y armónica, desarrollando pensamientos positivos y realistas, cultivando la actitud de paz en uno mismo para transformar la cotidianidad en nuestras relaciones intra- e interpersonales, en colectividad.

El poder ha de surgir del reconocimiento y la comprensión de cada una las manifestaciones de paz desde nuestra condición humana.

## PODER DE LA CONCORDIA<sup>49</sup>

El poder de la concordia tutela la relación pacífica entre personas, favoreciendo la unión y armonía duradera. Este poder va más allá del consenso, tiene un matiz más íntimo, más personal donde el efecto va del exterior al interior del ser. Concordar corresponde a la convivencia y sostiene un sentimiento mutuo de consenso. Este poder pertenece al valor generado de las cualidades esenciales del ser humano, de la simpatía, ennobleciendo la relación intrapersonal, interpersonal y, en consecuencia, la relación grupal.

<sup>49</sup> “Sin concordia no puede existir ni un estado bien gobernado ni una casa bien administrada” (Joan Miró).

La concordia provoca afecto, evita la contienda y le da un significado mayor a la paz, la armonía, la unión y el acuerdo. El ejercicio del poder de la concordia provoca la voluntad de comprometerse para generar las condiciones necesarias para producir paz en la convivencia. Esto representa que brote en las relaciones interpersonales una generosidad propia en las almas gemelas que son generosas, afectivas y pacíficas.

Partiendo de que “el éxito nunca es definitivo”, como tampoco lo es el fracaso, el poder de la concordia radica en entretejer cada episodio de convivencia y sus actos o acciones particulares en las relaciones, descubriendo que de la interacción social emanan consecuencias para los protagonistas.

La sociedad humana está inserta en un mundo material y biológico en constante movimiento, donde es necesario ir adaptándose a los cambios sociales.

Existe una necesidad de pertenencia en el ser humano, para la cual se hace necesario establecer las bases para mantenerla a largo plazo a través de la seguridad y la confianza. Esto circunscribe la concordia como respeto del otro, de sus pensamientos, de sus decisiones, de sus ideas; a fin de lograr un encuentro simétrico con los intereses de cada parte, obteniendo en un acto de responsabilidad e inclusión lograr unificar intereses; hacerlos comunes y vincularlos a las necesidades de la vida en sociedad.

Generar y potenciar el poder de la concordia parte de ánimos sanos, de estar de acuerdo consigo mismo para estar recíprocamente de acuerdo con el otro y entre sí. La voluntad de la concordia logra el poder desde la adopción de un sentido democrático de las relaciones; la libertad de opinión y el derecho de oposición. Sin contradicciones, el poder de la concordia facilita optar por formas útiles y justas, guiado por el interés del bien común.

El poder de la concordia es el resultado de un ejercicio de democracia y respeto. La función interpretativa interpersonal desde los niveles cognitivo y emocional produce una interconexión social que trasciende las relaciones y logra desarrollar una conectividad potencial a través de la racionalidad y la armonía.

## PODER DE LA EMPATÍA<sup>50</sup>

El primer paso es anular la actitud depredadora de catalogar y poner etiquetas, ya que no conducen, paralizan.

Este poder se pone de manifiesto como una vibración entre dos o más personas desde su esencia humana, mostrando el alma, el corazón y actuando en la misma sintonía. Así, nos asumimos empáticamente poderosos al escuchar y dialogar compasivamente, negándonos a la rendición y abrazados a la esperanza de un cambio posible y transformador.

Éste, motivado por un deseo altruista de aliviar el estado de necesidad en que se encuentra una persona, prestándole un poco de fe y esperanza hasta que recobre su propio poder.

El poder de la empatía nos desarrolla la capacidad de vincularnos con los demás de manera significativa, sintiendo, en consecuencia, interés por los demás. Nos conecta con nuestras emociones, abriendo caminos y lanzando puentes de comprensión y de unión.

La información acerca de los pensamientos, sentimientos del otro y cuánto valoramos el bienestar de éste son factores determinantes que facilitan emociones y conducta de ayuda orientadas hacia los demás de acuerdo a la percepción, necesidad y valoración de bienestar. A través de la empatía aprendemos a reconectarnos unos a otros.

El poder de la empatía es el puente para recuperar el interés por las personas y consolidar relaciones con y entre ellas. Es primo del poder de la escucha en cuanto a que van de la mano cuando se descubre el interés por lo que el otro piensa, siente y dice.

El poder empático es una capacidad innata de poder “ver” más allá de lo que se mira y sentir traspasando las barreras de ingreso al mundo sensible. Es necesario, pues, confiar en nuestros instintos naturales, en la sabiduría que da la experiencia y reflexionar cuidadosamente. Este poder nos pone en contacto con nuestro propio poder interior y nos compromete a compartir ese poder con los demás. Este proceso de autotransformación nos lleva a escuchar sin evaluar.

<sup>50</sup> “La empatía es la capacidad de pensar y sentir la vida interior de otra persona como si fuera la propia” (Heinz Kohut).

La empatía consiste en una comprensión respetuosa de lo que los demás experimentan. El poder de la empatía requiere escuchar con todo el ser.

Escuchar simplemente con los oídos es una cosa. Escuchar con el entendimiento es otra distinta. Pero escuchar con el alma no se limita a una sola facultad, al oído o al entendimiento. Exige vaciar todas las facultades. Y cuando las facultades están vacías, entonces es todo el ser el que escucha. Entonces se capta de manera directa que aquello que se tiene delante jamás podrá oírse a través del oído ni comprenderse con la mente.<sup>51</sup>

El *ubuntu* como poder del diálogo es una fuerte influencia para lograr afirmar los valores propios de la empatía y, en consecuencia, el poder de la empatía sostenido en la dignidad, el respeto, la sensibilidad y la compasión por los demás.

Construir la conciencia sobre uno mismo, abrirnos a nuestras propias emociones nos habilita (aunque subjetivamente) para interpretar los sentimientos de los demás una vez que éstos los manifiesten, colocándonos en posición de valorar el bienestar del otro y el propio con acciones de apoyo y certidumbre; sólo así desarrollaremos el poder de la empatía.

Un ejemplo del poder de la empatía es el diálogo por carta que intercambia un adolescente con un adulto preso al que no conoció nunca:

No puedo entender lo que hiciste, aunque exista razón para ti, pero te respeto. ¿Sabes? Más que de tus motivos o razón me interesa hablar de lo que sientes, eso que dices que te “da para abajo”. Entiendo estar abajo y siento que lo que te pasa esa sensación de caída es el resultado de estar a solas contigo mismo, oyéndote en ese ambiente tan difícil, donde no te queda de otra más que hablar contigo. Pero ahora puedes hablar conmigo, yo te puedo escuchar (bueno, te puedo leer), no te voy a juzgar nada, sólo quiero acompañarte en tu soledad, para que no te sientas tan solo... que ya bastante tienes con tu situación...<sup>52</sup>

<sup>51</sup> Chuang-Tzu, filósofo chino.

<sup>52</sup> Copia textual del original.

Potencializar la capacidad empática genera una enérgica herramienta para conectarnos con los demás desde la trama emocional y cognitiva para prestar atención y entender al otro sin juzgamientos, prejuicios o interpretaciones. Identificar a través de la conexión humana el sentir y el sentido de lo expresado por el otro desde su emocionalidad facilita aveniros al contenido emocional, y al lograr reformular lo comprendido desde la compasión y la gratitud, obtenemos el poder de la empatía.

### PODER ESPIRITUAL<sup>53</sup>

Cuando se nos trata y tratamos con empatía, cuando entendemos y respondemos con sensibilidad a nuestros pensamientos y sentimientos, descubrimos y aprehendemos que todos somos dignos de un tierno cuidado.

Este poder emana de nosotros mismos y fluye de acuerdo al reflejo interior de lo que el mundo nos revela sobre nuestro propio poder. Cuando maduramos e introyectamos este poder, se produce el autoconocimiento consciente y brotamos creciendo con el otro.

El poder espiritual nos provoca devolver lo que se nos ha dado y reflejar al mundo la confianza, la fe y el amor que hemos recibido y está en nuestro interior. Este poder procede del interior del ser, de la naturaleza humana y personal. En él se circunscriben las creencias (no necesariamente religiosas), el bienestar y el entusiasmo por la vida y la búsqueda de armonía en el diario vivir. La espiritualidad en sí misma es armonía, que nos abre la puerta al desarrollo como personas sensibles y emocionales de manera concreta y positiva en el presente y en el futuro, de tal modo que fluyen, se identifican y expresan las necesidades de confianza, de seguridad y de quietud.

El poder espiritual, al facilitar estar en contacto con uno mismo, transforma los sentimientos y emociones negativas y busca estar en coherencia con el resto de los poderes. Así, expresamos lo que pensamos, lo que creemos, lo que sentimos en armonía con las cualidades positivas del ser y la naturaleza humana.

<sup>53</sup> “Los que poseen el espíritu de discernimiento saben cuánta diferencia puede mediar entre dos palabras parecidas, según los lugares y las circunstancias que las acompañen” (Bla Pascal”).

El estilo singular de este poder se despliega en el arte de la reflexión, a través de medios honestos, orientándose a prácticas comunitarias y nuevos modos de ser que den forma a la transformación social. Para ello es menester meditar y prestar atención a la dualidad de pensar y de hacer, de tal manera que se cuide la expresión del poder espiritual para que sea inseparable la espiritualidad de la vivencialidad.

La observación y la reflexión han de ser los canales para que, a través del ejercicio del silencio respetuoso, se cultive el sentido humano de pertenencia, fruto del poder espiritual. Es fundamental, pues, entender que formamos parte de un todo y que cada uno supone una oportunidad única de autocomprensión.

Por ejemplo, cuando se puede asegurar que las cosas van bien y en un momento todo cambia y surge el pensamiento “¿qué pasó?, todo estaba bien”; se empieza a especular porque estos cambios provocan confusión. Habría que generar la reflexión desde la propia dinámica para solucionar problemas. Esa vieja manera de hacerlo puede reducirse a una oportunidad de aprender y a la voluntad de dejarse acompañar en el aprendizaje; adaptarse a las necesidades e inquietudes y construir juntos.

La dimensión del poder espiritual es el sueño de un mundo mejor, es el lugar del encuentro con los otros. El espíritu es ánimo, fuerza y motor de la esperanza. Se habla de espíritu emprendedor, espíritu cívico, espíritu deportivo, cuando alguien refleja en lo que hace su fe y convencimiento. El espíritu es el ánimo y la confianza en la posibilidad de realizar nuestras ideas, es el impulso que lleva siempre más lejos nuestras decisiones. Cuando decidimos desde “dentro” somos conscientes de este poder, fortalecemos el ánimo y promovemos la confianza y la esperanza para construir un mundo en donde la solidaridad, el respeto y la cordialidad son elementos fundamentales en la vida cotidiana.

#### PODER DE LA SERENIDAD<sup>54</sup>

Serenidad es autocontrol, tranquilidad y paz como actitud natural frente a la adversidad. El poder de la serenidad nos da la fuerza necesaria para enfrentar

<sup>54</sup> “Un hombre no trata de verse en el agua que corre, sino en el agua tranquila, porque solamente lo que en sí es tranquilo puede dar tranquilidad a otros” (Confucio).

la adversidad sin desesperanza o inquietud que obstaculice la posibilidad de valorar y ver la solución necesaria.

Ante el poder de la serenidad, se tiene control emocional y se mantiene un trato cordial consigo mismo, con los demás y con el contexto. El poder está en uno mismo y es de quien depende.

El poder de la serenidad provoca autoconocimiento, responsabilidad personal, empatía, orden, valorización y coherencia. Es creer lo que se desea porque creer es una de las condiciones previas para alcanzar un objetivo y llegar a buen puerto. La serenidad es fe, es certeza y es confianza en uno mismo y en los demás.

Cotidianamente se viven problemas de diversa naturaleza que afectan nuestras circunstancias y nos provocan de manera casi instantánea llegar a un estado de inquietud, irritabilidad y molestia. La sensación de que el bienestar ha desaparecido nos lleva a focalizar las cosas que suceden a nuestro alrededor desde un flanco menos activo; nos colocamos en un estado de encierro emocional esperando que todo pase o mejore.

El poder de la serenidad emana de un ánimo apacible y sosegado ante la adversidad (rompe con el patrón original de exaltación). Provoca concentración en lo que hacemos para salir del círculo vicioso de la preocupación. La serenidad como poder nos auxilia para observar críticamente, cuidarnos y cuidar del otro. Nos socorre a mantener la calma, a reforzar la cordialidad con los demás. Nos genera fortaleza al hacernos dueños de nuestras emociones generadas por circunstancias adversas. Si bien el poder de la serenidad requiere de trabajar con uno mismo intensamente, también abre nuevas posibilidades para valorar y mejorar la vida al facilitar el acceso a nuevas maneras de pensamiento sensato y de acciones prudentes.

El poder de la serenidad genera un estado de paz consigo mismo y de equilibrio con los demás. Este poder otorga la capacidad de decidir, de elegir y de crear pensamientos y acciones pacificadoras a través de la autoobservación y el autocontrol.

Un ejemplo del poder de la serenidad es la actitud que asumimos cuando convivimos (en casa, la escuela, el trabajo o el barrio) con una persona que es presa fácil de la ira y que esto le provoque gritar y amenazar, o bien con una persona que goza burlándose u ofendiendo a otros. Cuando la respuesta es de confrontación, el resultado es belicoso. Cuando es de compasión y

quietud, se rompe el círculo agresivo y el efecto genera un cambio positivo. Ante las personas emocionalmente negativas, es mejor reaccionar con cariño y comprensión, sin tratar de responder a provocaciones producto de la ira del momento.<sup>55</sup>

Lograr el poder de la serenidad nos hace dueños de nuestras emociones, adquiriendo fortaleza no sólo para la autocontención, sino también para soportar y afrontar con valor la adversidad sin que por ello se afecten las relaciones interpersonales, descubriendo soluciones a través de una reflexión detenida y cuidadosa, sin ampliar o minimizar los problemas.

#### PODER DEL APRECIO

El poder del aprecio se fundamenta en la observación cuidadosa y detallada que nos lleva a encontrar realidades positivas que podemos descifrar desde múltiples configuraciones, todas orientadas a la creatividad y a la innovación.

Una narración de los hechos, interpretada desde la comprensión del otro, con un constructo social adherido de significados y estableciendo sistemáticamente conexiones interrelacionales, se orienta a crear un nuevo contexto interpersonal donde la persona y el problema son elementos interconectados. Es un acto de reconocimiento.

El poder del aprecio desde la emoción es lo que hace que una relación sea lo suficientemente fuerte para acomodar diferencias y desacuerdos. Los pensadores e investigadores en distintos campos han llegado a conclusiones

<sup>55</sup> Pedro Pablo Sacristán nos comparte el cuento de un toro que sabía cuál iba a ser su final, y que dedicó el resto de su vida a prepararse para aquel día, el de su corrida que no tardó en llegar. Cuando salió a la plaza, recibió un primer puyazo en el lomo. Era muy doloroso, y sintió cómo su sangre de toro pedía a gritos venganza. Pero él sabía lo que tenía que hacer, y se quedó inmóvil. Pronto apareció el torero provocándole con su capote al viento y su traje rojo. Volvió a sentir las mismas ganas de clavarle los cuernos bien adentro, pero nuevamente, tragó saliva y siguió quieto. No importó que siguieran tratando de animar al torito con puyas, banderillas y muletas: siguió tan quieto, que al cabo de un rato, toda la plaza estaba silbando y abucheando, hasta que decidieron cambiar de toro, porque resultó el toro más aburrido que se recuerda. Así que el toro fue devuelto a su prado para seguir viviendo tranquilamente. Y nunca más trataron de torearle, porque todos sabían que claramente no servía para las corridas.

similares sobre esto: las relaciones saludables necesitan un centro de aprecio mutuo. Si se desea construir una relación satisfactoria con los demás y con el entorno, es necesario expresar aprecio, agrado, afirmación, estímulo y gratitud. Dado que la vida continuamente requiere que atendamos problemas y crisis, es preciso cambiar el punto de vista y no sólo notar lo que está roto y demanda repararse.

Valorar y agradecer de manera continua cualquier circunstancia es ejercer el poder del aprecio. Es transitar por la vida en un estado de feliz expectativa, percibiendo en cada paso y acción las pequeñas grandezas con que se manifiestan nuestros anhelos.

El poder del aprecio gira en torno de las relaciones del ser humano con todo lo demás. Es a través de las interacciones en que se construyen diques de armonía, paz y concordia. No confundamos pensar que una buena relación está formada por las personas correctas. Lo correcto tiene un significado múltiple que llega a confundir, la persona correcta no es por lo que es individualmente, sino por la manera en que se le percibe, como se le mira.

Es un llamado a realizar una transformación positiva que comienza por uno mismo y que hace posible una nueva forma de ser y de actuar. Es una búsqueda cooperativa de lo mejor que existe en lo propio y en las personas. Es una vía hacia la innovación positiva, hacia la armonización de las relaciones.

Por ejemplo el mediador comenta:

Según lo que he escuchado, se conocen hace mucho tiempo y se han considerado amigos muy cercanos uno del otro, y hoy no pueden ponerse de acuerdo en el pago de la deuda contraída por uno de ustedes, y también entiendo que están aquí porque valoran la amistad que han mantenido, *¿es así?*

Entonces el mediador puede realizar preguntas apreciativas tales como:

- *¿En qué otros momentos de su amistad se han tenido que poner de acuerdo?*
- *¿Qué hicieron en aquella oportunidad cada uno de ustedes para tomar decisiones?*
- *¿Qué han hecho en otras circunstancias donde han resuelto situaciones similares?*

- Si esta situación se resolviera en este instante, *¿qué* les indicaría que está ya resuelta?

Lograr el poder del aprecio afirma las fortalezas, la capacidad y el potencial personales ante la vida y explora nuevas oportunidades y descubrimientos del otro. Por ejemplo:

Me gustaría que revisáramos juntos lo que he escuchado; se conocen hace mucho tiempo y se han considerado amigos muy cercanos uno del otro. Hoy no pueden ponerse de acuerdo en el pago de la deuda contraída por uno de ustedes. Entiendo que la deuda se va a pagar en el período que se pide y entiendo que no hay inconveniente en ello. Veo claramente que están hoy aquí porque también desean cuidar la profunda amistad que tienen...

El poder del aprecio nos brinda una nueva imagen de ver la realidad, de entenderla, de cambiarla y darle un nuevo sentido. Nos capacita para percibir los comportamientos de quienes comparten una relación, bajo una luz positiva, de modo que se logra distinguir el valor del hacer, uno en el otro y provoca gratitud.

El poder del aprecio se encuentra ligado de manera íntima a nuevos paradigmas cognitivos y sistémicos emergentes en la actualidad, predomina lo esencial frente a lo superficial, subyace un enorme respeto por el grupo social y la oportunidad para encontrar sus propios recursos y resolver desde su historia de logros el futuro compartido.

No se trata de cambiar y transformar relaciones sin tener claro la razón de ello, sino una razón de mutuo interés y beneficio. No basta con esperar grandes resultados, cuando no estamos listos para responsabilizarnos por ello. La raíz de todo está en construir creencias y pensamientos positivos y tener claro que los deseos de uno no son los deseos del otro.

Ahí está la fuerza del poder del aprecio, ir más allá de los deseos, buscando pequeños cambios.

El poder del aprecio genera una capacidad susceptible de transformar, empezando por uno mismo. Nos sirve para enfocar más poder, lo que se logra cuando buscamos y nos orientamos en lo positivo y en lo creativo. Es

fundamental dejar atrás y en el olvido la perspectiva en lo negativo: creer en uno mismo, creer en el otro y creer que es posible propicia la transformación.

## PODER DE LA COMUNIÓN<sup>56</sup>

El poder de la comunión al que nos referimos es el que apunta a la fusión con los demás, estableciendo relaciones sanas, nutritivas, auténticas y congruentes con la esencia natural del hombre.

Este poder nos permite reconocer la fragilidad humana, nuestros miedos y nos lleva al encuentro con el verdadero sentido del ser consigo mismo y con los demás. La fragilidad del ser manifestada como deficiencia mental, física, emocional, incluso inscrita en el cuerpo, nos pone de frente a nuestro propio corazón lastimado; nos asusta, despierta angustia, nos hace mirar para otro lado. Sin embargo, también nos invita a dejar caer los muros que, culturalmente empobrecidos por miedo y prejuicio, hemos construido a nuestro alrededor e imponen una barrera a la comprensión.

Para el ejercicio del poder de la comunión no hace falta esforzarse por ser aceptado, porque todos somos vulnerables y cada uno pide y brinda ayuda al otro para descubrir la profunda belleza de nuestra esencia. Es un ejercicio de reciprocidad que pasa por la mirada, por el tacto. Es un tomar y dar amor, un reconocimiento mutuo que puede hacer brotar la celebración y la sonrisa o puede llegar a lo más profundo de la compasión y las lágrimas. Nos convierte en poderosos portadores de esperanza. El poder de la comunión nos lleva a trabajar por la unidad y la fraternidad, a provocar una cultura del dar antes que el tener y, por supuesto, a alcanzar la paz.

Hablar del poder de la comunión nos remite inevitablemente a nuestra condición humana y a nuestras cualidades positivas del ser como preámbulo al acto pleno de compartir los talentos, los dones espirituales, los recursos, las experiencias, a fin de emprender unos con otros la aventura pacificadora de una vida fraterna en sociedad. La relación que establezcamos con los demás generará aprendizajes mutuos que han de manifestarse en la convivencia en comunidad.

<sup>56</sup> "... comunión de intereses, unidad de tradiciones, unidad de fines, fusión dulcísima y consoladora de amores y esperanza" (José Martí).

El desarrollo del poder de la comunión se establece al adherirnos con el otro como plataforma de transformación congruente con las necesidades de la realidad social a través de: la habilidad para generar y potenciar el aprendizaje personal y colectivo. La actitud de servicio mutuo. La capacidad de entrega y de perdón. La condición de apertura e inclusión. Todo ello, puesto en marcha comunitariamente, entablando diálogos fraternos, promoviendo proyectos comunitarios, tomando decisiones conjuntas y ser fieles a los acuerdos; lo que otorga, sin duda, el poder de la comunión incluso viviendo en medio de conflictos, de incoherencias propias de todo grupo humano, ya que este poder revitaliza la relación incluyente entre las personas, enseñándonos el verdadero valor de la paciencia y el sano equilibrio entre el ideal y la realidad, acogiéndonos armoniosamente unos a otros.

Al contexto del poder de la comunión se integra la fraternidad como tierra de cultivo para las relaciones intrapersonales e interpersonales, dado que éstas provocan la madurez que como seres manifestamos a través de las habilidades sociales, la libertad, la autonomía afectiva como capacidad de vincular en un ámbito privilegiado de acompañamiento y contraste colectivo estas relaciones que se manifiestan en distintas dimensiones: la dimensión de la comunicación desde sus diferentes niveles y dinámicas, la dimensión actitudinal donde los encuentros son el principio para compartir, la dimensión del acompañamiento incondicional como una apuesta fraterna a la reconciliación, el perdón y la posibilidad de volver a empezar.

#### PODER DEL PERDÓN<sup>57</sup>

Nadie nos ha enseñado el arte y la técnica de perdonar. El poder del perdón nace como efecto reparador ante los embates de pasiones humanas como el odio y el rencor. Perdonar es recuperarnos a nosotros mismos, es darnos cuenta de la necesidad, es tomar acción y dar los pasos para restaurar la tranquilidad personal. El perdón parte de la premisa de la autosanación y rompe la cadena limitante de ser uno mismo víctima del no ejercicio del poder sanador del perdón. Es el acto sublime del individuo que denota y requiere de una

<sup>57</sup> “El perdón es la única venganza aprobada por el universo” (Silvia Schmidt).

gran fortaleza y una necesaria madurez. Implica una visión superior de la vida y de la naturaleza humana en cuanto a la renuncia voluntaria del camino del odio y la toma de decisión de cambiar la visión de quien perdona, del perdonado y de los testigos del acto: las familias, las comunidades, los pueblos y el mundo.

Poder perdonar es esgrimir el bisturí poderoso que corta el hilo que nos une al pesar, el dolor, la desesperanza, en un acto de voto por la vida superando la venganza y el resentimiento. El poder del perdón nos lleva a saber exactamente cuál es el sentimiento que albergamos y a ser capaces de comunicarlo. Perdonar es un compromiso con uno mismo para procurarnos armonía y bienestar. Es una decisión personal.

Perdonar no es sinónimo de reconciliación con el otro, es recuperar la paz robada y reconocer que los sentimientos negativos que llegamos a sentir nos provocan malestar y sufrimiento. La grandeza de este poder radica en que nos abre a caminos más amplios para alcanzar nuestros objetivos. Concentrarnos en vivir la vida en armonía nos da poder sobre quien nos procuró daño. El perdón nos muestra la bondad y el aprecio en nuestro alrededor.

El poder del perdón funciona desde uno para comprender los cómo. Es actuar con uno en íntima conexión entre los seres humanos. *Te perdono porque yo soy tú. Al perdonarte, me perdono. Al perdonarme, perdono al mundo.*

Empoderarnos del perdón es adquirir el poder de la comunión y tomar conciencia de la vida y de la relación con ella sin interpretar. Es buscar más allá de las limitaciones de prejuizar. Es moverse de dentro hacia fuera y cambiar la perspectiva. Es cambiar uno mismo a partir de los aprendizajes con los demás.

El poder del perdón nos ayuda a descubrir y expresar la verdad con toda la fuerza de nuestra humanidad; nos permite encontrar los mejores secretos guardados de nuestra alma y nos alienta a vivir mejor. El perdón es un estilo de vida, es vivir la reconciliación; llegar a esto requiere dejar en el pasado lo que ya ha pasado.

Una disputa o circunstancia ofensiva que nos marca emocionalmente y nos llena de sentimientos adversos tiene que ver con el valor que nos damos a nosotros mismos y el lugar que les asignamos a los demás en nuestras vidas. Cuando alguien nos ofende, es menester definir el lugar que le otorgamos; podemos seguir atrapados o romper las redes que nos aferran a emocio-

nes negativas que nos torturan y minimizan. Perdonar nos da la oportunidad de restaurarnos como personas, reconstruir las relaciones y liberar nuestras emociones.

El poder del perdón nace de la nobleza del ser, de la capacidad de dar, de lograr un cambio interior. Al darnos cuenta del poder, comprendemos que somos personas que merecemos la dignidad y el respeto como seres humanos y que humildemente podemos reconocer a los demás como personas con las mismas cualidades esenciales.

El perdonar es una decisión independiente que al mismo tiempo libera y liberta, empezando por uno mismo. En esencia se acepta la condición real de ser humano, perfectible y en proceso de constante mejora. El poder del perdón es fruto de la valentía, la humildad y la libertad.

A pesar de la ofensa, un ejemplo del poder del perdón se puede manifestar cuando al ofensor le decimos: “No, tú no eres así. ¡Yo sé quién eres! En realidad eres mucho mejor”. La prudencia, la compasión y la generosidad constituyen la triada del perdón como poder ante la adversidad y la ofensa. Perdonar es tener la certeza de que en cada persona hay un ser vulnerable y capaz de cambiar. Significa creer en la posibilidad de transformación y de evolución de los demás.



## Etapas y ciclos del proceso de mediación asociativa

---

La mediación asociativa es un proceso vivencial en el que los protagonistas, guiados por un tercero experto, descubren y comprenden sus cualidades positivas y desarrollan habilidades sociocognitivas para sinérgicamente y en el contexto de su relación fortalecerla y alcanzar autocompositivamente beneficios mutuos.

Es preciso remarcar que este proceso se traduce en un esfuerzo por construir la convivencia comunitaria a partir del conocimiento de las partes, a fin de que interpretaciones diferentes de la realidad encuentren puntos en común y se produzca así un acercamiento, de forma que el desencuentro se transforme en encuentro.

El modelo asociativo retoma algunos elementos de los modelos análogos, abundando particularmente en la integración de elementos participativos que refuercen de manera deliberada la conciencia de una reciprocidad directa en el proceso holístico que traerá beneficios de amplio espectro.

Es común que la mediación se identifique como un proceso lineal en cuanto a su conformación procedimental dividido en pasos claramente definidos. El proceso del modelo asociativo es sistémico, fraccionado en períodos interconectados cuya función radica en generar de manera circundante un conjunto de procesos cíclicos que abren y cierran en un *continuum*.

Nuestra propuesta radica en que los protagonistas del conflicto funjan como invitados a permanecer en un proceso creativo donde todos lleguen a sus propios descubrimientos en función de clarificar el panorama hostil del conflicto.

Durante este proceso, al llegar a nuevas y creativas soluciones, generalmente se alcanza también una mayor comprensión interpersonal, además de descubrir nuevos elementos comunicacionales y de pensamiento.

Cuando el mediador desempeña su actividad profesionalmente en comunidades abiertas o cerradas y en el cotidiano interactuar e identifica la

aparición de un conflicto, su intervención se produce por espontaneidad. Dependiendo de sus conocimientos, habilidades y experiencia, logrará un primer contacto efectivo para que las partes tengan disposición a participar en el proceso. Es por ello que el mediador asociativo en un proceso cíclico ha de generar elementos que evolucionen desde la intervención, orientados al autodescubrimiento de sus cualidades y sus habilidades.

Es fundamental señalar que el mediador asociativo ha vivido y atesora en su formación experiencias de crecimiento que lo llevan a asumirse como agente pacificador del conflicto y calibrador de sus efectos, guiando a los mediados como protagonistas de su historia, su relación y el conflicto que viven a que experimenten desde los cimientos de sus emociones la transformación positiva de la visión, la interpretación y el significado de lo ocurrido, de manera tal que contribuyan al desarrollo y mejoramiento de destrezas para lograr una comunicación intrapersonal e interpersonal. Las respuestas alcanzadas forjarán movimientos positivos en la relación en función de nuevas secuencias de interacción con rumbo al futuro.

Es naturalmente comprensible que el mediador en su transitar por las enseñanzas para ejercer la mediación haya aprendido y perfeccionado técnicas y desarrollado habilidades, así como un avance en la capacidad técnica para el uso efectivo de todas las herramientas. A todos esos aprendizajes se han de sumar en su formación como agente constructor del proceso asociativo las experiencias y los descubrimientos de su propia y personal condición a través del “sí mismo”. Cuanta más competencia se tenga para actuar prosocialmente, reforzando las relaciones consigo mismo, las relaciones con los demás y con el entorno social amplio, se genera un mayor número y tipo de opciones personales para alcanzar objetivos de beneficio particular y social.

El mediador asociativo ha logrado desarrollar competencias cognitivas relacionadas con su hacer; la creatividad, la concentración, el pensamiento crítico y la autoevaluación que lo llevan a generar acciones exitosas de identificación con su propia individualidad. Ha ido conectando todas las piezas del rompecabezas de su condición humana y con ellas ha formado una sola que lo integra y lo conecta con el todo. Lo mantiene en equilibrio dentro de sí mismo, con los congéneres y con los contextos. El mediador asociativo, en consecuencia, es pleno, congruente y complementario. Ha pasado por el pro-

ceso de crecimiento y desarrollo sensible y su hacer asociativo se convierte en parte de su naturaleza.

Por lo tanto, el mediador asociativo es generador de la plataforma de convivencia que facilitará a los protagonistas las condiciones para que adquieran competencias que les permitan relacionarse entre sí de forma adecuada y la posibilidad de replicar esto en el tejido social de pertenencia.

La formación asociativa logra una nueva conciencia de sí mismo que promueve una condición de respeto y responsabilidad intrapersonal, donde las acciones, los pensamientos y los sentimientos generan a su vez una nueva conciencia del otro y su correspondencia.

De esta manera, el mediador asociativo se sintoniza con las cualidades positivas y logra que los mediados hagan sinergia tolerando, comprendiendo e identificándose, como si fueran el resultado de dos o más fuerzas que, unidas, dan un mejor resultado y así establecer un nuevo vínculo entre sí, reconfigurando el todo porque han logrado vincularse armónicamente consigo mismas y con los demás, logrando conquistar la capacidad de autointegrarse e integrarse entre sí al identificarse y al co-construir. Es decir, fortaleciendo la dignidad intrínseca de uno a través de la dignidad intrínseca del otro. El modelo asociativo es de acción recíproca, de unión y vinculación.

Este modelo asociativo integra y se nutre en tres fases continuas e interconectadas a fin de crear un proceso conexo de avance, donde cada una tiene un sustento y sirve de apoyo a la siguiente. Se inicia en una primera etapa para la convocatoria, que da paso a la premediación, para ésta, a su vez, interconectarse con el período de los ciclos. Cada ciclo asociativo se caracteriza por su independencia, lo que promueve que cada uno fije en el proceso su bondades, ya que, al estar interrelacionados cada movimiento generado en el proceso produce avances consecuentes y en espiral. La intervención del mediador continuamente es balanceada y se irá abreviando conforme se vaya avanzando en el proceso.

De este modo, el modelo de mediación asociativa dinamiza el proceso a través de las interacciones cíclicas, donde de forma cardinal se interactúa con el elemento que otorga el don del verbo, al que para fines del proceso y propósito del modelo asociativo de mediación se le nombra *ubuntu*, con el fin de orientar todos los sentidos a la intención de dialogar desde el “todos

somos” y convertir a los protagonistas en dialogantes que generen autocompositivamente el camino idóneo para el encuentro de la solución.

## ELEMENTO QUE OTORGA EL DON DEL VERBO

Hemos considerado la necesidad de que cuando los mediados interactúen en el proceso de mediación dispongan de un elemento que les será entregado por el mediador y que equivalga a la anuencia para hacer uso de la voz; es decir, el elemento transmite el don del verbo sin que quien lo ostenta pueda ser interrumpido por el o los otros mediados. Esto mientras el mediador disponga el traspaso del elemento, el cual permanecerá entre los mediados hasta en tanto surja la sinergia y se logre la interacción desde el “nosotros”, ya que a partir de este momento por la suave simbiosis generada se prescinde de su uso.

Del elemento y sus características hablaremos enseguida. Es importante destacar que por su relevancia e intensidad a este concepto lo hemos denominado *ubuntu*, elemento que otorga el don del verbo.

El elemento que otorga el don del verbo o *ubuntu* estará presente a lo largo del proceso con el fin de facilitar el diálogo, pudiendo dejar de necesitarse una vez que los protagonistas refuercen su capacidad empática para conversar, llegando así el momento en que quien relata ha desarrollado una nueva forma de expresar lo que quiere decir.

La intervención del *ubuntu* en la generación del diálogo facilita la sinergia y la comunicación, minimizando un estado de duelo por comunicar desde las interpretaciones individuales, de tal forma que el intercambio interpersonal va encontrando satisfactores que aumentan la posibilidad de hallar solución favoreciendo las emociones positivas de uno mismo y del coprotagonista.

El *ubuntu* facilita el poder del verbo más allá del simple acto de hablar, poniendo las ideas y las expectativas en común a la razón a través del diálogo. El *ubuntu* es generador y facilitador de una nueva forma de conexión con la esencia humana del protagonista. De ahí su integración al proceso y que ésta puede finalizar cuando el mediador considere que ha cumplido su gestión.

### *Significado filosófico*

*Ubuntu* es un término de la filosofía africana que habla de la esencia de la condición humana en el sentido más profundo del simbolismo de “Mi humanidad está atrapada en Tu humanidad”. Por esto decimos que uno es persona a través de las personas que son los otros.

*Ubuntu* es una regla ética de la ideología sudafricana centrada en la lealtad de las personas y de las relaciones entre personas. Se dice que el término proviene de las lenguas zulú y xhosa y es visto en el exterior como un concepto africano tradicional.

Hay varias interpretaciones posibles del término al español. Las comunes son: “Humanidad hacia otros”, “Soy porque somos”, “Una persona es humana a través de las personas”, “Una persona es persona en razón de las otras personas”, etcétera. La creencia fundamental es que *ubuntu* representa un enlace universal que, como hilo de plata, conecta a toda la humanidad.

Esta última es la interpretación más extensa a la par que exacta:

Una persona con *ubuntu* es abierta y está disponible para los demás, respalda a los demás, no se siente amenazado cuando otros son capaces y son buenos en algo, porque está seguro de sí mismo ya que sabe que pertenece a una gran totalidad, que se empobrece cuando otras personas son humilladas o menospreciadas o cuando otros son torturados u oprimidos.<sup>58</sup>

En los relatos se ve *ubuntu* como uno de los principios fundamentales conectado a la idea de un renacimiento africano. Es el concepto filosófico fundamental que le dio base a la Comisión de la Verdad y Reconciliación, presidida por Desmond Tutu<sup>59</sup> en el momento de la transición democrática

<sup>58</sup> [www.africandrums.org](http://www.africandrums.org)

<sup>59</sup> Desmond Tutu, premio Nobel de la Paz, explicó así el significado de esa extraña palabra: “Los africanos tenemos eso que se llama *ubuntu*. Trata de la esencia del ser humano, forma parte del obsequio que África dará al mundo.” Supone hospitalidad, cuidado de los otros, ser capaz de caminar un kilómetro más por otra persona. Pensamos que una persona es persona a través de otra persona, que mi humanidad está atrapada inextricablemente con la suya. Cuando lo deshumanizo, inexorablemente también me deshumanizo.

sudafricana, haciendo reconocimiento público de los crímenes contra la humanidad en el contexto del *apartheid*, facilitando un proceso único de amnistía y construcción de la nación.

En la tradición cultural el término *ubuntu* es el eco que da voz a la reconciliación y se refiere a la idea de la “comunidad de las personas”. Por esa razón lo interpretamos como: “Yo soy porque somos nosotros”, y aunque esto quizás no tenga referencia en contextos occidentales, en el contexto de la humanidad (como totalidad), ya sea de origen africano, europeo, asiático, americano u oceánico, sugiere que la persona que logramos ser, comportándonos con humildad y bondad, será para siempre un *ancestro merecedor de respeto y veneración*.<sup>60</sup>

Para lograr que un grupo social se mueva siguiendo los valores de *ubuntu* es imprescindible que su líder sea también *ubuntu*; de esta manera tiene el poder necesario para hacer el bien y para mejorar su entorno.

*Ubuntu* es la esencia del ser humano. El ser tiene su propio poder; sin embargo, el ser como individuo solo, aislado o separado de los demás no vale. De esta forma, la conexión entre humanos es lo que proporciona *ubuntu*, y al interconectarse, te renace generoso. Cada uno debe existir para el bien de los demás.<sup>61</sup>

Para sentir el ser uno, único, unido con el mundo, necesitamos, aunque sea unos minutos al día, vivir a través de otros. Ya sea con la familia o con quien se comparte un espacio de vida.

*Ubuntu* es sustantivo, no adjetivo. Es verbo y es complemento. En la cultura antigua mexicana encontramos el símil para *ubuntu* en el dicho: “Todos

<sup>60</sup> *En Mborayhu*, que se traduce del guaraní moderno como “amor” o “amistad”, pero que más ampliamente es “la vida de la tribu y su voluntad de vivir, la solidaridad entre iguales”, el Ayni, principio precolombino de los pueblos andinos (la palabra es quechua) de solidaridad entre las comunidades.

<sup>61</sup> Nelson Mandela, también digno premio Nobel de la Paz, dice: “Me he puesto a pensar en la mejor manera para explicar el significado o el sentimiento que se busca al comunicarle a los demás lo que es *ubuntu*. No es una palabra en mi idioma nativo, y por lo mismo es aún más intrigante [...] *Ubuntu* (filosófico) es una filosofía que enfoca las relaciones del ‘hombre’ con los demás. Es una filosofía ética y humanística enfocada a las alianzas y las relaciones de las personas entre sí”.

estamos hechos del mismo barro, pero no del mismo molde”. *Es una filosofía asociativa de reconciliación, de altruismo y de respeto.*

### *Simbolismo*

Para la mediación asociativa, el elemento que otorga el don del verbo tiene en su esencia al ser humano restaurado desde el conflicto sin amargura y con una clara intención de reconciliación, dejando atrás el pasado y orientando su poder en un mejor futuro para todos.

El *ubuntu* es, pues, el sustento ideológico en donde representamos el poder, las cualidades del ser y las habilidades para vivir y convivir con el otro. El elemento es para nosotros más que un objeto, más que una herramienta de trabajo asociativo; es la llave que nos abre el camino posible para dejar de buscar los cómo y los para qué y llegar al encuentro de los poderes esenciales.

Asir el elemento es un acto simbiótico que potencializa el prisma del Ser frente al ser, mostrando con simpleza el camino de la paz a través de siete rutas alternas:

1. Mejorar el mapa por recorrer, identificando lo que hay más allá del horizonte del conflicto.
2. Enfocar y nutrir las cualidades positivas de la persona que lo tiene asido en su mano al hablar desde el corazón, mostrando su capacidad de visión apreciativa en el otro.
3. Romper el aislamiento causado por emociones negativas, provocando un giro de 180 grados entre las posibilidades del encuentro asociativo.
4. Compartir la vulnerabilidad y reencuadrar los sentimientos.
5. Elegir una ruta y el mejor sendero por recorrer.
6. Pedir para obtener toda la ayuda, el apoyo y la guía necesaria para llegar a su destino.
7. Crear un nuevo sentido del nosotros y compartir los hallazgos con los demás.

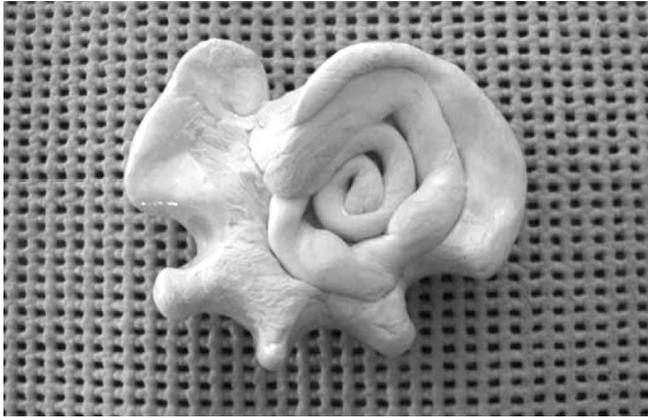
### *Características del elemento*

La principal característica simbólica que le asignamos al elemento asociativo es a partir de que el mediador asociativo ha de ser el artesano que lo fabrique con sus propias manos, a fin de que estimule la sinergia que ha de producirse

entre los protagonistas del conflicto para trabajar juntos, en cohesión bajo la premisa de ser más que la suma de las partes.

Las demás características tienen que ver con factores de forma, figura, materiales y el significado de cada uno.

### Características físicas



Físicamente la base de la figura es redonda y no mayor a la palma de una mano.



Cóncava para incorporarse a la forma de la mano y con canales que se ajustan a cada uno de los cinco dedos.

## Etapas y ciclos del proceso



Físicamente tiene dimensiones que embonan en la palma de la mano con una similitud en tamaño y forma de un corazón humano.

Al asir el *ubuntu*, se descubre el espacio especial para la colocación de cada dedo, de tal forma que al encontrar el acomodo de la mano, cada espacio se ocupa y la mano cobija al *ubuntu* mientras éste otorga el poder. De ahí la importancia de que la construcción del *ubuntu* sea artesanal.

El significado de la característica física tiene que ver con la vibración que produce: hablar con el “corazón en la mano”. Al ser construida artesanalmente e irse moldeando con el calor de las manos para que transmute, es transformada a través de vibraciones de la energía del moldeo en un objeto inspirador de serenidad, de pensamientos positivos y de una fuerte intención

bondadosa. Siempre y cuando se facilite el trabajo manual, el material debe contener los cuatro elementos naturales que, amalgamados, produzcan uno solo, ya sea en forma de masilla, pasta, madera, etcétera, para que el artesano le integre un quinto elemento energizante simbolizado en el poder del verbo.

### Características simbólicas

El *ubuntu* muestra una espiral al centro, que al acomodarse en la mano queda expuesta. La espiral simboliza la fuerza vital, el crecimiento y los movimientos naturales del ser hacia su esencia originaria. La espiral designa las formas cósmicas en movimiento, la relación entre la unidad y la composición de la obra.

El trabajo artesanal al que nos referimos requiere de incorporar en el manejo de los materiales elementos que representen y simbolizen lo que la propia naturaleza humana demanda para que, de manera natural, refuerce el poder del elemento.

La manipulación de los materiales debe ser fuera de cualquier contenedor para aprovechar el libre tránsito del aire. El elemento aire es el encargado del pensamiento y la palabra; nos inspira, aconseja y agudiza nuestra mente. Representa la elocuencia, la comunicación. El aire trae el eco de la voz de nuestros pensamientos.

Al ir amalgamando el material artesanal entre las manos, producimos un calor que ha de facilitar la labor. Ese calor representa el fuego que nos trae fuerza, valor y pasión por la vida. Es la energía del fuego interior que nos motiva a ir en pos de nuevos caminos, a enfrentar nuevos retos. El fuego es la antorcha que nos guía.

Cualquier material que se utilice requiere de agua para facilitar su manipulación al provocar el reblandecimiento de sus propiedades naturales. El agua representa los sentimientos, las emociones, los sueños y el poder de la intuición. Trabajar con el agua es *sumergirnos* y descubrir lo que hay en el fondo de nuestro corazón y percibir la realidad de diferentes maneras.

Notemos que el material con que decidamos elaborar nuestro elemento del don del verbo, cualquiera que sea, proviene inevitablemente de la tierra. La tierra nutre y protege. Trabajar con la tierra implica tener paciencia para que surja lo que ha de surgir; todo brote requiere de tiempo, constancia y perseverancia.

La intención en la labor artesanal brindará el quinto elemento potencializador de la sinergia que como efecto especial dará la voz al relato.

#### PRIMERA ETAPA: CONVOCATORIA

Objetivo: Establecer un primer contacto de atención y cobijo orientado a una participación basada en el diálogo.

La estrategia para convocar a mediación varía dependiendo de si los servicios son solicitados directamente por uno o por el conjunto de protagonistas del conflicto, si el mediador aparece en escena en virtud de que en su vida cotidiana interactúa en espacios de convivencia donde éste se manifiesta, o bien porque es remitido por una institución y en este último caso depende de si es obligatorio o no acudir al primer encuentro.

Así tenemos que cuando se solicita la intervención del mediador, el contacto inicial es importante para que éste recabe información sobre la relación preexistente o bien circunstancial y las cuestiones asociadas primordialmente a las cualidades positivas y habilidades sociocognitivas de los involucrados. En este contexto, la conversación sostenida con el o los interesados contempla una apreciación sobre la percepción hacia la otra parte y de la relación preexistente, así como es factible una primera aproximación para identificar qué ingredientes del conflicto se manifiestan en el proceso concreto. Es muy importante retroalimentar la narrativa del solicitante para que éste se percate de la magnitud que tiene interactuar sinérgicamente ante situaciones como la que presenta.

En la primera etapa del proceso asociativo, la convocatoria, se cuida y verifica la condición del primer contacto considerando las variables de la razón para llegar a la mediación. Puede ocurrir que los protagonistas lleguen juntos y por voluntad propia en busca de ayuda. O bien que uno de los protagonistas solicite la mediación sin tener información si la otra parte está enterada o dispuesta a participar; será pertinente entonces convocarlo oportunamente a través del medio adecuado. Una variable más del primer contacto es a propósito de una disposición institucional donde la perspectiva a la que se enfrenta el mediador es de resistencia.

El mediador escucha con atención y pacientemente extraerá del discurso elementos que le permitan evaluar el nivel de desarrollo de las cualidades positivas y de las habilidades sociocognitivas, lo que le permitirá perfilar la logística para establecer contacto con la otra parte. Asimismo, analizará e identificará cuál o cuáles ingredientes del conflicto en general probablemente se manifiestan en el caso concreto y lo hará con una actitud empática, es decir, podrá ponderar la situación desde el margen de quien solicita su intervención, introduciéndose en su concepción para salir inmaculado con la información indispensable sobre su persona para avanzar hacia el proceso.

Es en esta etapa donde el mediador asociativo hace una recogida de la información sensible que, a través del comportamiento verbal o no verbal y actitudinal, brinda cada protagonista. Es el momento ideal para ponderar el estado que guardan las cualidades positivas y las cualidades negativas y calibrar los niveles de desarrollo de las habilidades en los protagonistas, de tal forma que sea posible identificarlas y de manera simbólica codificarlas, clasificarlas y ordenarlas a fin de que identifiquemos aquellas que sea pertinente y necesario reforzar, desarrollar o equilibrar.

Ya que el mediador obtiene suficientes datos para tener una visión panorámica del conflicto, lo hace del conocimiento del solicitante para proceder a establecer contacto con la otra parte y plantearle el interés de que participe en el proceso de mediación.

Convocar nos lleva de manera natural al acto de pensar y éste nos traslada a tomar conciencia de la posibilidad de abrirnos al otro para relacionarnos desde una perspectiva nueva y objetiva. El mediador asociativo a través de este control graduador permite conocer y ajustar los niveles en que se muestran las cualidades, las habilidades y la situación emocional actual de cada protagonista, a fin de crear un vínculo que los equilibre. El nivel cognitivo que adquiere el mediador asociativo provee el nivel de pensamientos, creencias, formas de percibir y valorar la realidad y el comportamiento consecuente para el proceso asociativo.

En lo posible se debe procurar establecer el primer contacto personalmente y si esto se logra, la primera impresión que produzca será clave. Es así como se le hará saber que existe el interés del solicitante para que participen en el proceso de mediación, se le explica la situación que se ha presentado y por qué la otra parte la considera un conflicto; con paciencia escuchará

lo que se le manifieste, procurando también identificar el nivel de cualidades positivas y de habilidades cognitivas, así como aspectos relacionados con la relación preexistente.

El mediador asociativo, sin hacer observaciones sobre el conflicto en sí y sin hacer valoración sobre el comportamiento que ha percibido, hará uso de sus habilidades y conocimientos para provocar actitudes que denoten la disposición del entrevistado a participar en la mediación. De esta forma el mediador asociativo pone en práctica los poderes asociativos para obtener información significativa que describa el conflicto, sus ingredientes y el nivel en que se encuentra. Además identifica el grado de autoconocimiento, el acceso a los propios sentimientos y la aptitud individual de recurrir a ellos para guiar la conducta y el diálogo propios y la disposición de comprensión hacia los sentimientos, emociones y necesidades del otro. Puede ser que la injerencia del mediador sea espontánea y válida al intervenir de forma directa ante circunstancias urgentes que lo ameritan; en este caso, por supuesto, el ciclo de la convocatoria no aplica dadas las condiciones de la intervención. Es fundamental, pues, ya que estas intervenciones emergentes son calculadas y analíticas a partir de la comprensión intuitiva y empática que desarrolla el mediador asociativo para relacionarse con los demás y responder a las necesidades de forma práctica.

Toda observación sobre los conflictos en general y sobre sus ingredientes, así como los principios de la mediación asociativa, son bienvenidos en esta etapa embrionaria del proceso. Claro está, es un momento clave para que el mediador se gane la confianza requerida, lo que eventualmente sucederá, ya que la imagen que irradie es la que lo acompañará y será un referente clave para avanzar en el proceso.

Al lograr la aceptación del entrevistado para acudir a la premeditación, culmina la etapa de convocatoria; para esto se establecerá el lugar, el día y la hora del primer encuentro. En este caso es muy importante que el mediador valore cuál es el sitio más apropiado, así como cuál es el mejor día y la hora pertinente, cuidando con esto la atmósfera en la que las partes se reunirán, factores básicos que harán su parte para que los futuros mediados se sientan cómodos. Esto es significativo para apaciguar y serenar actitudes beligerantes que se suelen externar aun cuando las partes se esfuercen porque no sea así.

- Si ambas partes acuden a solicitar los servicios de mediación, el primer encuentro con el mediador debe producir la sensación en los solicitantes de que se encuentran en el lugar seguro y apropiado para gestionar sus conflictos. La aparición en escena del mediador ha de inspirar confianza; éste se comportará con cortesía y, mostrando respeto, les dará la bienvenida y se dispondrá a escucharlos, adoptando las actitudes ya referidas; les explicará cuales son las características esenciales de la mediación, les hablará de los distintos enfoques y les hará saber que el modelo a aplicarse es el asociativo, para que valoren si están interesados en que este modelo se emplee sobre la base de que si no están de acuerdo, se les canalizará ya sea a la misma institución o a otra distinta que presten servicios que correspondan con sus intereses.
- Si las partes expresan su interés en participar en procesos de mediación asociativa, se tendrá por efectuada la fase de convocatoria y se les citará para que acudan de acuerdo a lo ya señalado con el objeto de que tengan verificativo la o las reuniones de premediación que resulten necesarias para pasar a la etapa de mediación.
- Cuando el mediador desempeña su actividad profesionalmente o como voluntario en comunidades abiertas o cerradas y en el cotidiano interactuar identifica la aparición de un conflicto, su intervención se produce por espontaneidad y dependiendo de sus conocimientos, habilidades y experiencias, logrará un primer contacto para que las partes tengan disposición por participar en el proceso.

A este tipo de mediadores se les denomina “mediadores pacificadores pares” y sus ámbitos de intervención son muy amplios; lo mismo los encontramos en barrios y en escuelas, en instituciones públicas, privadas y sociales. Están habilitados para intervenir profilácticamente en los conflictos y poseen los recursos necesarios para lograr en principio serenar a las partes, y si las condiciones así lo permiten, convocarlos a reunirse en el lugar y momento idóneos que en situaciones críticas puede ser el mismo espacio en el que se suscita el conflicto.

Mediadores asociativos pacificadores pares los encontramos en sitios como prisiones, lugares donde los conflictos son la energía que mueve las

relaciones interpersonales y donde hemos logrado dar un vuelco a la realidad y a la percepción que tiene la ciudadanía sobre los espacios de encierro.

En las comunidades, los mediadores asociativos están siempre dispuestos a aparecer en el lugar correcto en el momento apropiado para auxiliar a los protagonistas de los conflictos con el propósito de que ellos mismos lo desactiven y para que aprendan a interactuar poniendo en práctica sus cualidades positivas y sus habilidades sociocognitivas.

Los ámbitos de influencia de los mediadores asociativos pares se encuentran en la familia, en la escuela y en las comunidades próximas y están siempre vigilantes para aparecer oportunamente y convocar a las personas a reunirse para que a través de la mediación diriman sus diferencias.

Sólo mediadores sólidamente formados, incluso con destreza para fungir como multiplicadores de esta metodología, pueden atender con éxito a personas alteradas y enardecidas, a las que es necesario tranquilizar en pleno fragor del conflicto y una vez que esto ha sucedido, convocarlas para que dialoguen y aborden asociativamente sus conflictos.

Llamar a la calma en los momentos álgidos del conflicto es un reto al que los mediadores asociativos pacificadores pares se enfrentan cotidianamente. Por esto son el mejor reflejo de personas dignas y respetuosas de los derechos humanos, portadoras de un alto grado de evolución de sus cualidades positivas y habilidades sociocognitivas y con poderes que les permiten hacer posible lo aparentemente imposible y, en consecuencia, producir las condiciones pertinentes para que los conflictuados admitan y se comprometan con la convocatoria que se les hace.

- Cuando los protagonistas del conflicto son canalizados por una institución pública a un centro de mediación es necesario seguir los lineamientos normativos. Luego entonces, aun cuando se contemplen procedimientos estandarizados, el mediador asociativo cuidará que la esencia de esta metodología no se pierda.

En la mediación institucional la convocatoria se instrumenta a través de citatorios e invitaciones, ya sea por escrito, por vía electrónica o telefónica. Cuando el enfoque que se aplica es el de mediación asociativa, el contenido del mensaje tiene su propia connotación, ya que se cuida que lo expresado contemple el referente del “nosotros” y la importancia de las relaciones pre-

existentes o circunstanciales, en este último caso fincadas en nuestra común humanidad.

Aun en el caso de citatorios, cuando en la legislación correspondiente se contempla la mediación obligatoria, es decir, las partes deben atender el llamado y comparecer ante el mediador, al margen de que una vez iniciado el proceso tienen el derecho de abandonarlo, se deben contener expresiones características de la mediación asociativa.

Así, el citatorio se puede enviar en términos tales como:

El personal del centro, preocupado por el conflicto surgido entre usted y el señor X, ha considerado que si ambos se reúnen y dialogan con la disposición de encontrar soluciones que a los dos les convengan, podrán finiquitar las diferencias que seguramente les han afectado a uno y otro, por lo que se le convoca para que asista el día x a la hora x a una reunión con el mediador X, quien le explicará las ventajas de la mediación y fijará la fecha en la que usted deberá encontrarse con el señor X. Se le percibe que en caso de no acudir será sujeto de una sanción económica de hasta x pesos en los términos establecidos en el artículo x de la Ley X.

Cuando no es obligatorio acudir a los centros de mediación, como sucede en la mayoría de las legislaciones del mundo, lo que corresponde es enviar una invitación por escrito o por vía electrónica a la que sin repercusión alguna pueden abstenerse de acudir los protagonistas del conflicto. Así, por ejemplo, el texto puede ser el siguiente:

Reciba un cordial saludo. Nuestros servicios se sustentan en los deseos de personas por tener buenas relaciones, mismas que encuentran la mejor manera de resolver conflictos cuando éstos surgen, sabedoras de que es uniendo voluntades como lo logran.

Ha acudido al Centro la señora X, quien nos ha manifestado que tiene plena disposición por encontrarse con usted, para que con la participación de un mediador conversen y, de ser posible, juntos descubran una solución provechosa para ambos, por lo que si está usted de acuerdo en reunirse, lo invitamos para que el día x a la hora x asista a la oficinas ubicadas en x. En espera de que nos confirme la distinción de su asistencia, nos despedimos.

Por último, la invitación puede llevarse a cabo por vía telefónica, en cuyo caso es indispensable que quien lo haga sea el experto en mediación asociativa, quien guiará el proceso, en virtud de que la comunicación verbal es de suma importancia para lograr que la convocatoria cristalice en un primer encuentro entre los protagonistas del conflicto. Por ello, el tono de voz debe irradiar confianza y credibilidad y el contenido del mensaje debe contemplar expresiones vinculadas a la relación y a la sinergia. Por ejemplo, nos podemos comunicar de la siguiente manera:

Hola, buenos días, ¿con quién tengo el gusto? [...] ¡Vaya, qué afortunado soy! Precisamente con usted deseo conversar. Regáleme sólo unos minutos de su valioso tiempo [...] Gracias. Somos un grupo de profesionistas que compartimos la misión de que cuando las personas tienen conflictos lo que más quieren es resolverlos sin lastimar a las personas que han contribuido a que éste surja, y precisamente estuvo con nosotros el señor X, quien nos habló de la preocupación que tiene porque entre ustedes, aunque lo han intentado, no han podido resolver el conflicto que tienen. Asimismo, nos ha dicho que tiene plena disposición para que él y usted se reúnan con el fin de que, con la intervención de un mediador del centro, logren entre ambos encontrar una solución que les beneficie. Además nos ha comentado que le preocupa el deterioro que ha sufrido su relación. ¿Usted qué opina? [...] ¿Qué día y qué hora le parecen apropiados para que tengan un primer encuentro? [...] Excelente, me comunicaré de nuevo con usted.

Como podemos apreciar, la convocatoria en la mediación asociativa es también de suma importancia y lo que en ella se manifieste puede ser clave en el desenvolvimiento de los acontecimientos que se deriven. De ahí que el mediador debe hacer uso de sus cualidades positivas, de sus habilidades sociocognitivas y de sus poderes para que desde esta etapa se suscite un ambiente propicio orientado a que sea en el contexto de la relación en que se produzca la sinergia pretendida.

El fundamento de esta etapa está basado en el derecho de los protagonistas a su autodeterminación; es importante que el mediador se libere de actitudes controladoras o de poder. Tiene que ser capaz de sintonizarse y proyectar apoyo y cooperación.

Si las partes expresan su interés en participar en procesos de mediación asociativa, se tendrá por efectuada la fase de convocatoria y se les citará para que acudan de acuerdo a lo ya señalado con el objeto de que tengan verificativo la o las reuniones de premediación que resulten necesarias para pasar a la siguiente etapa del proceso de mediación asociativa: la premediación.

## SEGUNDA ETAPA: PREMEDIACIÓN<sup>62</sup>

**Objetivo:** El propósito de esta etapa es vencer la posible resistencia al diálogo y acordar con ambos protagonistas el hecho de encontrarse y reunirse, así como llevarlos a comprender la naturaleza, el propósito y los lineamientos para la conducción del proceso asociativo.

Esta fase es de singular importancia en el proceso de mediación asociativa, en virtud de que es la oportunidad para interactuar con los protagonistas del conflicto y escuchar sus versiones, lo que permite evaluar sus cualidades positivas y habilidades sociocognitivas, explicándoseles la naturaleza de este proceso con énfasis en los siguientes aspectos:

- La visión del conflicto desde el margen asociativo.
- Cómo es que resulta factible la atomización de los ingredientes del conflicto y de la identificación, en consecuencia, de cuál o cuáles son las causas de éste.
- La importancia de las cualidades positivas durante el proceso de diálogo.
- La pertinencia de las habilidades sociocognitivas en la búsqueda de soluciones.
- El valor de las relaciones preexistentes o circunstanciales en el abordaje del conflicto.
- Las implicaciones que tiene la suma de poderes y la consecuente sinergia de éstos durante la interacción.
- La importancia de que las partes generen propuestas mutuamente aceptables.

<sup>62</sup> Este primer momento coincide con lo que en el modelo clásico de mediación se da en llamar fase inicial, en donde se explica a los interesados la naturaleza, principios y fines de la mediación. Se señalan las reglas de interacción y se firma el acuerdo de voluntariedad.

- El impacto que en las relaciones interpersonales tienen los acuerdos que en realidad benefician a ambas partes.

Premediar implica dar información detallada del proceso, de lo que se puede esperar y de aquello que no ha de suceder. Es fundamental lograr una profunda reflexión sobre las capacidades y valores a través de preguntas que logren hacer consonancia con las cualidades. La intención del mediador asociativo al proveer de información y compartirla con los protagonistas de manera pertinente es evitar confusiones y malas interpretaciones.

La etapa de premediación es el momento de interactuar con los protagonistas y darles la oportunidad de expresar su visión emocional y el significado en el conflicto y rescatar los hechos, llevándolos a percibir posibilidades. Será el resultado de un proceso interno, único y original en cada uno; serán responsables de nuevas percepciones que los orillen a percibir la misma situación de manera distinta, más orientada y más libre.

Al “oxigenar” la narrativa con los protagonistas, se construye una nueva realidad. Éstos descubren que es necesario interactuar sinérgicamente ante la situación o circunstancia que los ha convocado. Se hace evidente un tono emocional positivo, ya que la confrontación y la descalificación se reducen al rescatar las cualidades positivas de cada persona. Además, es el momento para legitimar al mediador asociativo, proveer información sobre las cualidades y las habilidades e integrar los principios del proceso asociativo.

El mediador conversará de nueva cuenta con cada uno de los protagonistas del conflicto y escuchará su versión sobre éste, lo cual es importante porque, como ya se mencionó, le permite hacer una radiografía de las relaciones, del conflicto en sí y de los niveles en que se encuentran las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas de los intervinientes. A la vez, le permite tomar información de los orígenes del conflicto y de cómo lo percibe cada protagonista. Este encuentro individualizado es el primer encuentro en la premediación y suele tener una duración de entre treinta y sesenta minutos.

Es necesario orientarse más allá de las palabras, que se miren las relaciones entre las personas, los cánones, las tradiciones, la historia de la colectividad a la que pertenecen, para contextualizar la narrativa.

Se parte del nivel de autodescubrimiento de las cualidades positivas y del nivel de desarrollo de las habilidades sociocognitivas, facilitando la identifi-

cación de los ingredientes del conflicto en lo general, que muy probablemente se manifiestan en el caso concreto, logrando así una visión empática del tema, del contexto y los protagonistas. Cada uno ha de mostrar su visión de la situación, desde donde organiza el relato a su manera y nos va narrando una historia distintiva que describe y reformula frente al conflicto y cuyo sentido tiene coherencia desde los hechos narrados. Es decir, se podrá ponderar la situación desde el margen de la mediación asociativa, introduciéndose en un proceso de autoconcepción para obtener información indispensable sobre su persona, sus capacidades y potencial, para avanzar en el proceso.

Esta etapa es el momento para celebrar el convenio de participación en mediación asociativa para legitimar al mediador asociativo y proveer información sobre las cualidades, los poderes y las habilidades. Este momento democrático para la construcción, lectura y firma del convenio es fundamental, ya que marca las condiciones para clarificar y lograr el nivel de comprensión idóneo para una participación segura y positiva además de habilitar al mediador en su función integral y de amplio espectro. Es así que a través del documento se da a conocer la alternativa de dar continuidad al proceso. Se hace conciencia de que la confidencialidad existe, pero no es absoluta; las intervenciones del mediador han de generar calidad en las propuestas y retroalimentación en el desempeño de los protagonistas. Asimismo, se resaltan los valores inherentes en el transcurso como es el respeto, la verdad y la buena fe, predominando el amplio significativo otorgado al mediador asociativo durante la intervención. Clarificar las expectativas es fundamental, ya que centra el interés en el futuro. Y una vez que han participado los generadores de la disputa, se les cita de nueva cuenta para que juntos participen en una reunión en la que se contempla:

- La explicación de los principios de la mediación asociativa.
- Se les muestra un video en el que de manera sencilla observan cómo funciona la mediación asociativa.
- Se les expone la importancia de firmar un convenio, en el que además de establecerse las bases de la confidencialidad, se contemplen reglas que, una vez concertadas, podrán ser traídas a colación durante el proceso de mediación, lo que legitimará la intervención del mediador y reducirá el riesgo de que se cuestione su neutralidad.

El convenio de mediación asociativa debe contener básicamente los siguientes elementos:

- a) La voluntariedad en el proceso.
- b) Autorización al mediador para convocar dentro de la mediación a reuniones privadas.
- c) La aprobación al mediador para que durante la mediación oriente a las partes sobre la importancia del uso de las cualidades positivas y el empleo de las habilidades sociocognitivas.
- d) La disposición para abordar el conflicto en el contexto de la relación.
- e) El consentimiento para procurar interactuar produciendo la sinergia de los poderes de las partes.
- f) El reconocimiento a la dignidad intrínseca y el respeto a sus derechos humanos.

Así, un ejemplo de convenio sobre negociación asociativa puede ser el siguiente:

#### CONVENIO DE PARTICIPACIÓN EN MEDIACIÓN ASOCIATIVA

Convenio que sobre reglas básicas de mediación asociativa celebran a y b, quienes se comprometen a cumplir con todo lo que en este instrumento se establece.

#### DECLARACIONES:

- 1.- Declaran a y b que, derivado de sus relaciones, se encuentran actualmente en conflicto y que han decidido por mutuo acuerdo procurar resolverlo a través de la mediación asociativa.
- 2.- Que han acordado que el enfoque del proceso de mediación que consideran más apropiado para su caso es el de mediación asociativa.
- 3.- Que están interesados en que el conflicto se resuelva en definitiva, por lo que tienen plena disposición para que esto suceda.
- 4.- Que están conscientes de que depende de sus cualidades y habilidades que su situación se resuelva, ya que el mediador no tendrá injerencia en las propuestas de solución que hagan los propios firmantes.

5.- Que independientemente de su interés en resolver el conflicto, están también interesados en mantener relaciones sólidas, por lo que tienen disposición para que, si es necesario, mejoren sus cualidades positivas y habilidades sociocognitivas.

Vistas las anteriores declaraciones, se otorga el presente convenio al tenor de las siguientes:

#### CLÁUSULAS:

PRIMERA.- Ambas partes coinciden en que aun cuando el proceso de mediación es voluntario, cuando cualquiera de ambas ya no desee continuar en el proceso solicitará una reunión para llevar a cabo un último esfuerzo que les permita llegar a una decisión reflexionada.

SEGUNDA.- Todo lo que acontezca dentro del proceso de mediación será confidencial, salvo que se acuerde lo contrario, por lo que carecerá de valor lo que se manifieste o declare ya sea por los mediados o por el mediador ante cualquier persona o autoridad.

TERCERA.- Siempre que el mediador lo estime necesario, podrá convocar a reuniones privadas y si *así lo solicita una de las partes*, podrá mantener la confidencialidad de lo que se le haya comunicado.

CUARTA.- Siempre y cuando el mediador no se inmiscuya propiamente en el conflicto o pretenda influir en las partes sobre sus decisiones, podrá intervenir para proveer elementos relacionados con las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas de los mediados.

QUINTA.- El mediador podrá dialogar sobre aspectos vinculados a la importancia de las relaciones y proveer elementos para que ésta no sea desatendida, siempre y cuando su intervención sea útil para que los mediados amplíen su espectro sobre la calidad de sus propuestas.

QUINTA bis.- Los mediados podrán dialogar cuando tengan en su poder el elemento que otorga el don del verbo. Una vez que el mediador distinga el efecto sinérgico entre los mediados, podrá prescindirse de tal elemento.

SEXTA.- El mediador podrá en todo momento conversar sobre cómo percibe el tránsito que están experimentando las partes para pasar del tú y el yo al nosotros.

SÉPTIMA.- El mediador cuidará que en el proceso no se atente contra la dignidad y los derechos de los mediados, debiendo cuidar que sus razonamientos

sean objetivos y evitar que se produzca la percepción de que subjetivamente se está inclinando hacia alguno de los mediados.

OCTAVA.- Los mediados se comprometen a tratarse con respeto y conducirse con veracidad y buena fe.

NOVENA.- Los mediados tendrán plena libertad para conducirse durante el proceso, ya que, como generadores del conflicto, *éste les pertenece sin más límites que su disposición por encontrar juntos una solución.*

DÉCIMA.- El mediador podrá dar por concluida la mediación cuando se percate de que alguno de los mediados carece de disposición por cumplir con los compromisos contraídos o incluso no tiene interés en que el conflicto se resuelva.

El presente convenio se celebra en la Ciudad de Hermosillo, Sonora, México, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil \_\_\_\_.

El convenio en esta etapa del procedimiento es clave para que durante el proceso de mediación el mediador asociativo pueda hacer uso de todo su bagaje de conocimientos, principalmente para que con sus intervenciones contribuya a que se produzca la sinergia entre los mediados y desde ésta guiarlos a través de orientaciones en las que se contemple el uso y referencia continua de las cualidades positivas, de las habilidades sociocognitivas y de sus poderes para que la vivencialidad y el aprendizaje les permitan ampliar sus capacidades para alcanzar por sí mismos las metas que en conjunto se han trazado.

Insistimos: el propósito de esta etapa es vencer la posible resistencia al diálogo y acordar con ambos protagonistas el hecho de encontrarse y reunirse, así como llevarlos a comprender la naturaleza, el propósito y los lineamientos para la conducción del proceso asociativo.<sup>63</sup>

Observemos a continuación una situación hipotética en la etapa de premediación que incluye el encuentro individual, la reunión conjunta, una explicación sobre las características de un video, así como los comentarios sobre el tiempo y lugar de la reunión.

<sup>63</sup> Concluida la fase de premediación, se procederá a invitar a los mediados para que acudan en la fecha que de preferencia ellos mismos acuerden a la primera sesión de mediación.

### *Encuentro individual*

Hola, muy buenos días. Agradezco su presencia y espero que la conversación que sostendremos le permita evaluar las ventajas de participar en este modelo de mediación. Me parece muy importante explicarle cuáles son los enfoques que en la actualidad se emplean y cuál es la razón por la que en este centro consideramos que el más apropiado para su conflicto es el de mediación asociativa...<sup>64</sup> Como usted ha podido apreciar, todos son valiosos, así que si lo considera pertinente y usted prefiere que la mediación se lleve a cabo utilizando un enfoque distinto al asociativo, nosotros disponemos de expertos en el modelo asociativo y conocemos otros centros que disponen de los servicios de mediación colaborativa y mediación circular narrativa, así que ¿qué es lo que usted decide? ... Bien, si ha decidido participar en mediación asociativa, permítame explicarle cuál es su fundamento, así como los principios y las etapas del procedimiento...<sup>65</sup>

Si tiene alguna duda con gusto se la respondo... Le pido ahora, por favor, me explique el tema de conflicto que lo trae con nosotros y le pido que juntos intentemos identificar qué ingredientes de éste se dan en su caso... Asimismo, considero conveniente me explique cómo ha afectado en su relación esta circunstancia y su disposición para encontrarse con ... (se hace mención de la otra persona)... para tener un diálogo preliminar antes de dar inicio a la mediación.

### *Encuentro conjunto*

Les agradezco su presencia y participación en esta reunión en la que juntos conversaremos sobre aquellas dudas que les hayan surgido durante el encuentro anterior que tuve con cada uno de ustedes. Permítanme decirles antes de iniciar el diálogo que me sentí muy bien por el interés de ustedes en la información que se les proporcionó. También les agradezco la confianza que me han concedido, sobre todo al expresarme su visión del

<sup>64</sup> En este momento damos tiempo para la explicación de los modelos.

<sup>65</sup> Explicamos las características del modelo asociativo haciendo hincapié en las bondades resultantes y enfatizando en las cualidades propias del modelo.

conflicto. Yo en lo personal confío en que ustedes podrán resolverlo, en particular si, como lo comentamos, son capaces de lograr la suma de sus poderes y en comunión procurar soluciones que a ambos les beneficien. Asimismo, ha sido muy importante que coincidamos en que sus desavenencias, aunque los han lastimado, las vamos a considerar una manifestación desagradable de su relación y que ustedes están conscientes de que un hecho, por grave que sea, no puede arruinar la relación que durante tanto tiempo han cultivado, así que estoy a sus órdenes para que me comenten y planteen lo que estimen conveniente...

(Intervención probable) Señor mediador, cuando usted me habló de que todos los conflictos se integran por elementos y que es necesario identificarlos para trabajar específicamente sobre ello, no me quedó clara la importancia de las percepciones, ya que usted se refería, si mal no recuerdo, a tres tipos de percepción, la que uno tiene de sí mismo, la que uno tiene de la otra persona y la que se tiene sobre la relación. ¿Podría por favor explicarme esto?

(Respuesta probable) Claro que sí. Su pregunta me parece pertinente. ¿Qué opina el señor X sobre su planteamiento?... Bien, tomando en consideración que para ambos es importante que les hable sobre las percepciones en el conflicto, miren ustedes... (Aclaración de dudas) ¿He sido claro con esta explicación?

Señor mediador, quisiera que explicara también sobre la importancia de las cualidades positivas y las habilidades sociocognitivas en el proceso en el que participamos y también sobre la suma de los poderes... Yo estoy de acuerdo, señor mediador, pero también me gustaría que abundara sobre la importancia de las relaciones...

Con mucho gusto, y si les parece bien, primeramente me referiré a las cualidades positivas y a las habilidades sociocognitivas y seguidamente les hablaré de los poderes y de las relaciones... ¿He sido claro en mi exposición o les parece que deba aclarar o abundar en algo que sea de su interés?... Bien. Gracias por aclarar sus dudas.

Ahora, si les parece, les pido atender a la información de su interés a través de un video... Cualquier duda que surja se las aclararé. Como ustedes lo podrán apreciar, el video les explicará detalladamente en qué consiste la

mediación asociativa y qué ventajas tiene en casos como el que los trae a ustedes con nosotros...<sup>66</sup>

### *Acuerdo sobre encuentro de mediación*

Una vez aclaradas las dudas y habiendo escuchado cualquier comentario que los mediados quieran expresar, se les explica la mecánica del proceso, las normas a seguir y el compromiso de participación voluntaria, así como el acuerdo de confidencialidad.

Bien, si ya no existen dudas, me gustaría que nos pusiéramos de acuerdo con el fin de determinar cuál es el día y la hora más apropiados para ustedes, de tal manera que dispongamos de tiempo suficiente para que participen en la búsqueda y la construcción de la solución de su conflicto.

El proceso que se sigue en esta etapa de premediación provoca romper la inercia, abrir la sinergia al reforzar la confianza y reducir la incertidumbre al dar a conocer la estructura del modelo y el procedimiento a seguir. De esta forma se refuerza la implicación y el compromiso de los protagonistas que han de participar, destacando la importancia de la comunión de poderes en un diálogo donde prevalece el “nosotros” y donde se irá avanzando a través de resultados mutuamente satisfactorios y vinculándose así al proceso de apertura de los ciclos.

### TERCERA ETAPA: APERTURA DE CICLOS<sup>67</sup>

Objetivo: Generar confianza como eslabón en el andamiaje y dinámica del proceso. En esta etapa, además de priorizarse referencias vinculadas a la importancia de resolver el conflicto, se acepta el reto de crecer, de construir y de compartir juntos un rumbo hacia el futuro.

<sup>66</sup> Pasamos a la sala en donde haremos la presentación del modelo asociativo y su filosofía *ubuntu* a través de un sencillo video.

<sup>67</sup> Este momento corresponde a lo que en el modelo clásico de mediación es la etapa de bienvenida.

La comunicación en todo su espectro es un sendero hacia la paz. Ésta es la razón que nos lleva a promover dentro del ámbito de la mediación asociativa un espacio de reflexión que contribuya a un ejercicio de proyección individual y social para la consecución de metas u objetivos de vida comunes, con una orientación abierta, autocrítica y contextualizada, así como fortalecer los poderes, en la medida en que cada persona tenga claros sus deseos, capacidades y comportamientos.

Antes de entrar a la formalidad del proceso asociativo, es pertinente relajar los estados de ánimo y conversar sobre temas de interés común. Un poco de banalidad en el manejo de temas simples y con sentido del humor habrá de fortalecer las condiciones idóneas para difuminar cualquier actitud beligerante o de resistencia.

Mientras les brindamos el saludo tradicional de “un apretón de manos,”<sup>68</sup> podemos decir, mirando a los ojos y esbozando una sonrisa cordial, por ejemplo:

Hola, bienvenidos. Buenas tardes/días. Me da gusto recibirlos y les agradezco su puntualidad.<sup>69</sup>

Convergen elementos sustantivos que facilitarán desde el precedente la gestión del conflicto. Se caracteriza por la creación de un espacio y una atmósfera positiva a fin de permitir y facilitar el diálogo. La intención es valorar y reconocer, otorgar información que verifique el nivel de conocimiento y apreciación que se tiene del proceso asociativo, así como verificar la estructura real de la relación entre los protagonistas.

<sup>68</sup> El apretón de manos tiene un gran valor simbólico porque, dependiendo de cómo lo expresemos, será entendido como un gesto de cercanía, de proximidad, de relaciones profesionales o afectivas o un mero gesto de cortesía y de buenas costumbres. *En la sociedad occidental el gesto más utilizado es el apretón de manos. En su origen, esta acción era una manifestación de paz, ya que al extender la mano se demostraba que no se portaban armas ni instrumentos agresivos.*

<sup>69</sup> Iniciar con un comentario cordial y natural es favorable para romper cualquier resistencia. Señalamos la puntualidad en dos sentidos; si los mediados cuidan este aspecto y se lo agradecemos, estamos reforzando el valor del respeto. Si no han sido puntuales, de forma creativa estamos espejeando la importancia de respetar los tiempos y, sin señalar la impuntualidad, abrimos la oportunidad de ser puntuales.

Es posible que habiendo llegando hasta aquí se provea a los protagonistas de la posibilidad de alejarse de toda circunstancia o situación externa al conflicto que pudiera distraer su atención de la labor de resolución. Es natural que lleguen con inquietudes y ansiedades o que experimenten temor y pensamientos negativos que obstaculicen el desempeño personal. Es importante proponer en esta etapa de apertura, dar a los protagonistas un tiempo para relajarse y flexibilizar sus sensaciones

Ésta es la oportunidad de crear el escenario propicio para calibrar las condiciones emocionales de los protagonistas. La equidistancia se facilita y se favorece al considerar cada elemento y cada necesidad como un todo. Es fundamental explicitar los valores del modelo asociativo, explicitarlos con el fin de llegar a un proceso diseñado para y construido por los protagonistas como un traje a la medida.

Crear un ambiente incluyente y generar los puntales para los ciclos implica poder abrirlos. La oportunidad de este estadio supone haber adquirido los conocimientos y las habilidades para poder fortalecer el proceso subsecuente, afrontando los retos posibles con mayor fortaleza.

Por ello, en este primer momento del proceso de mediación asociativa se abre este espacio para que de manera simbólica los protagonistas dejen en resguardo sus preocupaciones o la circunstancia que provoque ansiedad y se centren en pensamientos positivos que los auxilien para lograr una participación más objetiva y realista.

Después de dar la bienvenida a ambos participantes, congratulándonos de su asistencia y subrayando la actitud prosocial, los invitamos a sentarse (*observar dónde se sientan, cómo lo hacen y la distancia que establecen los mediados es información importante que el mediador asociativo debe leer sin interpretar*).

El mediador asociativo debe crear una atmósfera positiva en el momento en que se va a abordar un conflicto, acción que tiene que ver con la preparación personalizada del contexto, así como con los acomodos, el discurso inicial y la oportunidad de recibirlos en un ambiente y con actitud de serenidad.

Me da gusto que nuevamente nos encontremos. Este salón será nuestro lugar especial para conversar; siéntanse en su casa por favor. Las bebidas

son para consumo de ustedes. ¿Se sienten cómodos?, ¿necesitan algo más antes de iniciar?

Estamos aquí para hablar abiertamente, para compartir lo que sentimos y pensamos a partir de la circunstancia adversa. Haremos un pequeño esfuerzo por repasar y reformular lo ocurrido y seguramente aprenderemos algunas cosas nuevas que al final transformarán nuestras percepciones...

Es fundamental dar un espacio para aclarar las percepciones o las dudas naturales que pudieran haber surgido, se acentúan las necesidades y la voluntad de propiciar el encuentro colaborativo con las posibles soluciones. De esta forma se abre un espacio de quietud y de diálogo reflexivo desde el silencio la introyección personal. Hacer este ejercicio de introspección transfiere luz y armonía a la aceptación de uno mismo y de los demás.

Sé que tienen ocupaciones y asuntos que seguramente les preocupan. Es normal que así sea. Hagamos un poco de silencio para identificar y dejar fuera las preocupaciones. Dense un tiempo. Me gustaría que notaran esas canastas que están cerca de la puerta; una de ellas tiene algunos papeles y la otra está vacía. Les voy a pedir que tomen uno, el que prefieran, y que por hoy anoten y depositen simbólicamente en él eso que les preocupa o los distrae para liberarse temporalmente de todos esos pensamientos. De poner en orden sus asuntos internos, y estar cómodos con quienes son y lo que venimos a hacer. Recuerden que ustedes tienen el poder de lograr el resultado en esta reunión. (Podemos poner ejemplos como: debo pagar la luz, tengo cita con el dentista, etcétera).

Una vez que lo escriban, por favor pongan el papel en la canasta vacía. Dejarlo ahí será un acto simbólico para liberarse de esa preocupación durante la sesión de hoy. Al finalizar la sesión, podrán, si así lo desean, recoger su “papel-problema” y llevárselo, o bien dejarlo en donde está. ¿He sido clara?... Si están de acuerdo, les pido por favor que lo hagamos todos.

La confianza de los mediados está centrada en el mediador *asociativo*, quien debe esmerarse en *construir un poder positivo compartido* en cuanto a la suma del poder individual y de efecto en conjunto. Aclarar a los mediados que esto no significa lograr uno más que el otro, que ambos llevarán el pro-

ceso independientemente de que esto no pudiera parecer fácil. Con calma y mesura podrá el mediador asociativo señalar que el proceso no es un ruedo de lucha o competencia para exhibirnos como gladiadores.

Como recordarán, la vez anterior que nos vimos hablamos sobre el trabajo que vamos a hacer aquí, donde ustedes van a trabajar juntos para encontrar la mejor alternativa. ¿Le surgió a alguno de ustedes alguna duda al respecto? ¿Pensaron algo que quieran aclarar o decir?

Al *centrar el interés para el futuro*, el mediador asociativo debe subrayar el efecto potencializador y constructivo de la intención, empoderando a los mediados para generar que ellos solucionen el conflicto, provocando la creación de opciones, pensando en lograr un acuerdo de lo que más conviene a ambos y a su relación.

Finalmente es importante que recuerden que juntos han de co-construir los eslabones para la solución del conflicto que, como un mapa de ruta al recorrerlo, logre encaminarlos a una meta. Deben sentirse bien con respecto al conflicto que los trajo porque hay una oportunidad que ha de provocar que la relación se vaya solidificando y asuma su propio poder.

En este proceso de apertura, el mediador asociativo habrá de establecer un contacto sensible con los mediados y les hará saber que ellos son los constructores de las mejores alternativas que los han de llevar juntos a buen puerto.

## CICLO DE INICIACIÓN

Objetivo: Establecer las condiciones para el compromiso y la responsabilidad mutua y favorecer la integración, la aceptación y la solidaridad de significados.

En este primer ciclo, aun cuando los mediados ya saben qué es y cómo se llevará el proceso y que además ya firmaron el convenio de participación, el mediador debe retomar los aspectos de las formas que se han tratado anteriormente para cuidar y observar que cada aspecto que se comunique coincida con la situación actual de los mediados y de sus perspectivas.

Ya para la apertura del ciclo de iniciación, los protagonistas han adquirido conciencia de la trascendencia de participar significativamente de forma activa y colaborativa, donde la interacción del mediador con los mediados será con los temas identificados en la premediación. Si es que el mediador asociativo apareció en el contexto donde se ha dado el conflicto, bastará con reafirmar la razón asociativa.

Si el encuentro es estructurado en congruencia con los supuestos, conviene traer a colación elementos asociados a los encuentros conjuntos de la premediación. Puede ser importante hacer referencia a las cualidades y resultados positivos de las entrevistas pasadas. Recordamos las normas del proceso y el acuerdo que anteriormente signaron voluntariamente y en común acuerdo.

Este espacio facilita retomar las características y condiciones del proceso, sujetándose a las pautas y reglas preestablecidas. Este ciclo es el eslabón para la sinergia desde el compromiso y la responsabilidad. Se abre el espacio para la tríada prosocial de fraternidad, solidaridad y cooperación. Se coloca el *ubuntu* en el proceso como elemento que otorga el verbo y se subraya que éste se inicia desde el concepto “yo soy porque tú eres”. A través del uso y manejo del *ubuntu* se crea un vínculo nodal para la integración, la aceptación y la solidaridad.

Así, un ejemplo de diálogo para el ciclo de iniciación puede ser:

Antes de iniciar, quisiera que recordáramos lo que vimos y escuchamos en el video y que nos familiaricemos con nuestro *ubuntu* (se coloca cerca y a la mano de los mediados).

Y así es como podemos lograr que en este ciclo se abra la plataforma para el diálogo (considerando la posibilidad de encontrar que se dialoga desde el pasado, a partir de las afrentas o las emociones), cuyo objetivo es clarificar constructivamente e identificar los temas desde los intereses mutuos para mantener el equilibrio, dar reconocimiento y provocar la simbiosis encontrando el cómo, el porqué y el para qué llegar a un acuerdo.

Creo firmemente que ambos desean sentirse en paz y lograr resolver armónicamente el tema que los trae hoy aquí. (Reconocimiento) ... Creo también que ambos saben que a través de dialogar uno con el otro con

respeto, tolerancia y honestidad, podrán expresar sentimientos y descubrir oportunidades para encontrar resultados que a ambos beneficien... Vamos a respetar a la persona, lo que dice y lo que siente. (Respeto y tolerancia)... Vamos a dialogar sobre el tema o los temas que decidan en función de la relación y a comunicarnos de manera efectiva y democrática... Vamos a escucharnos todos. (Equidistancia)... Les recuerdo que tendremos la oportunidad de utilizar el *ubuntu* como elemento que otorga el don del verbo (debemos permitir que las partes lo manipulen, se identifiquen y hagan simbiosis con él<sup>70</sup>)... Cada uno tendrá la oportunidad de hablar. Al ir dialogando, y yo note o sienta que en ambos se logra la sinergia, se hará cada vez menos necesario el uso del elemento entre ustedes y podremos prescindir de él. (Empoderamiento y visión en el futuro)... Es posible que lo que cada uno diga suene diferente, eso es normal porque cada uno lo dirá desde cómo lo ve y lo siente. (Empatía)... Entre todos encontraremos los temas que les afectan, los que pueden mejorar y la mejor manera para que la relación se fortalezca... Evitaremos interrumpir y criticar.

Van a trabajar juntos, a fortalecerse y a descubrir su poder personal y a reconocer el poder personal en el otro. (Imparcialidad)... Todos van a participar fraternalmente... Todos van a aprender desde la solidaridad... Todos van a beneficiarse cooperando.

Les recuerdo que el resultado de esta sesión lo irán construyendo juntos. (Neutralidad y actitud asociativa)... ¿Les gustaría hacer algún comentario o externar alguna duda? (En caso de que así sea, el mediador abrirá un espacio prudente de tiempo para escuchar, aclarar y responder)... Bien, me gustaría escuchar un poco más sobre el tema que los trae aquí y lo que necesiten decir en este momento.<sup>71</sup>

<sup>70</sup> Hacemos nuevamente referencia al objeto que para la mediación asociativa es el poder del verbo o *ubuntu*. NOTA: Para la mediación asociativa es *el elemento que otorga el don del verbo* y está representado por un elemento diseñado por los autores y que se mimetiza con la mano para sostenerla y provoca la simbiosis, como ya se explicó en el apartado “Poder del perdón”, en el capítulo 11.

<sup>71</sup> El mediador manifiesta abiertamente su interés en escuchar sobre el tema y no sobre el problema o conflicto. La intención de manifestarlo de esta manera abierta es para reforzar la simbiosis surgida entre los mediados y para que sin necesidad de asignarle turno para hablar a ninguna de las partes, sean ellos quienes se otorguen ese derecho. Es decir,

Es fundamental que el mediador se autoobserve y cuide utilizar el lenguaje correcto y de manera apropiada.<sup>72</sup> El lenguaje en la mediación asociativa no sigue un protocolo definitivo; es creativo, abierto, sensible y empático. Es importante ir marcando la conjugación en plural para fortalecer el sentido de inclusión en ambos mediados y para que ellos, a su vez, se sumen al diálogo.

Ya en este punto, aunque aparentemente inicial, la acción sinérgica va eslabonando un andamiaje de responsabilidad compartida que ha de procurar mantenerse a lo largo del proceso.

Ésta es una excelente oportunidad para crear confianza y confirmar los valores del proceso asociativo. De manera consciente y empática, el mediador mirará a los mediados sin oposición alguna, de una manera que afirme el valor del respeto, la tolerancia e incluya la tríada prosocial ya mencionada.<sup>73</sup> Una vez que se evalúa el estado anímico y percibimos que los mediados están en actitud serena y en disposición emocional, se inicia la narrativa del tema del conflicto.

Iremos notando que el efecto de sinergia es continuo; antes que atender a un interés egoísta, es preciso colaborar en una tarea y propósito de conjunto que sostenga la actitud asociativa de los individuos y, hasta este momento, se ha reforzado a través de las cualidades esenciales, así como de la oportunidad de mejorar las habilidades cognitivas y sociales, concibiendo a cada participante con los poderes que le corresponden.

Es fundamental dar el tiempo necesario a la reiteración, la consolidación y la afirmación del acuerdo al que anteriormente se llegó. Asimismo, las reglas deben reafirmarse. Es importante que en este ciclo los protagonistas tengan ya un mapa de todos los elementos subyacentes involucrados en el proceso y la conciencia de que el resultado es también un proceso que comparten. Esto es que deben ajustar el rumbo, virar el timón y rastrear el futuro.

---

sin proponerlo el mediador, ellos coincidirán en que el uso de la voz lo tiene quien solicitó el servicio.

<sup>72</sup> Cuando a la mediación asisten adolescentes o niños, el mediador asociativo utiliza el lenguaje igualmente en forma correcta, pero manejando los mensajes a través del vocabulario significativo a las edades y costumbres de los jóvenes y niños. Esta estrategia facilitará el acercamiento del mediador y la apertura del mediado.

<sup>73</sup> Fraternidad, Solidaridad y Cooperación.

## CICLO DEL RELATO<sup>74</sup>

Objetivo: Lograr expresar emociones y transmitir información apreciativa-mente que restauren, sanen y representen el inicio de una nueva relación. Promover y descubrir la importancia de acciones para un proyecto de vida en donde se fomente la aceptación y se dé significación especial a todos los cambios de la persona y de la relación ante el potencial prosocial.

El ciclo del relato tiene como principal causalidad orientarse a la expresión directa, consciente y apreciativa de las emociones, proporcionando a la interacción un efecto restaurativo y facilitando la tendencia prosocial. Abrir el diálogo asociativamente desde la fraternidad, la solidaridad y la cooperación facilita el reconocimiento del origen de las ideas y las palabras en un lenguaje emocional que puede vincularse a aspectos sensoriales, de percepción o de relación frente determinadas vivencias emocionales. Es, pues, ésta la oportunidad de identificar en cada relato los elementos dinamizadores del conflicto. Es momento idóneo para empoderar al *ubuntu* como elemento facilitador y productor del diálogo.

Esta fase es toral en el proceso asociativo, ya que es donde cada persona expone la forma en que vive el conflicto; al exponerlo, lo hace desde una visión determinada, cada relato del conflicto es un sentimiento que acompaña. Debemos propiciar la seguridad y confianza en el mediado de que será escuchado para que se exprese con total libertad, haciendo sinergia con la visión alternativa que irá descubriendo como una oportunidad.

La disposición que nos trae a esa sala es la misma que nos acerca a los demás. Este objeto, *ubuntu*, está aquí para darnos la posibilidad de conversar, de escuchar, de acompañarnos. Es objeto del verbo que genera condiciones poderosas para el diálogo colectivo y que posibilita que ustedes encuentren nuevas formas de ser, de saber y de conocer...

Por favor, tómenlo, siéntanlo e identifiquen a su manera la fuerza de que la energía que sentirán proviene de su sentido de colectividad, del apoyo

<sup>74</sup> Este ciclo puede estar representado en la fase de “Cuéntame” en el proceso clásico de mediación.

de ambos y que la dignidad y la identidad que lograrán es a través de la reciprocidad, la empatía, del compromiso y de la generosidad de todos... Les recuerdo que llegará el momento en que la comunicación entre ambos se vaya dando de manera natural, y entonces podremos prescindir del objeto aunque sigamos en actitud asociativa, en *ubuntu*.

En el proceso asociativo, cuando se inserta el *ubuntu* es porque los protagonistas están listos. Ya han identificado sus cualidades y es momento de que cada persona exponga su versión del conflicto y la forma en que lo vive. Podemos facilitar el relato con preguntas abiertas reflexivas:

¿Cómo se originó la situación que hoy los trae aquí?  
¿Por qué se originó?

Se ofrece el elemento *ubuntu* a ambos, colocándolo al centro y esperando que sean ellos quienes hagan el movimiento de sujetarlo e inicien el diálogo. En caso de que exista resistencia, se puede hacer una pausa y ampliar la indagación antes de iniciar las narrativas.

Posible diálogo: (Habla X) Como le comenté antes, hace tiempo que quiero terminar con esta situación desagradable. Ya me cansé de estar siempre en segundo lugar, de ser lo último de todo lo que le interesa. Nunca cumple sus promesas y yo siempre le creo todo lo que me dice. La verdad es que no tiene caso seguir esperando que me tome en cuenta, o que me hable como le habla a los demás, o simplemente que me dé el lugar que me corresponde. Ahora ya hasta mis hijos me ignoran. Hace un año o más que vivimos como extraños y cuando me acerco, se aleja. Es como el juego de gallo-gallina. Si le reclamo o sólo quiero conversar, siempre resulta que yo soy culpable de todo. Es muy hábil para zafarse del problema. Para mí, ya no tiene caso seguir juntos y por eso pedí la mediación.

Cuando uno de los mediados ha terminado su relato y expresado todo lo que quería decir y, además, ha sido escuchado, se pone de nuevo al centro el *ubuntu* y se espera al otro mediado para que ejerza su derecho y poder para

comunicarse. Es posible que los protagonistas pasen el *ubuntu* de mano en mano, lo cual es una clara señal de la sinergia generada.

(Habla Y) No sé de qué habla ni qué quiere decir. Todo el tiempo estoy buscando no molestar ni provocar el estrés que siempre trae. Tengo mucho trabajo; gracias a eso podemos estar tranquilos, y debo atenderlo para pagar las cuentas. Todo le molesta y siempre está de mal humor. Sus hijos y yo ya no sabemos ni cómo hablarle. Y cuando quiere hablar, debe ser cuando quiere, y habla mucho y no deja de hablar ni escucha. Todo se debe hacer a su manera y eso me cansa. Por eso he optado mejor por no hablar, para no molestar.

El diálogo a través del *ubuntu* lleva a los protagonistas a estar listos para favorecer la dinámica del conflicto a través de un diálogo genuino, donde cada uno escucha, expresa y responde al otro.

Una vez que se ha llegado a un planteamiento objetivo de los hechos y se ha demarcado el conflicto a través de la generación de confianza y logrado, a su vez, liberar tensiones entre los protagonistas desde el inicio de las emociones personales y entre la percepción individual de los hechos fundamentales del conflicto, es posible determinar los puntos de convergencia.

Es el momento en que el mediador asociativo recaba información y asienta las bases para contribuir al diseño de la agenda. Se cuida que dicho diseño se realice desde la plataforma de la relación entre los mediados, desde el “nosotros”. El mediador observa el trabajo de los protagonistas y él va recolectando los temas a tratar.

El sentimiento de sentirse escuchado habrá de provocar que el mediado se abra a dar detalles de información dentro de su relato y a descubrir señales que identifiquen los aspectos torales de intervención y atención.

El mediador toma el elemento y se dirige a ambos:

Mientras los escuchaba, me he percatado de algunos puntos. Escucho que entre ambos hay una inconformidad en la forma en que se comunican. Escucho que consideran que la situación entre ambos se ha vuelto desagradable.

(Mirando a X) Escuché que dijiste siempre. ¿Eso significa cuánto tiempo, todos los días?... X: Bueno, de un año para acá y no todos los días...

Med.: Bien, también escuché que sientes que de alguna manera intentas acercarte a Y sin buenos resultados porque a veces le reclamas y que todo esto te hace sentir como desplazada. (Pausa silenciosa) También escuché que crees en lo que te dice y que intentas conversar con Y.

X: Ajá.

(Mirando a Y) Escuché que hablas de lo que crees que le pasa a X y que te sientes cansado de ello porque te parece que todas las cosas deben ser cuando quiere que sean. ¿A qué cosas te refieres?... Y: Es que cuando regreso a la casa me gusta jugar con mi perro y ella en ese momento quiere que me sienta a platicar. Me la paso hablando en mi trabajo y en la casa lo que menos quiero es hablar.

Med.: Bien. Escuché que buscas no causar tensión (quitamos la connotación negativa al concepto estrés) y que has optado por no hablar para no molestar... (Pausa silenciosa) pero también porque pasas mucho tiempo hablando en tu trabajo y que deseas que X se sienta tranquila.

Y: Así es.

Cuando uno de los protagonistas dialoga con el *ubuntu* está seguro de sí mismo, ya que sabe que es escuchado y escuchará su mensaje; es abierto y su actitud es de total disposición ante una nueva perspectiva.

Centrarse en el diálogo con el *ubuntu* logra vencer la resistencia sobre los problemas que los participantes saben que involucrarán a otros, son caminos que llevan a reconocer la legitimidad de otros puntos de vista. Es lanzarse en una caminata a través de la historia personal frente a los hechos en donde cada relato es información que se direccionará hacia un cambio de perspectiva, dejando atrás estereotipos o prejuicios.

Esta perspectiva, auxiliada por el *ubuntu*, aborda la resistencia desde el corazón mismo del hablante y abre las puertas para oxigenar la relación entre los protagonistas, sea cual ésta sea, mejorando la calidad del diálogo.

Como en el diálogo ejemplificado, en las intervenciones del mediador se han suprimido elementos accesorios al relato, como son los hijos que muchas veces se traen a la mesa de diálogo como escudos o estandartes. El mediador debe cuidar la intimidad del proceso y evitar que en el flujo de la informa-

ción surjan elementos descontextualizados o bloqueadores, como puede ser el caso de poner adjetivos a las emociones.

Es en esta fase que el mediador asociativo hace uso de su arte comunicacional y de sus habilidades para llevar los relatos a un proceso de diálogo equilibrado, coherente, simétrico y armonioso. Las habilidades centrales para este proceso son, como sabemos, la escucha, el respeto a los silencios, el parafraseo y la reformulación, entre otras más.

El parafraseo representa la intervención breve del mediador para espejear (expresando) lo que las partes han dicho, cuidando el contenido del mensaje de tal forma que se presenta el *mismo fondo (contenido del mensaje) en distinta forma (lenguaje blanqueador)*. Esto favorece la posibilidad de neutralizar o blanquear (apreciativamente) el mensaje que se transmite a fin de conseguir aceptar las emociones que se transmiten en el diálogo para evitar quedar anclados en las posiciones.

Punto seguido se clarifican los mensajes en la intervención del mediador para complementar la información aportada por las partes, a fin de facilitar el poder de la concordia al hacer comprensivas las ideas centrales expuestas, evitar los presupuestos y las hipótesis *a priori*. Es importante *aclarar cualquier duda y concretar los temas centrales*.

El mediador asociativo proyectará del pasado al presente en un movimiento creativo para acceder con empatía a las causas del conflicto sin necesidad de escarbar en detalles dolorosos o insustanciales que detengan o desalienten el proceso.

Med.: De lo que los dos han comentado entiendo que ambos han mantenido hasta hace poco una relación satisfactoria y que las nuevas circunstancias de trabajo han cambiado la dinámica a la que estaban acostumbrados. También escucho que se preocupa uno del otro y desean estar bien juntos...

Es posible que los mediados no se sientan o literalmente no sepan o no estén preparados para dialogar aunque los hayamos venido disponiendo para este momento. Quizás simplemente no encuentran la mejor manera para exponer el tema; el mediador asociativo debe ubicarse en el lugar que corresponde a la audiencia y conectarse para leer desde todas las formas en que el mediado está comunicando. No será en vano recordar que el lenguaje corpo-

ral habla por sí mismo y en muchas ocasiones las palabras, no se relacionan con lo que expresan con gestos. Una premisa importante para el mediador asociativo es recordar que *cada gesto es una palabra y ésta puede tener varios significados*.

El mediador asociativo escucha creativamente con una actitud receptiva, buscando comprender lo que el mediado está intentando comunicar a través de sus expresiones. Escucha dedicando toda su energía a quien habla. Además ha desarrollado el arte del parafraseo, haciéndolo apreciativamente, evitando interpretar o resignificar el mensaje. El mediador asociativo va a fungir como espejo apreciativo de lo que escuchó; de esta forma provoca el surgimiento de las cualidades esenciales y rompe con los biseles de impronta con el conflicto.

Obviamente el mediador asociativo, como todo mediador, evita sermonear y aconsejar. Revisa los puntos de sinergia y los manifiesta. El mediador asociativo es propositivo en cuanto a que, como buen explorador, indaga más allá de lo que se asoma a la superficie. De manera respetuosa e inteligente, se mueve entre los prejuicios y preconceptos para ir abriendo mente y corazón en las relaciones.

Es muy importante que el mediador prepare a los participantes y se prepare a sí mismo para el diálogo. De manera preliminar, el diálogo uno a uno es esencial. Si lo hace, favorece la apertura y proporciona soporte para cada una de las partes y ése es el reto: crear un espacio de pradera neutral para el diálogo que se celebrará donde también es importante la relajación y la informalidad de la reunión.

Tener reuniones abiertas, donde no hay restricciones estrictas de tiempo y cuando ambas partes tienen una actitud similar, el tiempo disponible con que se cuenta para el trabajo interpersonal aumenta la probabilidad de éxito. Recordemos la dinámica de dejar las preocupaciones escritas en papeles.

En este primer acercamiento al diálogo, el mediador asociativo debe mostrar sus habilidades para poner fin a una discusión que puede ser repetitiva o contraproducente, así como generar intercambios apreciativos y más frecuentes.

Observando las reacciones y ofreciendo reflexiones, el mediador tiene una oportunidad de lujo para alentar a hacer comentarios y desviar las percepciones o bien desterrar los puntos de vista arraigados.

Es fundamental confrontar sólo cuando se ha adquirido y dominado esta habilidad a fin de evitar victimizar, formar alianzas y/o tener enfrentamientos con el mediador.

Una excelente manera de confrontar es describir preguntando, puntualizando asertivamente la situación contradictoria sin involucrar a la o las partes (separar el problema de la persona), intentando hablar en sentido apreciativo o utilizando connotaciones positivas. Es recomendable después de una confrontación utilizar habilidades “no directivas”.

Escucho que usted dice..., sin embargo, antes comentó *que...* ¿no le parece confuso?

Menciona que está de acuerdo, aunque su tono de voz pareciera contradictorio.

¿Podría explicarme esto que es diferente a lo que dijo antes?

Estoy escuchando que comenta que “nunca” se ha sentido cómodo en esta relación; sin embargo, hace unos minutos expresaba que *ésta* era una relación con la que “siempre”, hasta que... ¿no le parece confuso?

Usted está diciendo que... sin embargo, no siempre fue así, porque antes dijo que... ¿no le parece contradictorio?

Es así como el ciclo del relato abre en principio el diálogo entre los protagonistas y consigo mismos, de tal forma que se va co-construyendo el marco idóneo para la comprensión. Es primordial dar la pauta para que cada persona se concentre en sí misma tomando en cuenta su intención para dialogar; en la medida en que se asuma la responsabilidad sobre sí mismo, se concede al otro la posibilidad de ser. Es momento de abrir paso a la agenda.

### *Elaboración de la agenda*<sup>75</sup>

Objetivo: Planificar el mapa de la relación desde cinco consideraciones respecto de sí mismo: 1) que cada ser es único, 2) que en el desarrollo de la vida existe la oportunidad de generar cambios continuos dependientes del contexto que se presente, 3) que cada persona, a la vez que es libre, es responsable

<sup>75</sup> En el modelo clásico se da a llamar también “elaboración de la agenda, y en esta fase se busca identificar las necesidades y los intereses.

de lo que siente, dice y hace, 4) que deben reconocerse los límites y superar los obstáculos, y 5) que somos seres sociales.

Adicionando a lo propuesto por otros modelos de mediación, en este punto del proceso asociativo la agenda ya está pincelada por elementos del modelo asociativo. Una cosa es lograr un acuerdo sobre los temas que se van a discutir y, otra, estar listo para conversar acerca de esos temas de una manera que demuestre compasión y comprensión de los sentimientos y pensamientos del otro y abrirse a la posibilidad de revelar los propios.

Fundamentalmente se pretende la identificación de los temas de interés y preparar el terreno. Explorar los temas y cuestiones que han brotado permite identificar las áreas de interés de los protagonistas.

Sin trabajar en temas específicos, el momento de la elaboración de la agenda está dado en un ambiente apacible, como consecuencia de lo que ha venido sucediendo. Es éste el momento en que los mediados exponen y el mediador coadyuva en la especificación de los elementos del conflicto, creando las condiciones para el cambio voluntario hacia la concordia.

La generación de la voluntad para el cambio es el objetivo, como la manera de moverse hacia la forma de pensar en la que este cambio ha de llevar a los protagonistas a una conclusión sobre la situación actual. Una vez escuchados los relatos de los mediados, la sinergia lleva al proceso a un bogar asociativo mientras se navega dialogando en el mar del conflicto y el puerto del encuentro, con las divergencias de los embates de una eventual resistencia y la convergencia del rescate común. Al iniciar la comunicación y escuchando el intercambio de información entre los mediados, definimos con ellos los temas a dialogar en un orden de interés común para anotarlos y co-construir la agenda. Es sustancial encontrar el problema eje y hacer una clasificación ordenada de los demás temas que vayan desbloqueando la relación.

Eventualmente se intentará incluir temas diversos; sin embargo, el mediador asociativo procura, en un acto de cohesión, que los mediados identifiquen el de mayor importancia (tema eje) y que, en un sentido profiláctico, sean ellos quienes anoten en un orden por importancia primero y luego por consenso los temas de la agenda en un rotafolio.

Tomar conciencia de lo que se dice a través de la palabra escrita propicia la posibilidad de otorgar mayor valor al diálogo en pro del bien común, asumiendo que desde el egocentrismo positivo ha de administrarse un inter-

cambio mutuo de posibilidades frente a la oportunidad de ejercer la lealtad por uno mismo y el respeto por el otro, dándole sentido a la comprensión y la compasión emocional.

Med.: A X: De lo que escuchaste que comentó Y, ¿qué es lo que te parece de mayor interés?

X: Que en su trabajo debe hablar mucho y cuando regresa a casa lo que menos quiere es hablar.

Med.: ¿Podrías anotar eso en el rotafolio en la columna de Y?... Gracias.

Med.: A Y: De lo que escuchaste que nos dijo X, ¿qué es lo que te parece más importante?

Y: Que se siente desplazada porque no quiero hablar con ella.

Med.: ¿Podrías anotar eso en el rotafolio en la columna de X?... Gracias.

Bien... ¿qué observan?

(Es importante repetir esto tanto como sea necesario)

Esta actividad aparentemente simple provoca revalorizar al otro y tomar conciencia de la realidad de los hechos, hacer una introspección personal y mantener un equilibrio emocional a fin de que la agenda de uno no obstaculice la agenda del otro y entre ambos lograr hacer una sola.

Puede ser que uno de los protagonistas, de manera individual, tenga un tema que considere importante abordar, o bien que se desee abordar un tema que se distingue por su poca importancia. Esta situación debe ser cuidadosamente observada y atendida por el mediador, ya que en el primer caso puede representar una posición poco solidaria, en el segundo caso puede tratarse de una necesidad ante la sensación natural de vulnerabilidad frente a la posibilidad o a la percepción de incapacidad de diálogo. También es válido que los mediados quieran comunicar algo, sin saber qué es específicamente.

Podemos ayudarles con un “lo que ustedes quieren decir es...”, “entiendo que...”. Una vez identificados los temas y ordenadas las ideas, se busca que a través del consenso asociado se determine la secuencia. Dependiendo del caso, se privilegia la atención a los temas urgentes.

En todo caso, debe hacerse notorio que ambas partes han asumido sus cualidades esenciales y sus poderes. Obvio es que habría que hacer una pausa y retomar algunos temas eje; la habilidad creativa del mediador debe establecer

un flujo sinérgico en la comunicación para que desde el equilibrio emocional asumido antes haga aflorar los temas más profundos.

Las habilidades comunicacionales de las que hablaremos más adelante (en el tema “Ciclo de la invitación”) representan una vía ideal para resolver la agenda. El éxito depende de la habilidad del mediador asociativo para que guíe a los mediados para armar la plataforma de la agenda que nutra y satisfaga a ambos.

Escucharse uno al otro con atención y respeto, independientemente de la razón que les asista, motiva el firme deseo de expresarse bondadosamente en aras de pacificar al ser consciente.

Es reconfortante observar cómo, poco a poco, el acuerdo va siendo mayor que el desacuerdo; dialogar da resultado desde el nosotros y desde el contexto de la relación.

#### CICLO DE QUIESCENCIA<sup>76</sup> E ILUSTRACIÓN<sup>77</sup>

Objetivo: Facilitar el autodescubrimiento de las cualidades positivas en cada uno de los mediados para que desde la identificación de los intereses comunes y la práctica reafirmen su propio valor y adquieran su poder frente al conflicto.

Después de haber escuchado la narrativa del conflicto desde la visión y los sentimientos de cada uno de los mediados, la actividad central es la de encontrar los puntos de coincidencia para montar una plataforma común sobre los asuntos o tema eje que han de ser solucionados. Este ciclo abre el espacio de reconocer y valorar la disposición y voluntad para resolver los temas del conflicto desde su origen, orientados al futuro.

<sup>76</sup> El sentido que damos al término *quiescencia* es al efecto que desde el interior de cada persona se manifiesta y aquieta el exterior: En latín se dice *quies*, quietud o remanso, y que se reduplica en *requies* como descanso y relajamiento. La mediación asociativa es el ámbito donde nuestro inquieto o irrequieto corazón afectado por el conflicto se aquieta o distiende de su tensión paralizante. En la mediación clásica esta es la fase de generación de alternativas a través de una lluvia de ideas. Es la etapa de exploración de intereses y soluciones.

<sup>77</sup> Equivale a la dimensión individual y colectiva y cómo ambas dimensiones influyen en la valoración que el individuo hace del conflicto, su comportamiento y su respuesta al mismo, lo cual resulta de gran relevancia dentro del campo de la mediación asociativa.

Empezar por el tema eje de la agenda que ha sido priorizado en consenso y encuadrado dentro de la situación presente es para que cada protagonista defina el interés y anule la posición de tal forma que encuentren la coincidencia y empiecen a co-construir la solución desde el interés común.

Med.: ¿Quieren comentar sobre lo que ustedes han construido en el rotafolio?

Se hace una pausa silenciosa y reflexiva, dando tiempo a que los mediados visualicen y descubran opciones.

X: Bueno, yo veo que el problema central es que yo no sabía cómo se siente Y, y él tampoco sabía lo que yo sentía (nótese que la conjugación ya es en pasado), y que el principal problema es que como no nos comunicamos, no podemos saberlo (presente).

Y: Estoy de acuerdo (consenso); además de que si no nos comunicamos, nos seguiremos sintiendo mal los dos (futuro).

Med.: ¿Qué creen que deben hacer?

El diálogo se abre desde una nueva forma de interactuar, sobre los puntos de la agenda y donde entra en juego la revisión de ésta, la dinámica de priorización y su abordaje con apoyo del *ubuntu*, se da paso a la construcción de alternativas. Es el momento culminante del proceso asociativo para los mediados, ya que podrían entreverarse condiciones para que desde el margen de las cualidades, las habilidades y su desarrollo se provoque que los mediados se centren en la agenda, localizando lo que para ellos sea un aprendizaje. En una concepción compleja de la comunicación, el diálogo es principio y regla de la dialógica del acto de interacción.

Se abre la posibilidad del cambio con consentimiento mutuo, con tolerancia y reconocimiento. Este ciclo trasciende desde el poder individual de razonar, dialogar y transigir mutuamente. Además, profundiza en el razonamiento de las alternativas y en el nuevo conocimiento que se tiene uno del otro, de sus percepciones y sus necesidades, lo que obviamente los empodera como protagonistas ante un nuevo descubrimiento, una nueva visión que beneficia y revalida la certidumbre de un acuerdo.

Una vez alcanzado el consenso, cada protagonista conversa con el otro manifestando la nueva visión del conflicto y la necesidad de realizar asocia-

dos un esfuerzo responsable y llegar a buen término. Logrado esto y cuando los mediados pueden ya comunicarse apreciativamente, el mediador puede señalar que ya no es necesario el uso del *ubuntu*.<sup>78</sup>

En este ciclo se asoman continuamente silencios reflexivos que el mediador debe respetar. Esta condición abre definitivamente el prisma de visión y de encuentro con la solución satisfactoria.

La construcción de aquiescencia es una oportunidad valiosa para aprender a participar democráticamente. El mediador asociativo debe modelar esta actitud, cambiando las posturas de antagonistas por las de protagonistas y logrando que todos desarrollen una receptividad empática y dialoguen en un marco de respeto, mesura y cordialidad.

Toca al mediador asociativo subrayar las circunstancias compartidas y reconocer los sentimientos y efectos asociativos de las acciones de diálogo. Enfatiza el poder de cada uno y destaca el poder simbólico de ambos para terminar de desbloquear el conflicto y oxigenar la relación. Este ciclo coincidentemente se orienta a resolver los puntos del conflicto que impulsan a los mediados a rescatar los temas y que al proceso lo lleva al ciclo de la invitación.

#### CICLO DE LA INVITACIÓN<sup>79</sup>

Objetivo: Tratar cada tema con la profundidad y la sensibilidad que requiera para fortalecer las posibilidades de un arreglo.

En esta fase del proceso la sinergia natural se torna creativa en la búsqueda de alternativas de solución y de beneficio mutuo para los mediados. Es un ensamblaje artístico de las oportunidades cimentadas por los mediados. La idea es que se tome perspectiva de una nueva realidad y desde ahí generar propuestas que beneficien la relación y el vínculo asociativo entre las personas, vínculo que sinérgicamente se ha formado y que requerirá irse robusteciendo.

<sup>78</sup> Es probable que poco antes el *ubuntu* haya dejado de ser utilizado como elemento de la voz.

<sup>79</sup> En el modelo clásico de mediación éste representaría la recogida de información con vistas hacia el acuerdo.

La intervención del mediador asociativo se va contrayendo, dado que son los protagonistas quienes operan este ciclo; han dejado atrás los resentimientos con la intención de rehacer el mapa de ruta y corregir rumbo. Los elementos para el acuerdo empiezan a mostrarse. Es posible que se note una actitud de impulso al reconocerse mutuamente. Este ciclo muestra de manera evidente el poder de centrarse en uno mismo y concentrarse en el otro. Se produce un “en mí” que conduce al “para ti”; cada protagonista se reconcilia consigo mismo.

Es éste el momento en que se han superado las posiciones, se ha ampliado el campo de visión al futuro y se asoma la alternativa de que sean los mediados quienes en un esfuerzo simbiótico analicen las coincidencias y rearmen el mapa de la ruta que han de seguir.

A medida que los protagonistas se han venido sintiendo escuchados, empieza a expandirse de manera natural la gama de alternativas y posibilidades. Se ha roto la estrechez de la posición inicial y se libera la oportunidad de brindar atención a cada tema con el otro. Cuando los protagonistas se permiten abrirse al proceso natural, se van eliminando las diferencias, se nutre la creatividad y la perspectiva a futuro se desarrolla desde el trabajo conjunto.

Med.: ¿Se han dado cuenta del trabajo en equipo que han realizado? Deben de sentirse satisfechos de ello... Ustedes mencionan que... ¿cómo lo han pensado?

Y: Bueno, creo que lo mejor es que debemos tenernos paciencia y entender que nuestros ritmos son diferentes, pero podemos irnos ajustando. Debemos hacer cambios, bueno... yo debo cambiar y no dejarte sola con tus dudas, es la mejor manera de que no te tenses.

X: Sí, también debo ser tolerante y comprender que lo que me pasa no es tu culpa y que no soy responsable de lo que te pasa, pero podemos ayudarnos si nos hablamos más. Debo aprender a respetar tus silencios, y entender que no significan nada malo.

En la invitación al consenso se presentan paulatinamente conforme se avanza hacia la solución del conflicto. La sugerencia debe atender al triunfo de los mediados y de su relación en función de una mejoría potencial en perspectiva al futuro inmediato.

El mediador asociativo propiciará a través del arte de preguntar que los mediados co-construyan un resumen o mapa de coincidencias con un alto significado para la convivencia armónica y la concordia. Así, este mapa se convierte en un estandarte que a manera de herramienta en este ciclo del proceso asocia, interrelaciona, integra, describe y ejemplifica las intenciones de ambos en el futuro.

La invitación desde el enfoque asociativo se construye de un conjunto de significados, que representan las necesidades y los intereses que se buscan satisfacer en común. La fluidez de las invitaciones nos señala el nivel de sinergia entre los mediados y marcan el termómetro de sus sentimientos en cuanto a sentirse escuchados y reconocidos.

Emerge una nueva motivación para crear de manera conjunta nuevas posibilidades. Sin embargo, en este ciclo es donde puede acontecer que no se resuelva el conflicto, aunque haya mejorado la relación. Es probable que se solucione el conflicto de manera parcial o que se fortalezca la relación y los mediados aprendan a trabajar juntos. Es posible también que, al resolver los elementos del conflicto, se fortalezca positivamente la relación y aparezca la convergencia. Es entonces viable pasar al ciclo de la estipulación.

#### CICLO DE LA ESTIPULACIÓN<sup>80</sup>

Objetivo: Orientarse al acuerdo en donde ambos protagonistas asociativamente generan y aceptan condiciones, derechos y obligaciones mutuamente asociados. Plantear con los protagonistas del proceso la significación positiva y su participación colaborativa es un primer escalón para estipular las características asociativas para el cierre del proceso.

Cuando los mediados, integrándose ambos como personas dentro de una relación determinada, realizan una tarea de diálogo especial, en un contexto seguro y apropiado, abren la posibilidad de cambiar una actitud de enfrentamiento por una de cooperación. Este cambio es una oportunidad para establecer un convenio que beneficie a ambas partes.

<sup>80</sup> Referida a la etapa del acuerdo en el modelo clásico de la mediación.

A través de preguntas reflexivas totalmente abiertas y con cierto grado de complejidad, se les invita a reflexionar acerca del resultado y de la co-construcción de nuevas intenciones. Proponemos algunas preguntas reflexivas para alcanzar la certeza de un consenso común:

Med.: ¿Qué diferencias hay entre cómo se sentían al llegar y lo que sienten ahora? ¿Cómo se apoyaron mutuamente? ¿Qué descubrieron? ¿Qué aprendieron? ¿Qué cambió?

Cada tema se ha tratado de manera creativa. Es, pues, momento para que los protagonistas bajo la tutela del mediador asociativo convengan, negocien y participen en la solemnidad de la elaboración de cláusulas en el acuerdo donde destaque la correspondencia y la adecuación donde ambos sean beneficiarios y responsables de tales beneficios.

De esta manera se facilita el acto de congratularse por los resultados al haber fortalecido el valor de comunión entre los mediados en un acto sensible de convivencia armónica. Toman conciencia de la vocación pacificadora del proceso y el surgimiento de una dinámica relacional.

Se ha generado un cambio vivencial en la energía, atención y enfoque de los protagonistas. Consecuentemente, surge del intercambio un compromiso solidario y el esfuerzo colaborativo, generándose a partir de la co-construcción una nueva alternativa a favor de uno y otro, donde el resultado es una autocomposición que además revalora y beneficia.

Me gustaría que notaran hasta dónde han logrado llegar entre ambos. El conflicto existió realmente y hoy forma parte de su pasado. Cada uno de ustedes se hizo responsable de la situación que los trajo aquí y ambos han logrado lo que antes creían imposible. Quiero señalar que fueron ustedes quienes lograron todo y que hicieron un buen trabajo. Basta con leer lo que juntos han co-construido... ¿Qué les parece?

Las características del acuerdo al que se llegue están íntimamente relacionadas con las acciones, comportamientos y actitudes tomadas por los mediados en un proceso de unidad, confianza, solidaridad, cooperación y fraternidad. El nivel de satisfacción es el nodo de vibración y sintonía más

significativo. Debemos cuidar que la percepción del resultado en la relación sea compartida por los protagonistas.

Al meditar en su trabajo y en las respuestas, los protagonistas comprenden que el encuentro del acuerdo obedece a la co-construcción de una nueva conciencia de la relación, a través de un proceso sinérgico en donde ambos se revaloraron con paciencia, tolerancia, compromiso mutuo, cohesión y voluntad, concluyendo en el mutuo reaprendizaje de sus cualidades esenciales y en la asunción de sus poderes.

Es en este ciclo cuando ya se nota que ha mejorado la relación y los mediados han aventajado como personas y se han fortalecido a través del proceso; procede el mediador asociativo a plasmar y dejar en claro los acuerdos a los que se arribe. Una vez que se llega al acuerdo, se elabora el convenio y se firma; es momento para que este ciclo se cierre. No así el proceso, que continúa en un último ciclo que es fundamental para reforzar y garantizar la sinergia generada.

#### CICLO DE SEGUIMIENTO Y ALCANCE

Objetivo: Lograr retroalimentación de dos vías y refuerzo a los protagonistas para reconocer los progresos que han realizado en tiempo y forma.

Un elemento fundamental es que en la mediación asociativa se deja la puerta abierta para que los mediados puedan regresar cuando así lo deseen, ya sea para compartir avances o bien ante el surgimiento de un nuevo problema.

La idea principal de este ciclo es seguir durante un período razonable el desarrollo de los compromisos asumidos y evaluar la aplicación del modelo de mediación asociativa.

A todo mediador le preocupa el incumplimiento de los acuerdos a los que se llegue; sin embargo, en la mediación asociativa la etapa de seguimiento va de la mano con los diversos escenarios en que se procede a convocar.

De esta forma, cuando uno de los protagonistas o ambos han solicitado la intervención asociativa, el seguimiento se hará en función del desarrollo satisfactorio de las propuestas de ellos mismos, calibrando el incremento del

nivel de confianza para resolver desde sus poderes individuales y el ejercicio de las cualidades positivas.

Cuando el conflicto apareció espontáneamente y la intervención se realizó en el lugar mismo, por ejemplo un patio de recreo, en la comunidad, etcétera, el seguimiento ha de estar relacionado con el acuerdo inmediato a que se haya arribado en el momento, previendo que no queden lagunas o se caiga en ambigüedades.

Si los mediados fueron canalizados por una institución pública, con carácter de obligatoriedad o no, el seguimiento se fincará en el cumplimiento de expectativas y necesidades individuales, atendiendo, por supuesto, la recuperación relacional.

De cualquier manera, el mediador asociativo abre el ciclo de seguimiento buscando valorar apreciativamente los resultados para los mediados en donde se establezca la equidad, exista satisfacción por los resultados y que los beneficios obtenidos incrementen de forma natural las cualidades positivas que los participantes se hayan autoafirmado en la relación y, desde luego, que exista una valoración positiva de la persona.

El mediador asociativo estará en posibilidades de encontrar respuestas a cuestiones como:

¿Cuáles han sido los esfuerzos de cooperación y mantenimiento en el establecimiento de prioridades?, ¿en qué estado se encuentra actualmente la relación?, ¿en qué estado se encuentra actualmente cada persona?, ¿se han presentado nuevos conflictos y qué tratamiento se les ha dado?, ¿cómo se comunican y dialogan?

Por otro lado, el mediador asociativo validará el nivel de motivación de los mediados para reflexionar y replantearse frente a la posibilidad de nuevos problemas para resolver.

La función cíclica del proceso asociativo facilita que los protagonistas vayan modificando de la misma manera sus percepciones, para finalmente hacer un cambio en las perspectivas mutuas a través de este recorrido. Al reconocer los cambios producidos después de cada ciclo, se ha dado un nuevo proceso de enseñanza-aprendizaje que facilitará la introyección personal para lograr una conducción positiva en el futuro.

Es así que el proceso asociativo se genera y dimensiona en estas tres etapas fundamentales e interconectadas: la etapa de convocatoria para el advenimiento entre los protagonistas del conflicto que puede tratarse de una reunión formal, o bien posterior a una intervención directa, la etapa de premediación que pondera el sentido de colaboración desde una profunda reflexión y la etapa de la apertura de ciclos que da acción operativa al proceso cíclico de la mediación asociativa.

El modelo de mediación asociativa hace hincapié en un futuro solidario donde predomine la justicia, la equidad y la colaboración. Fortalece la capacidad natural del ser humano, diseñando estrategias de rescate de las cualidades positivas del ser y otorgando mejores recursos al alcance de las personas y logrando generar así, desde la transformación de la realidad, nuevas posibilidades de actuación acordes a los valores de paz.



# 13

## Técnicas y habilidades comunicacionales en mediación

---

### COMUNICACIÓN, LENGUAJE Y FORMAS DE COMUNICAR

La hipótesis de Vigotsky que retoma Whorf sobre el hecho de que resulta difícil separar el lenguaje del pensamiento, dado que uno influye en el otro, y aunque no terminan de unificar la hipótesis sobre cuál interviene en cuál, es definitivo que las palabras transmiten ideas y cada lenguaje refleja una forma distinta de pensar. El lenguaje es el principal instrumento de comunicación y ésta es la principal herramienta en la mediación.

Nos comunicamos con nosotros mismos y con los demás a través del lenguaje tanto verbal como no verbal. Transmitimos nuestros pensamientos por medio del lenguaje y al mismo tiempo el pensamiento ordena el lenguaje. Generar esta condición y desarrollar la capacidad para comunicar a través de él da lugar a acciones de intercambio social, donde los símbolos, significados y representaciones se abren paso por distintas vías. Así que para identificar lo que se comunica, incluso cuando no se verbaliza, tenemos tres vías de acceso: el lenguaje verbal, el lenguaje no verbal y el lenguaje para-lingüístico.

#### *Lenguaje verbal*

El lenguaje verbal, tanto en su forma oral como escrita, se reduce a las palabras que expresan el contenido del mensaje (suele llamarse *código digital*), es decir, se interpreta literalmente lo que dicen las palabras.

Es frecuente que vivamos situaciones en las que digamos: “me dijo que se sentía a gusto, pero con la mirada decía otra cosa”, o “me di cuenta de que no estaba bien, se le notaba en la cara”, o “cuando estamos juntos parece que no hacen falta las palabras”, o “con sólo escucharle la voz supe que había salido todo bien”, etcétera. Vivenciar este tipo de experiencias es porque no sólo percibimos los mensajes que portan las palabras, sino también los que emite el cuerpo; mensajes que, sin tener un significado unívoco (como puede

sucedan con las palabras), nos permiten saber mucho más de aquello que está sucediendo en la interacción.

### *Lenguaje no verbal*

Generalmente cumple mayor número de funciones que el lenguaje verbal; lo complementa con gestos, la expresión del rostro, el tono de voz, la postura corporal, entre otros<sup>81</sup> (suele llamarse *código analógico*), de tal forma que al lenguaje verbal lo modifica, pudiendo incluso sustituirlo en determinadas ocasiones o circunstancias específicas.

### *Lenguaje paralingüístico*

El comportamiento lingüístico está determinado por dos factores: el código y el contenido que se pretende comunicar. Sus componentes constituyen señales que acompañan a la comunicación verbal y forman parte de la comunicación no verbal, ya que adiciona, matiza, reafirma, aclara o sugiere información particular del mensaje emocional. Básicamente se podría definir como “aquello que está más allá de las palabras”.

En la mediación, el diálogo entre los mediados tendrá la oportunidad de modificarse a partir de la comunicación que el propio mediador establezca con ellos. El mediador, a través de ella, se constituirá en la base de interacción entre los mediados.

El mediador asociativo debe ser de naturaleza empática porque debe ponerse en el lugar de ambas partes sin estar en su lugar. Esto puede marcar un doble desafío, ya que en el desarrollo de la mediación asociativa hacer esto se presenta de una manera muy particular, consciente y en sintonía para mantener el nivel de desarrollo del proceso de comunicación. Esto implica una fuerte dedicación hacia lo vivencial en el momento de cada sesión. La apertura hacia los otros, extenderse hacia los demás, la transmisión de la

<sup>81</sup> Estos “otros” son los elementos llamados no verbales, y entre ellos podemos distinguir: desde los tonos y volumen de la voz, las pausas y los silencios entre las palabras y las frases, las miradas, las expresiones faciales, los movimientos de la cabeza, de las manos, de los brazos, de las piernas, la postura general del cuerpo, hasta la vestimenta y los accesorios.

confianza de su integridad y mirar a los participantes como si fuesen uno mismo facilitan el acceso de las partes a un mejor alcance en su relación.

El mediador asociativo debe sentir en su interior la convicción de que su presencia, sus cualidades y su habilidad están presentes y disponibles para facilitar el diálogo entre los mediados.

## TÉCNICAS Y HABILIDADES COMUNICACIONALES

Como comentamos en el capítulo 7, existe más de un modelo de mediación, cada uno con encuadre distinto y casi los mismos criterios. Todos orientados a facilitar la interacción verbal para alcanzar un acuerdo y la solución del conflicto.

Si bien una habilidad comunicacional es también una capacidad para interpretar e intervenir sobre la realidad para modificarla, el sistema de referencia de las capacidades se manifiesta en las habilidades como producto de un aprendizaje que se expresa en el modo de ser y de actuar de quien la ha adquirido. Las habilidades comunicacionales de cada persona están asociadas a su destreza social para relacionarse interpersonalmente y con su devenir social. La comunicación (y en consecuencia todos sus elementos) es la principal herramienta en la mediación, herramienta que requiere de habilidad en el uso de técnicas para aprovechar la oportunidad de conectar los sentimientos a los pensamientos.

Referirnos a las habilidades comunicacionales es describir una competencia del mediador, ya que significa orientarse, entre otras cosas, a los rasgos característicos que tienen que ver con la capacidad de flexibilización en las diversas circunstancias de la vida interpersonal, es decir, la capacidad de adecuar las respuestas verbales y no verbales para modificar las posiciones tomadas por los otros.

Como ya mencionamos, comunicar en la mediación es ir más allá del nivel conceptual, significa vivenciar el proceso comunicacional desde sus componentes y aplicar técnicas que en conjunto se fusionen con el desarrollo de habilidades de expresión para llegar a un acuerdo. Una vez restablecida entre los involucrados, abordando y resolviendo el conflicto que lleve a los protagonistas a una transformación al apropiarse del conflicto y decidiendo qué hacer con él.

## TÉCNICAS COMUNICACIONALES EN LA MEDIACIÓN

La mediación está orientada a la cultura de la concordia desde sus diversos modelos, donde a cada uno pertenecen cualidades y objetivos específicos, encaminándose siempre al cambio positivo de los estilos de comunicación.

La función de la comunicación en la mediación se centra en los aspectos de referencia, expresión y emocionalidad, haciendo que los elementos verbales y no verbales estén constantemente interrelacionados, puesto que todo comportamiento humano significa comunicarse y las formas de hacerlo están determinadas por factores culturales que varían respecto a la situación psicoemocional de la relación interpersonal.

En este marco se concibe que si las palabras son el reflejo de las cosas, la expresión es el reflejo del entendimiento. La comunicación es diálogo directo de la persona con la persona, en todo un repertorio de intercambios, desde los más elementales hasta los más complejos.

Para que el proceso de comunicación sea exitoso, se requiere aprender eficientemente el uso y manejo de técnicas que favorezcan y estimulen resultados satisfactorios en beneficio de las personas y su relación.

El proceso de mediación se va creando con los mediados, por lo que el dominio de las técnicas está vinculado a la capacidad y aptitud del mediador, toda vez que el buen manejo de éstas en el proceso depende de la sensibilidad y juicio del mediador. Varias de estas técnicas están incorporadas al proceso de mediación y queremos subrayar que, además, están vinculadas entre sí. Las más representativas para los modelos de mediación suelen ser:

### *Reformulación*

Indaga el mensaje que se quiere comunicar, repitiendo lo dicho, pero rescatando el contenido fundamental del discurso.

### *Reencuadre*

La intención es reelaborar el discurso o la narrativa, cambiando palabras, conceptos y descripciones a fin de facilitar su comprensión.

### *Autoexpresión*

Se trata de que quien está comunicando hable de sí mismo, haciendo referencia y registro de sus sentimientos, sus pensamientos y sus creencias.

### *Escucha activa*

Busca que el acto de escuchar se refiera a hacerlo con los oídos, los ojos y el corazón, dando oportunidad de liberar las emociones. La esencia de escuchar es comprender, se esté de acuerdo o no.

### *Orden y secuencia*

Se hace un resumen de lo escuchado, dando continuidad a los hechos narrados y facilitando que las ideas tengan un orden.

### *Generalización*

Esta técnica permite identificar los puntos torales del tema y los concentra.

### *Lluvia de ideas*

Sirve para producir y desarrollar alternativas y propuestas. Las ideas expresadas con esta técnica difícilmente son criticadas, lo que permite escucharlas primero y revisarlas después.

### *Confrontación*

Favorece que en el proceso haya una corresponsabilidad y se eviten las negociaciones privadas. Esta técnica se apoya en el uso del lenguaje en primera persona o “lenguaje yo” para facilitar expresar de manera objetiva la conducta de la que se quiere hablar, la reacción personal provocada como consecuencia de la misma y la argumentación razonada de los pensamientos y emociones producidos.

### *Preguntas*

La finalidad de preguntar es primordialmente obtener información, clarificar datos y escudriñar en las ideas concentradas en el pasado, los pensamientos en el presente y su orientación al futuro. Básicamente pueden ser:

Preguntas abiertas. Abren las posibilidades para respuesta general, sin restricciones, pero acotada al tema.

Preguntas cerradas. Se centra en una respuesta limitada y específica.

Preguntas circulares. Permiten identificar y entender las percepciones de las personas en concordancia con la relación. También indagan y clarifican información, explorando percepciones, la interconexión en la relación y el estilo de comunicación entre los protagonistas.

Preguntas exploratorias. Éstas se refieren a las revelaciones en la narrativa y que pueden abordarse desde lo cognitivo a lo afectivo en cuanto a significados, contenidos e intereses individuales. Implican análisis, razonamiento crítico, reflexivo y creativo, descubrimientos de los propios pensamientos o inquietudes.

Preguntas aclaratorias. Permiten puntualizar y redefinir datos o información sobre un tema específico.

Preguntas reflexivas. Invitan a la reflexión para lograr una nueva configuración de la realidad.

El tipo de pregunta será el adecuado en función de la respuesta que se desea obtener y de generar procesos reflexivos en los mediados.

### *Parafraseo*

Facilita que al repetir la narrativa o el discurso se diluya la connotación negativa del mismo.

## HABILIDADES COMUNICACIONALES EN LA MEDIACIÓN ASOCIATIVA

Como toda disciplina, la mediación tiene técnicas específicas que requieren de desarrollar ciertas habilidades para su selección y aplicación, ya que van a participar interdisciplinariamente en el proceso mismo. En el modelo asociativo de mediación consideramos que las habilidades comunicacionales se fundamentan en el desarrollo psicocultural del individuo que, como señala Asch, “el factor psicológico y cultural del individuo toma un papel decisivo en las relaciones interpersonales, como la capacidad individual de comprender y reaccionar a las acciones propias y a las experiencias con los demás”, por lo que la habilidad comunicacional está en interdependencia con la con-

dición de desarrollo personal. Si todo acto de comunicación se constituye en una relación social, luego entonces en todo acto de comunicación interpersonal se produce antes en cada persona un diálogo interior consigo misma.

Las habilidades comunicacionales en la mediación asociativa buscan generar un encuentro pacífico entre los sentimientos que brotan y las emociones que éstos provocan, de tal forma que el surgimiento de las cualidades esenciales positivas del ser se produzca de manera natural. El mediador asociativo debe estar consciente de todo ello, cuidando de no discriminar o interpretar nada. Así ha de crear un contexto seguro para ir encauzando los efectos apasionados de la expresión emocional a un nivel de quietud espiritual, equilibrando el mundo interior con el contexto exterior de la mediación.

#### *Diálogo interior y representación asociativa del mensaje*

Como cualquier diálogo, el que ejecutamos con nosotros mismos a través de esa voz mental que nos conversa, nos remite a pensamientos que invitan a la reflexión. El diálogo interior es escuchar “nuestra voz” en un estado de quietud donde uno mismo es el protagonista. El diálogo interior es una habilidad en el mediador asociativo que lo lleva a reconocer sus cualidades como ser y sus poderes como mediador. A través del diálogo interno reforzamos la credibilidad en uno mismo.

El diálogo interior conecta las ideas y los sentimientos en el aquí y el ahora, generando un estado de quietud en el momento de que se trate y creando un estado de conciencia con el otro, que es uno mismo.

#### *Fusión asociativa de historias: la persona y la de la relación*

La tendencia actual es ejemplificar la historia desde el mundo de los recuerdos. El mediador asociativo debe buscar que lo que se cuenta de cada historia individual se complemente y se acepte colectivamente para congregarse cada historia en un mismo relato.

#### *Observación del conflicto desde la convivencia asociativa*

Fundamentalmente se debe subrayar que cuando el conflicto supera la idea de considerar que en una relación cada persona es una entidad separada, superar el individualismo provoca recuperar y observar una concepción democrática y en el vínculo intrarrelacional.

*Evolución asociativa de las cualidades positivas  
y las habilidades sociocognitivas*

No puede concebirse la evolución de las cualidades positivas y de las habilidades sociocognitivas sin reconocer que éstas mantienen una estrecha relación con el desarrollo cognitivo y los aprendizajes socializadores. Esta habilidad nos remite a las habilidades sociocognitivas y a los poderes del mediador que ya se han descrito en los apartados correspondientes.

*Potencialidad para gestionar constructivamente el conflicto*

Es la habilidad del mediador asociativo la que ha de ir encaminando el proceso para que los protagonistas vayan descubriendo como el “yo” y el “tú” se van difuminando en un “nosotros”, provocando que la gestión alternativa se desarrolle desde la complementariedad, ya que el encuentro de la solución depende de ambos protagonistas.

*Concepción asociativa de la realidad y del deber ser*

Esta habilidad del mediador asociativo se orienta a que los protagonistas de la mediación lleguen a reconfigurar los significados de su realidad para reforzar el sentido de la voluntad individual en esa nueva reconfiguración. Para cuidar el proceso de comunicación, el mediador asociativo debe distinguir entre lo que se dice aquellos significados de las expresiones que sean un acto de voluntad a través de lo que se desea del comportamiento del otro.

Lograr una nueva concepción de la realidad y del deber ser requiere omitir el querer saber el porqué del conflicto para sustituirlo por el cómo es que se dio y cuáles son las nuevas condiciones y posibilidades. Cambiar la concepción concibiendo la realidad como un todo pone un nuevo orden a la misma.

*Habilidad para generar sinergia*

Se representa claramente en una complementación mutua para crear un resultado que aproveche y maximice las cualidades positivas de cada uno de los protagonistas. De esta forma se favorece que el esfuerzo por resolver el conflicto involucre a cada una de las partes interactuando e interrelacionándose propositivamente.

Considerando que cada acto de comunicar es diferente, es necesario que el mediador asociativo establezca que quien tiene la voz halle la forma de conectar la escena o el hecho del que se hace referencia con la escena y se centre en la referencia conjunta que comparte con su interlocutor. Esta habilidad fundamental del mediador asociativo guiará a los mediados en el uso y los beneficios de las técnicas comunicacionales, para que ellos potencialicen y desarrollen habilidades para el diálogo y la comunicación que favorecerán sus relaciones futuras.

### *Apertura creativa del encuentro asociativo*

El reconocimiento de lo que pensamos y sentimos, de lo que imaginamos o creemos y hacerlo presente de manera creativa y empática facilita la conexión de los mediados con la razón de ser de estar en mediación. El reconocimiento nos da certeza y tranquilidad. Recordemos que en un primer encuentro con los mediados nos encontraremos frente al binomio emoción-tensión.

Es importante y fundamental lograr una conexión personal en y con el proceso, identificando y mostrando cada logro que vaya emergiendo para generar, facilitar y mantener la confianza en cada uno de los mediados, en el proceso, en la contraparte, en el mediador y en sí mismo.

En nuestra experiencia, hemos comprobado las bondades de tomar al inicio de cada sesión de mediación un tiempo para dedicarlo a honrar la vida de cada persona independientemente de las circunstancias. A través de ejercicios simples, pero con una fuerte dosis reflexiva, logramos un equilibrio emocional que germina en el compromiso para colaborar de los mediados.

Ese equilibrio emocional tiene que ver con las diferencias emotivas individuales y también con los efectos de éstas; un ejemplo sencillo que utilizamos para hacer empática la apertura del primer ciclo es: Al entrar a la sala de mediación les mostramos a los mediados una canasta vacía al lado de una canasta con papeles en blanco. Ambas canastas cerca de la puerta de acceso. Conversamos con ellos acerca de los factores externos y ajenos a la mediación que pueden estar molestándolos o preocupándolos y que para liberarse temporalmente de ellos les pedimos que se concentren en ello porque está ocupando un espacio de su atención sensible en sus vidas y para la mediación necesitamos que dejen sus preocupaciones para estar aquí al cien por ciento.

Acto seguido los invitamos a elegir un papel para que escriban o dibujen lo que represente la situación o el significado del estado personal de preocupación. Una vez escrito o dibujado, deberán doblarlo y colocarlo en la canasta vacía y dejarlo ahí como un acto simbólico de liberarse de esa preocupación durante la sesión de mediación. Aclaremos que al finalizar la sesión podrán, si así lo desean, recoger su “papel-problema” y llevárselo, o bien dejarlo en donde está.

Los temas que se anoten no se comentan, ya que lo que deseamos es que liberen la concentración de los mediados.

### *Interrupción positiva. Abrir el espacio de comunicación y diálogo asociativo*

No cabe duda que las interrupciones en un proceso de comunicación son nocivas al detener el flujo de energía comunicacional. Sin embargo, hacerlo empáticamente obedece a necesidades específicas del proceso detectadas por el mediador asociativo.

Desde que se firmó el convenio asociativo de participación los mediados otorgan al mediador el poder y la autorización de interrumpir cuando lo considere conveniente o el proceso así lo requiera.

La habilidad de interrupción positiva está orientada a que el mediador desde la dimensión asociativa señale de manera respetuosa, apreciativa, asertiva y noble su pertinencia. Interrumpir positivamente abre la posibilidad de iniciar una abstracción, invitando a equilibrar la información que se genera entre las emociones y la circunstancia concreta. Esta habilidad favorece la efectividad del proceso comunicacional y ayuda a que las partes aprendan a escucharse y a transmitir sus ideas y sentimientos de forma apropiada para que, en consecuencia, puedan ser escuchados. Al vincular el silencio de la interrupción con el diálogo interior, favorecemos el equilibrio emocional y otorgamos el poder a los mediados.

### *Asertividad asociativa*

Esta herramienta tradicional en los procesos de mediación para este modelo asociativo es haber desarrollado la habilidad para expresarnos de una manera no agresiva, creativa y socialmente aceptable. La forma en la que nos

comunicamos, es decir, nuestra actitud y comportamiento, es tan importante como el método elegido, y nuestra habilidad es la clave para conseguir una participación exitosa.

El objetivo de la asertividad como habilidad es provocar la autoafirmación e intentar modificar un comportamiento o actitud que atenta contra el equilibrio de la relación y los derechos de las personas.

El mediador asociativo debe prestar atención, oídos y cuidado a frases como:

- “No importa lo que diga”
- “De cualquier modo, siempre es lo mismo”
- “Lo que sientes o dices no cuenta”
- “La decisión no me corresponde, me da igual”
- “No tengo nada que decir, como quieras”, etcétera.

Hábilmente el mediador guiará el diálogo hacia el cambio de perspectiva de quien se expresa así, provocando que reformule y conjugue en primera persona. Por ejemplo:

- “Es importante lo que digo”
- “Es así como veo la situación”
- “Es importante lo que siento y lo que sientes”
- “Lo que deseo es que sepas lo que opino”
- “Quiero decir”, etcétera.

El mediador debe recordarles que es importante decir lo que se piensa y se siente y es mejor hacerlo sin agredir. Es elemental dejar claro que diferir de las opiniones de los demás es natural y es un derecho tanto una cosa como la otra.

Esta habilidad es de gran ayuda cuando en la mediación uno de los mediados intenta introducir asuntos de su agenda personal en una actitud manipuladora y egocéntrica. En este caso lo conminamos a hablar asociativa y responsablemente para ser escuchado.

### *Empatía asociativa*

De todas las habilidades, la empatía requiere la concentración más grande y la atención más centrada. Nos referimos a la habilidad para identificarse con

el otro, comprendiendo sus pensamientos y sus emociones y hacer resonancia. Supone renunciar a una visión del mundo centrada en uno mismo para poder participar de manera completa en la experiencia con la otra persona. Requiere además enfocarse en el otro y prestarse atención, no sólo a las palabras o a los mensajes verbales o no verbales, también a las emociones y a las necesidades.

En este caso, la empatía asociativa se desarrolla al unísono con la percepción como la suma de todos los elementos señalados antes y que integran el acto empático; es donde se converge entre las necesidades y los intereses y se busca el equilibrio entre la percepción y la comprensión.

Es importante para la habilidad de empatía asociativa utilizar el *ubuntu*, ya que juega un papel predominantemente asociativo desde la óptica de la interrelación entre las personas independientemente de la sinergia, que sin verbalizar, la fuerza y el poder del *ubuntu* (“soy porque tú eres”) se hace presente. El *ubuntu* produce disposiciones para que se manifieste esta habilidad.

El abordaje de la realidad emocional apoyándose en el *ubuntu* debe formarse desde la necesidad a satisfacer y cuya formulación está centrada en un deseo común, de tal manera que al dar el paso desde el deseo individual (el mío) al deseo común (el nuestro) nos centramos en el poder de la empatía desde la dimensión asociativa. Veamos un ejemplo simple:

Imaginemos que hemos viajado para participar en un evento concerniente a nuestra función profesional y que esto nos ha requerido un esfuerzo extra para ajustarnos a los cambios horarios y a la tensión natural frente a la responsabilidad asumida. Terminada la jornada, llegamos al lugar en donde nos alojamos con la carga emocional que provoca la distensión física y el deseo de descanso y sosiego; sin embargo, las condiciones ambientales en las que encontramos la habitación no nos favorecen para satisfacer esa necesidad. ¿Qué hacemos?

A) Podemos traducir la circunstancia como una adversidad personal y atender a nuestro deseo individual exigiendo su satisfacción inmediata. Nos dirigimos ante los responsables del alojamiento para manifestarnos desde la fase emocional que pasó a un estado de desequilibrio. En automático todo nuestro ser, sentir y hacer se transforma en un generador de conflicto. Caemos en una espiral de bloqueo. Toda nuestra comunicación será emocional y el referente será nuestra sensación de insatisfacción.

B) Podemos tomar conciencia de que la situación es circunstancial y que existe la posibilidad de encontrar alternativas para satisfacer la necesidad individual ya mencionada.

En la primera opción no nos integramos con otro en la circunstancia adversa. En la segunda, nos complementamos con el otro

La empatía asociativa como proceso cognoscitivo y emocional está referida a la interpretación interna (percepción) manifestada externamente y que nos lleva a un proceso de elaboración e interpretación.

De esta forma, subyacen dos aspectos interesantes:

- Percepción simple o unilateral donde es posible llegar a sentir de distinta manera una idea y unirla a una percepción individual que provoca generalización: “La habitación no está lista, es una falta de respeto. No regreso más a este lugar”.
- Percepción compleja o complementaria: Se trata, en definitiva, de la mezcla de la información recibida desde dos o más canales de forma simultánea, de tal forma que se perciben correspondencias entre percepciones diferentes: “Mi habitación no está lista seguramente porque el lugar está lleno”.

En el ejemplo anterior se puede sentir lo que se dice con mayor intensidad al evocar algún elemento externo o interno con un significativo poderoso. Trasladado a la mediación asociativa, se traduce en ampliar nuestra percepción de las circunstancias desde una visión cooperativa, explorando y descubriendo las cualidades de uno, del otro y de ambos.

Para comprender y sintonizar con la motivación y la representación de los demás, el mediador asociativo debe ser capaz de ajustar su punto de vista y sintonizarse con uno desde el otro. Con esta habilidad de expandir la respuesta a las interacciones con otros, aprendemos y crecemos. Cuando salimos de nuestro interior y entramos en las experiencias del otro, viendo el mundo con esa persona como si fuéramos esa persona, estamos practicando la empatía asociativa.

Como resultado de las habilidades anteriores (asertividad asociativa y empatía asociativa), surge una doble y más amplia visión, que se traduce en

un acto compasivo donde de la interacción emana un sentido de compasión con consecuencias restaurativas.

### *Escucha creativa*

La escucha forma parte esencial de la comunicación interpersonal. Hacerlo creativamente produce un viraje de las relaciones hostiles a las relaciones asociativas. Facilita llevar a los mediados a comprender lo que le importa a uno y otro, así como sus intereses y sus objetivos.

Esta habilidad potencializa tomar conciencia de los recursos personales y del valor que tienen para el otro, lo que representa encontrar apoyo donde antes no lo notaban. Es momento idóneo para evaluar el estado que guardan las cualidades esenciales y los poderes en los mediados.

Para escuchar creativamente debemos dejar de lado, por un momento, nuestra propia agenda personal y poner atención a lo que la otra persona está diciendo. En consecuencia, el otro escuchará de igual manera. Escuchar creativamente es simple y arduo a la vez, pues requiere concentrar nuestra energía en la persona que habla, en lo que está diciendo y sintiendo. De hecho, es más importante escuchar los sentimientos que el contenido mismo de las palabras.

La escucha creativa tiene una utilidad inesperada, ya que permite que los mediados resuelvan los verdaderos temas de la agenda común. La escucha creativa produce un efecto sinérgico para abordar temas que no se anticiparon.

### *Reflejo apreciativo*

Una vez que escucha, el mediador orienta su esfuerzo a reflejar lo que comprendió de lo que el mediado dijo y, si es el caso, filtrar a la realidad el verdadero tema que intenta comunicar. Los prejuicios y las creencias de una persona respecto a la actitud de la otra provocan una diferencia en las percepciones del conflicto, y es el mediador quien, de manera creativa, mesurada, comprensiva y empática, ha de conjugar los factores que ha identificado para cambiar la perspectiva.

Imaginemos, por ejemplo, una circunstancia que se narra entre una pareja de esposos donde el marido se sintió presionado y no tomado en cuenta por su esposa, quien, a su vez, se sintió ignorada y confundida.

Sr. X: Era la 1 de la mañana, me sentía cansado de un largo y pesado viaje de trabajo. Al día siguiente debía ir a trabajar a la oficina sabiendo que me esperaba un día difícil. La Sra. X insistía en que tenía algo importante que discutir conmigo. Tuve que levantarme y sentarme a escucharla. Me sentía de mal humor, estaba cansado, ¿cómo se le ocurre hablar a esas horas? (Notemos el enojo del Sr. X).

Sra. X: Todo el día el Sr. X está demasiado ocupado para hablar conmigo y para el fin de semana está muy cansado. Tenía que hablar con él y lo hice a esa hora porque es el único momento en que no puede escapar. (Notemos la frustración de la Sra. X).

¿Quién tiene razón, el Sr. o la Sra. X? ¿Acaso la Sra. X tocó un tema difícil a una hora inconveniente para castigar al Sr. X por ignorarla? ¿El Sr. X se fabrica dificultades para disminuir sus responsabilidades? ¿Está tan ocupado y concentrado en su trabajo el Sr. X que no le queda más remedio que atender a la Sra. X en horarios inoportunos? ¿Depende tanto la Sra. X de las decisiones del Sr. X?

Si bien en toda relación existe el potencial de conflicto, centrar la atención apreciativamente en el aquí y el ahora incentiva la comunicación entre los mediados y facilita la indagación en la historia compartida, para que puedan rescatar de esa historia sucesos y experiencias que han contribuido positivamente a la relación para traerlos al presente.

Tomar el conflicto desde el reflejo apreciativo es aprender a dar pasos suaves, pacificadores, que lleven a los mediados a valorar en correspondencia con la realidad, desde una mirada de a dos. Desde la perspectiva apreciativa se logra intencionalmente el cambio de orientación; así, al centrarse en soluciones y retos posibles, se abren nuevas opciones.<sup>82</sup>

<sup>82</sup> Queremos citar a Gandhi: “Debemos ser el cambio que deseamos ver en el mundo”.



## Mediación asociativa: una vía hacia la cultura de la paz y la concordia

---

### DE LA UTOPIÍA A LA REALIDAD

El trinar armonioso de aves hermosas y un entorno natural y apacible nos conducen cadenciosamente de un estado de ensoñación inconsciente, consecuencia del diario e intermitente ciclo biológico, a una realidad consciente en la que nos sentimos en paz con nosotros mismos, en concordia con nuestros semejantes y en comunión con la naturaleza.

Una indeleble sensación de extrañeza invade todos los rincones de nuestro cuerpo, mente y espíritu, y desde el margen de la razón no alcanzamos a comprender lo que sucede. Tanto se nos ha hablado de que el hombre es el lobo del hombre; de la maldad intrínseca del ser humano de la cual somos incapaces de controlar, y de que la violencia es inherente a nuestra naturaleza, proyectándose inexorablemente hacia todo lo que nos rodea, que terminamos por convencernos de que continuamos soñando y que pronto aquella ficción, aquella utopía se fundirá, se integrará como fantasía en lo más recóndito de nuestro mundo interior.

Es así como nos incorporamos y aquella resplandeciente mañana se convirtió en un día espléndido en el que llegó a abrumarnos el modo de vida que observamos al convertirnos en testigos y cronistas de un pueblo en el que:

- La amistad entre los miembros y la comunidad es el elemento esencial en la convivencia.
- Las preocupaciones de una persona son pronto asumidas por otros miembros de la comunidad.
- Las desavenencias son abordadas de inmediato y siempre un tercero está allí a la mano, dispuesto a apoyar para restaurar el orden de las relaciones.
- Las disputas son atendidas, concertándose en la sana intención de restaurar la paz de la comunidad.

- En caso de infracciones a la comunidad, las sanciones son alternativas aleatorias, concertándose en airear los conflictos y colocando el acento en el futuro y en el fortalecimiento de las relaciones armoniosas.
- La comunidad es una fuente incesante de apoyo y subsistencia en cada etapa del ciclo vital.
- La madre canta al hijo durante su apacible vida en el vientre y después de su nacimiento los padres y la comunidad comparten solidariamente la responsabilidad de su bienestar físico y espiritual.
- Cualquier actitud agresiva es inhibida a través de acciones colaborativas.
- Se afirma la relación y la armonía del hombre con la naturaleza.
- El logro individual a expensas de otro no es aprobado por la comunidad, procurándose por todos los medios pacíficos una igualdad común.
- La competencia es bien vista por uno mismo y no por los demás.
- Se les recuerda a los hombres su impureza, la necesidad de una purificación y se les insta a que sientan el reparador contraste entre la fuerza física y el poder moral.
- Las relaciones sociales son calurosas y bien intencionadas.
- Proliferan las personas pacíficas y confiables.
- El acento se coloca en el destino común, por lo que existe una visión constructiva en los conflictos.

Es posible que en el mundo convulsionado en que vivimos, atrapados en una cultura de la violencia con connotación necrófila, puedan existir sociedades con las características a las que nos hemos referido. Si es así, entonces nuestra visión no fue un sueño, sino el testimonio de una estimulante y alentadora realidad. Pues permítanos decirle que es en efecto una realidad y estudios en antropología social nos muestran el modo de vida del pueblo *mbuti*.

Claro está, frente a este entorno encontramos un franco divorcio entre los Estados-nación del orbe, que han sucumbido a los modos de vida en los que ante los conflictos reaccionamos con ira, con cólera, con agresividad y con encono.

El pueblo *mbuti*, una pequeña comunidad que vive en comunión con la naturaleza y que de inmediato reacciona ante manifestaciones destructivas de solución de conflictos, nos da la gran lección, a la vez que nos muestra el

horizonte luminoso por el que, si queremos y si accionamos, podemos transitar hacia la construcción de sociedades seguras en las que los conflictos sean una fuerza motriz del desarrollo político, económico y social, y nos impulsa o catapulta hacia un desarrollo consentido y a la evolución de nuevas maneras de relacionarnos con nosotros mismos, con quienes nos rodean, con la naturaleza y con la sociedad.

En el núcleo de la naturaleza de cada ser humano yace aletargada la tendencia óptica de vivir en armonía con nosotros mismos, con quienes nos rodean y con nuestro entorno material y social.

Si la bondad es cualidad positiva de nuestro ser; si el amor lo experimentamos como potencia que nos proyecta a la comunión con nuestros semejantes, comprometiéndonos desprendidamente con lo que les sucede; si la generosidad la percibimos como fuerza que da sentido a nuestra coexistencia; si la ternura la vivenciamos inconmensurablemente cuando tendemos nuestras manos a quienes lo necesitan; si la concordia es la carta de navegación para comprender a los otros; si somos naturalmente seres amistosos, hospitalarios, fraternales, solidarios y estamos llamados a ser guardianes de nosotros mismos y del prójimo, ¿entonces por qué hemos extraviado nuestra vocación natural, y el entorno social desde épocas ancestrales nos ha corrompido, colocándonos en conflicto con nosotros mismos, con quienes nos rodean y con el entorno material y social?

La agresión a nuestra naturaleza se inicia desde la concepción y en ocasiones somos mancillados desde la aparentemente serena vida peristáltica en el seno de nuestra madre. El alumbramiento es un suceso que, como en calidad de seres humanos e irrepetibles, debería implicar el arribo a un mundo en condiciones de proveer lo necesario para el desarrollo integral de todas nuestras capacidades. La realidad, como bien sabemos, es otra; las culturas del orbe y, en particular, de Iberoamérica son alienantes y se han encargado de producir condiciones para que emerjan de nuestro ser disvalores que subyacen en nuestra naturaleza como potencialidades morbosas.

Las cualidades negativas propias en sociedades alienantes producen el afloramiento del egoísmo, la envidia, el odio, la venganza, la ira, la avaricia, la maldad y la discordia, lo que se traduce en el ejercicio abusivo del poder y la tendencia a dominar, controlar y someter a quienes se encuentran dentro de nuestro radio de acción.

Es así como día con día nuestro ser interior se enfrenta a dilemas sobre qué hacer ante situaciones que estimulan e incentivan manifestaciones de la conducta personal que reflejan potencialidades morbosas.

El modelamiento a que cada uno de nosotros se encuentra sometido durante la historia de vida, además de viciar nuestra naturaleza, nos coloca en condiciones de riesgo que facilitan el aletargamiento de las disposiciones constitucionales de existir y coexistir en armonía.

Este modelamiento produce en los Estados-nación que integran Iberoamérica condiciones que originan conflictos en todos los ámbitos de la vida social y la tendencia a abordarlos competitiva y destructivamente, lo que, lejos de resolverlos, los acentúa y los convierte en alimento tóxico del tejido social.

Siendo realistas, resultan tan avasallante las circunstancias en que estamos inmersos que sólo pensar en la factibilidad de un cambio nos lleva a posturas rituales, a actitudes nihilistas y a un conformismo que nos convierte en cómplices de la situación.

Estamos de acuerdo en que vivimos en un mundo cuyo signo distintivo es la concordia, pero si somos capaces de identificar los factores causales que nos hacen proclives a interactuar teniendo como fuerza motriz la discordia, seguramente podemos lograr que impere en nuestra sociedad la concordia.

En efecto, somos testigos y protagonistas de la discordia y la encontramos presente en las relaciones humanas en todas sus dimensiones.

En los conflictos internacionales está presente la discordia y sus devastadores efectos en todos los continentes.

En los conflictos nacionales está presente en los ámbitos político, social e incluso el religioso.

En los conflictos estatales, provinciales, departamentales, regionales y municipales, la discordia también ocupa un pedestal del que no está dispuesta a ser arrojada.

Pero sobre todo en ámbitos de mayor interés para nosotros, que son las instituciones responsables de la socialización de nuestra especie, ya que están comprometidas con el desarrollo integral de cada ser humano y con la armonización de las relaciones de unos con otros. Nos referimos a los espacios en los que se gestan las primeras manifestaciones de discordia y en donde se reproduce hasta manifestarse, incluso, en conflictos internacionales, es decir, la familia, la escuela y la comunidad próxima.

La familia, el sistema educativo y la comunidad próxima por constituir instituciones socializadoras básicas, en las que se fragua y desarrolla cada persona, son los espacios en los que nos interesa que la mediación ejerza sus efectos bienhechores, produciendo individuos comprometidos con la concordia como modo de vida.

Cuando la discordia emerge, los conflictos suelen encontrarse en su fase incipiente y, por tanto, susceptibles de autogestionarse en los espacios donde se suscitan. Claro está, si no se atienden y no se resuelven, entonces tarde o temprano tendrán que aparecer en escena las instituciones coercitivas para restaurar el orden y superar, aunque sea temporalmente, la discordia entre sus protagonistas.

En consecuencia, las estrategias eficaces para modificar la actitud ante los conflictos cumplen con una función educativa, cuyos logros son que las personas reduzcamos la cualidad negativa de la discordia y acentuemos significativamente la cualidad positiva de la concordia.

Cabe destacar que para que la mediación opere como vehículo de paz y concordia social, es necesario que, independientemente de su desarrollo en otros ambientes en lo que se refiere a aquellos inherentes a las instituciones socializadoras ya señaladas, se debe instrumentar a través de la formación y multiplicación de mediadores pares, es decir, personas de los mismos contextos en los que los conflictos surgen.

En este tenor la mediación desde el enfoque asociativo es una metodología capaz de contribuir al cambio social al producir su práctica generalizada entre pares, condiciones para que ante los conflictos, éstos no produzcan el afloramiento de estados de ánimo de discordia, sino la visión y percepción de que el conflicto es una oportunidad para ser mejores y, en consecuencia, para solidificar la concordia.

## CULTURA DE LA VIOLENCIA Y CAMBIO EN LA CULTURA

Cuando en el seno de las culturas del orbe, en plena era planetaria nos referimos a nosotros mismos, a nuestros semejantes, a comunidades humanas próximas o lejanas y damos cuenta de los conflictos y su abordaje destructivo, expresamos, convencidos, que las reacciones destructivas son características y típicas de la naturaleza humana.

Las conclusiones a las que arribamos con relativa facilidad son consecuencia de la influencia que el entorno cultural ha ejercido sistemáticamente sobre todos desde nuestras primeras aproximaciones con el entorno como simples observadores, hasta el papel que desempeñamos como protagonistas de los conflictos que surgen en la vida cotidiana.

El siglo XXI tiene como signo distintivo la reacción violenta ante los conflictos en todos los ámbitos de nuestra vida, tanto individual como gregaria, y en los vínculos que derivan de relaciones entre instituciones públicas, privadas y sociales.

En este contexto, la experiencia de vida nos muestra un entorno hostil, en el que para sobrevivir debemos priorizar nuestras necesidades e intereses, pasando por encima de las necesidades e intereses de quienes nos rodean.

Si el ambiente cultural nos incita a incorporar a nuestras relaciones interpersonales radicales de la personalidad como el egocentrismo y la agresividad, esto nos convierte en agentes que contribuimos desde nuestros espacios de influencia a fortalecer la práctica del abordaje destructivo de los conflictos.

La suposición alienante de que nos realizamos en la medida en que avanzamos hacia el logro de nuestras metas y de que para que esto suceda es necesario utilizar los medios a nuestro alcance, inevitablemente produce una colisión con las cualidades positivas, la dignidad y los derechos de otras personas.

La constante de nuestras culturas es una actitud ante los conflictos en la que los otros sólo tienen cabida en la medida en que se ajustan a nuestros designios; en la que el fin justifica los medios; una postura en la que el conflicto se aborda de acuerdo a la máxima individualista de primero yo, luego yo y después yo; una condición en la que lo importante es lo que la persona quiere y como lo quiere; en donde la solución debe girar alrededor de lo que la persona supone que está bien.

La actitud tradicional ante los conflictos es la principal causa del enrarecimiento de las relaciones humanas y de la escalada de violencia en todos los ámbitos en donde éstos surgen.

El aprendizaje social se convierte en un bagaje de conocimientos, actitudes y patrones de conducta con base en los cuales adoptamos distintas posturas ante los conflictos. La cuestión es que en ese bagaje desempeñan un papel nodal los agentes culturales responsables de la socialización de las personas.

Si las instituciones socializadoras cumplen con la misión que tienen encomendada, los conflictos se abordarán siempre encontrando en éstos una oportunidad para poner en práctica principios, valores y habilidades cognitivas inherentes a nuestra común humanidad (naturaleza humana).

La violencia y su efecto predador continúan diseminándose en todas las naciones de nuestro planeta como un cáncer que invade el tejido social y del que no nos libramos o no podemos ser ajenos, ya sea como activos o como pasivos.

Los avances de la ciencia y la tecnología, por cierto sin precedentes en la evolución de nuestra especie, lejos de contribuir, de alentar o de allanar el sendero hacia la pacificación social, han acentuado cualitativa y cuantitativamente la violencia en todas sus expresiones.

Admitamos que los seres humanos nos hemos desgarrado las vestiduras y nos hemos manifestado contra la violencia, a la cual paradójicamente, en aras de alcanzar la paz, le hemos declarado la guerra sin tregua y sin cuartel, aunque en la vida cotidiana aportemos dosis de agresividad que contribuyen a mantenerla y a perpetuarla.

En el seno de cada cultura nacional, independientemente de la pluriculturalidad interna, observamos cómo se multiplican los conflictos de tal manera que en la abrumadora mayoría de casos los abordamos destructivamente, en ocasiones de modo sutil y aparentemente imperceptible y en otras tantas con una brutalidad que coloca en tela de duda nuestra naturaleza esencialmente bondadosa.

Quienes habitamos en la actualidad el planeta y cada una de sus regiones nacimos en un mundo cuyo signo distintivo es la violencia, en el que los sistemas socioeconómicos exaltan el individualismo y valores relativos producto de una cultura alienante y alienada, que lejos de cohesionarnos nos enfrenta, exacerbando la concepción existencial del primero yo, luego yo y después yo.

Un individualismo en el que el otro tiene cabida en nuestra vida sólo si se alinea a nuestros intereses, concepciones y creencias necesariamente produce conflictos y el abordaje de éstos a través del uso y del abuso del poder.

Claro está, si desde nuestro alumbramiento, incluso desde nuestra concepción, experimentamos la influencia del mundo circundante y si esta influencia es producto de las relaciones sociales, grupales e interpersonales, es

comprensible que terminemos por asimilar erróneamente y, en consecuencia, aceptar que la violencia en todas sus expresiones es inherente a la vida social.

Si admitimos el comportamiento violento y las devastadoras consecuencias que éste produce como expresión natural de la vida gregaria, nos estamos convirtiendo en protagonistas de la cultura de la violencia, la cual cruza transversalmente todas las instituciones sociales.

La realidad es que concomitantemente el entorno influye sobre nosotros y nosotros sobre nuestro entorno, de tal manera que los conflictos de la vida cotidiana acabamos por gestionarlos con base en el aprendizaje social.

En el proceso de enseñanza-aprendizaje se da una franca contradicción entre el deber ser y la realidad, de ahí que optamos por dejarnos llevar por la corriente de la realidad, una realidad lacerante que, como señalamos, terminamos por alimentar y que en su conjunto se constituye en la cultura de la violencia.

Recordemos que cada uno de nosotros es como es porque así aprendimos y no somos de otra manera porque no sabemos. Tengamos presente que en esa construcción social y, en consecuencia, en la forma de relacionarnos, han influido nuestros antepasados, las instituciones socializadoras de nuestro entorno inmediato y en la aldea global en que estamos inmersos han influido e influyen usos, costumbres y concepciones ideológicas.

Asimismo, las relaciones, cómo nos relacionamos y cómo gestionamos los conflictos que derivan de dichas relaciones, determinan el devenir de la cultura. De la misma forma que nuestras relaciones son el reflejo de una cultura de la violencia o de una cultura de la paz, luego entonces a nosotros corresponde dar pasos con sentido para producir un giro en la actitud tradicional, para abordar los conflictos y, por ende, transitar hacia una cultura de la paz.

Evidentemente, se nos dificulta asimilar que si hasta ahora hemos alimentado con nuestro comportamiento la cultura de la violencia, podamos convertirnos en constructores de una cultura de la paz. Alcanzar la paz no es una quimera, no es un sueño inalcanzable, no es una utopía; sí, en cambio, es preciso que demos un vuelco radical en la manera de relacionarnos con cada uno de nosotros, con nuestro ser interior y, claro está, con quienes nos rodean, independientemente del papel que en el concierto mundial nos toca desempeñar.

La construcción de una cultura de la paz hunde sus raíces en aspiraciones milenarias que en el transitar de nuestra especie por el sendero de la historia se han visto reflejadas en declaraciones universales que consagran los derechos naturales e inalienables de los seres humanos. Por eso, si se preguntan dónde se encuentra el sustento de que nuestra especie está llamada a transitar a una cultura de la paz, nosotros diríamos que en dichas declaraciones y constituciones nacionales que han acogido las citadas declaraciones.

En efecto, en el preámbulo de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se determina que:

Se establece que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y los derechos humanos e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

Que el desconocimiento y el desprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie que han ultrajado la conciencia de la humanidad. La fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de los derechos de hombres y mujeres.

Asimismo, y como en su oportunidad lo comentamos, en el artículo 1 de la citada Declaración claramente se establece que todos los seres humanos nacemos libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como estamos de la razón y conciencia, debemos comportarnos fraternalmente los unos con los otros.

En el ámbito de las instituciones socializadoras fundamentales como la familia, la escuela y la comunidad tenemos que:

### *Familia*

En lo que se refiere a la familia, la fracción III del artículo 16 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos afirma que es un elemento natural y fundamental de nuestra sociedad.

Asimismo, los artículos 6 y 7 de la Declaración Universal de los Derechos del Niño establecen que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, necesita amor y comprensión; siempre que sea posible, deberá crecer al amparo y la responsabilidad de los padres. Además se señala que el interés superior del niño debe ser el principio rector de quienes tienen

la responsabilidad de su educación y orientación y que dicha responsabilidad incumbe en primer término a sus padres.

Precisamente en el preámbulo de la Convención de los Derechos del Niño se reconoce, como anteriormente se menciona, que el niño, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, debe crecer en el seno de la familia, en un ambiente de felicidad, de amor y comprensión. Y en el artículo 27 se reconoce el derecho de todo niño a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. Queda claro que es a los padres a quienes incumbe la responsabilidad primordial de proporcionar las condiciones de vida necesarias para el desarrollo del menor.

Por último, la Declaración sobre el Fomento entre la Juventud de los Ideales de Paz, Respeto Mutuo y Comprensión, en el principio segundo establece que los padres de familia deben fomentar en sus hijos jóvenes los ideales de paz, humanismo, libertad y solidaridad.

### *Escuela*

En el artículo 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se estipula que la educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales, favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos y religiosos y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.

El artículo 10 de la Declaración Universal de los Derechos del Niño establece que el niño debe ser educado en un espíritu de comprensión, tolerancia, amistad entre los pueblos, paz y fraternidad universal y con plena conciencia de que debe conservar sus energías y aptitudes al servicio de sus semejantes.

Es importante destacar que en la Declaración sobre el Fomento entre la Juventud de los Ideales de Paz, Respeto Mutuo y Comprensión entre los Pueblos (7 de diciembre de 1965) se estipula en su preámbulo que la paz, la libertad y la justicia deben figurar entre las garantías principales para lograr las aspiraciones de felicidad de la juventud.

En el principio inicial de la declaración se establece que la juventud debe ser educada en el espíritu de la paz, de la justicia, de la libertad y el respeto y la comprensión mutuos, a fin de promover la igualdad de derechos de todos

los seres humanos y en todas las naciones. Asimismo, en el sexto principio queda claro que la educación de los jóvenes debe tener como una de sus metas principales el desarrollo de todas sus facultades, la formación de personas dotadas de altas cualidades humanas, profundamente apegadas a los nobles ideales de paz, libertad, dignidad e igualdad para todos y penetradas de respeto y amor por el hombre y su obra creadora. En este mismo principio se reconoce la importancia de que la familia y la escuela se sumen en esta tarea.

### *Comunidad*

En el artículo 29 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se estipula que “toda persona tiene deberes respecto de la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad”.

Por último, en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (16 de diciembre de 1996), en el artículo 26, queda claramente establecido que todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación, debiendo garantizarse la protección integral y efectiva contra cualquier discriminación por motivo de raza, color sexo, idioma o religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Como hemos podido apreciar tanto de las declaraciones mundiales como en las constituciones nacionales, se establece con claridad la legítima aspiración de construir una cultura de la paz. Sin embargo, el reto es producir cambios en la cultura para que los compromisos, las aspiraciones, las consignas, las proclamaciones y los mandamientos comprendidos en los documentos ya señalados se conviertan en realidad.

Para que el ambiente en la familia, en la escuela y en la comunidad sea propicio para el perfil del ser humano a que aspiramos, son necesarios cambios radicales en las relaciones y en el abordaje de los conflictos. Una nueva perspectiva de cómo nos relacionamos, así como también otra concepción y visión de los conflictos, que nos permitan comprender los ingredientes de estos últimos y abordarlos cuidando y procurando siempre fortalecer nuestras relaciones, éste el primer paso para transitar hacia la construcción de una cultura de la paz.

Los Estados-nación deben hacer la parte que les corresponde, es decir, diseñar políticas públicas que produzcan condiciones objetivas de pacificación social que permitan a las nuevas generaciones ser educadas por las instituciones socializadoras en plena sintonía con los instrumentos internacionales y nacionales a que nos hemos referido. Asimismo, deben crear instrumentos sociales en los que la práctica de la mediación se democratice y los miembros de las comunidades de todas las latitudes territoriales tengan la posibilidad de disponer de este eficaz instrumento de pacificación de las relaciones humanas.

A la sociedad, por otro lado, nos corresponde relacionarnos procurando apearnos al respeto de los derechos fundamentales de nuestros semejantes y, en caso de conflictos, gestionarlos nosotros mismos o con la ayuda de un tercero negociando asociativamente y también mediando asociativamente.

Negociar asociativamente y mediar asociativamente imperiosamente produce cambios de actitud ante los conflictos, perdiendo la violencia cabida a la vez que las personas nos percatamos de que podemos coexistir en la diversidad y a pesar de nuestras diferencias pacíficamente y de que la calidad en las relaciones y la solución empática de los conflictos son cauce para guiarnos ante la paz interior.

Imaginemos por un instante el ambiente en el que todos y cada uno de nosotros nos desenvolvemos, ya sea en el hogar, en la escuela o en el trabajo. Ahora imaginemos que en casa convivimos alegremente; después de todo, se supone que la familia es un espacio de amor, de comprensión y de felicidad. Claro está, si surge un conflicto de inmediato lo abordamos, identificando sus causas y procurando su solución, sumando todos nuestros poderes y atendiendo nuestras necesidades. Si no lo logramos, pedimos apoyo a un tercero, quien nos alienta a que juntos construyamos una solución mutuamente satisfactoria y duradera. De esta manera, queda atrás una experiencia que nos ha permitido crecer como personas y fortalecer nuestras relaciones.

Ahora imaginemos la escuela, a la que vemos como una extensión de nuestra familia y, dependiendo del papel que nos corresponda, interactuamos siempre preocupados y ocupados por cuidar nuestras relaciones y porque los conflictos entre estudiantes, maestros y personal administrativo se atiendan y se aprecien como experiencias que adecuadamente gestionadas mejoren las relaciones entre los actores de la vida escolar y que su abordaje eficaz se

convierta en aprendizaje para gestionar asociativamente los conflictos dentro o fuera de la escuela.

En este contexto, debemos reflexionar y preguntarnos qué debemos hacer para que se produzcan cambios en las relaciones de los actores de dichas instituciones. Es decir, qué podemos hacer para que los seres humanos nos relacionemos de manera distinta a como lo hacemos y que esta manera distinta de relacionarnos se convierta en una alternativa viable para transitar de una cultura de la violencia a una cultura de la paz.

Si enseñamos a los protagonistas de los conflictos a abordarlos atendiendo al deber ser del contexto en el que surgen y respetando los derechos humanos considerados en las declaraciones y convenciones internacionales y en el apartado dogmático de las constituciones nacionales, entonces estaremos avanzando con sentido hacia la construcción de una cultura de la paz. Estamos convencidos de que la mediación como técnica es el más eficaz de los métodos de solución colaborativa de conflictos.

Asimismo, desde el enfoque asociativo, quienes hemos practicado con este modelo somos testigos de que los protagonistas del conflicto experimentan una visión distinta de éste, lo que les permite fusionarse produciendo la práctica de sus habilidades positivas y sociocognitivas.

En México hemos podido constatar que una visión holística de los modelos de mediación en el que el eje rector es la mediación asociativa produce cambios en las relaciones interpersonales en los grupos humanos, incluso en aquellos catalogados como de alto riesgo.

Es así como el proceso de mediación se redimensiona como sistema vivencial y de aprendizaje en el que los protagonistas del conflicto estarán en condiciones de comprenderse y aprender a negociar asociativamente y a desarrollar y poner en práctica cualidades positivas y sociocognitivas indispensables para la convivencia cotidiana.

Un cambio en la cultura es factible en la medida en que los países se comprometan con políticas públicas nacionales destinadas a pacificar a la sociedad y en el nivel de compromiso de las instituciones sociales que se sumen a esta verdadera epopeya de cambio cultural.

El movimiento mediador es revolucionario, ya que nos convoca a convertirnos en protagonistas del cambio de nuestra cultura.

Sólo un ejército de mediadores pacificadores con una clara concepción de la trascendencia social de la mediación asociativa podrá incidir en el cambio del paradigma cultural de una cultura de la violencia a una cultura de la paz y de la concordia.

Forjemos un ejército de mediadores pacificadores pares que con su que-hacer serenen espacios en los que relacionalmente estamos extraviados.

No olvidemos que nuestras relaciones son el reflejo de una sociedad violenta o una sociedad pacífica, por lo que nos corresponde elegir el rumbo.

## POLÍTICAS PÚBLICAS Y MEDIACIÓN ASOCIATIVA. MÉXICO COMO REFERENCIA

La propuesta desde el margen de la sociedad civil en el diseño de políticas públicas de pacificación social a través de programas en los que la mediación sea el elemento rector nos compromete con aquellos documentos que contienen las estrategias que el Estado mexicano ha programado para avanzar en la transformación integral de nuestro país.

El artículo 26 de nuestra Carta Magna establece la obligación del Ejecutivo federal de organizar un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para independencia y la democratización política, social y cultural de la nación. Y es precisamente en este contexto donde en cada sexenio se diseña un Plan Nacional de Desarrollo.

Los citados planes se estructuran con base en ejes rectores y de cada uno de ellos dimanar las bases para la elaboración de políticas públicas necesarias para que se cumpla con las metas establecidas.

Cada uno de los ejes rectores se encuentra directa o indirectamente vinculado a la pacificación nacional y éstos se refieren a:

- Estado de derecho y seguridad.
- Economía competitiva y generadora de empleos.
- Igualdad de oportunidades.
- Sustentabilidad ambiental.
- Democracia efectiva y política exterior responsable.

Como hemos podido apreciar, el primer eje rector es el de Estado de derecho y seguridad y es precisamente en este eje que resultan pertinentes las políticas públicas de pacificación social a través de la mediación.

De la lectura del eje de Estado de derecho y seguridad se desprende el reconocimiento del Estado mexicano de garantizar al pueblo mexicano:

- La convivencia armónica de la sociedad.
- La confianza de la ciudadanía en las instituciones del Estado.
- El respeto irrestricto a los derechos humanos y a los consagrados en la parte dogmática de la Constitución.
- La libertad en democracia.
- El acceso efectivo a la justicia y a su condición igualitaria.

La consolidación de una verdadera cultura de la legalidad que debe formar parte de la vida cotidiana.

- Seguridad para todos.
- Un clima de orden social.
- Un clima de tranquilidad social.
- Un clima de paz social.

El reto del Estado mexicano para hacer efectivas las garantías antes mencionadas es mayúsculo y resulta inimaginable su materialización sin el diseño de políticas públicas en las que se contemplen cambios cualitativos de índole cognitiva entre quienes actualmente somos protagonistas de una cultura de la violencia y activos participantes de su perpetuación.

En efecto, infinidad de diagnósticos a nivel nacional muestran un país con altas dosis de violencia que cruzan transversalmente en su conjunto a las instituciones socializadoras.

La cristalización de las garantías contempladas en nuestra Carta Magna sobre Estado de derecho y seguridad nos lleva a abrir un amplio espacio de reflexión referente al papel que desempeñan las instituciones socializadoras responsables de la culturalización primaria, secundaria y terciaria, es decir, de la familia, la escuela y la comunidad en este fino propósito.

Para esto es necesario que en lo que se refiere a cada una de las instituciones socializadoras ponderemos su deber ser y su realidad, valorar en cada caso la eficacia de la mediación para disminuir y erradicar la brecha

existente y, en consecuencia, la pertinencia de políticas públicas para que esto acontezca.

Y es que las aliadas naturales para que el Estado logre garantizar los eternos compromisos de procurar protección y seguridad al pueblo son precisamente las instituciones socializadoras ya señaladas.

Ser, deber ser y qué hacer para que a través de políticas públicas contribuya el Estado a producir una sociedad sana y segura es el reto.

En esta ocasión nos referiremos a la familia justamente por la importancia de esta nodal institución social.

### *La familia*

La familia concebida idealmente como:

- El espacio natural donde cada uno de nosotros desarrolla cualidades inherentes a nuestro ser.
- El lugar en el que una y otra vez se insiste en que los niños, niñas y adolescentes están llamados a crecer en un ambiente de amor, de felicidad y de comprensión.
- El refugio en un mundo en el que el control, sometimiento y dominación se repiten una y otra vez en la esfera social.
- El espacio natural de aprendizaje sobre la convivencia social pacífica.
- Cultivo de los valores inherentes a nuestra naturaleza y que se encuentran consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Transmisión de valores espirituales inherentes a la religión de nuestro pueblo.
- Transmisión de valores éticos.
- Transmisión de valores cívicos.
- Inculcar el respeto a la legalidad.
- La práctica de un amor fraternal, solidario y cooperativo.
- Espacio en el que se privilegie el diálogo.
- Espacio donde se privilegie el bienestar físico, emocional e intelectual de sus integrantes.

Sin embargo, nos encontramos ante la cruda realidad de que las relaciones familiares cada día se tornan más violentas en México y más allá de

nuestras fronteras. A partir de los años noventa del siglo pasado, el Estado mexicano decidió intervenir a través de sus tres poderes de los tres órdenes de gobierno para reducir los índices de violencia en la familia y sus devastadores efectos en la vida gregaria.

Es así como se produjo una amplia legislación para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia familiar. En el ámbito de la competencia de la federación se promulgaron las siguientes leyes:

1. Ley General para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
2. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
3. Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres

En los estados y la Ciudad de México se reformaron los códigos Civil y Procesal Civil en Materia Familiar para dar una contundente respuesta a la violencia en esta institución y el Código Penal para ampliar y regular ampliamente el tipo de violencia intrafamiliar.

Asimismo, surgieron legislaciones específicas en la materia y, por ejemplo en el estado de Sonora, entraron en vigor las siguientes leyes:

1. Ley de Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar
2. Ley de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
3. Ley de Acceso a la Mujer a una Vida Libre de Violencia
4. Ley de Atención y Protección a Víctimas del Delito

La disposición del marco legislativo produjo el nacimiento de instituciones y amplió la competencia de éstas en los tres órdenes de gobierno, avocándose a enfrentar la violencia en la familia.

En pleno año 2018 y ya por concluir la segunda década del siglo, nos encontramos con familias en cuyo seno sus protagonistas tienden a ser cada día más violentos y, derivado de la influencia del entorno social, surgen nuevas manifestaciones de agresión entre miembros de la familia. La realidad es tan preocupante que hay entidades de la república en las que de cada dos familias una endémicamente está atrapada en relaciones violentas. Las cifras más halagadoras en estados exitosos por las acciones que han implementado nos muestran que de cada tres familias una sufre con frecuencia relaciones violentas, ya sean físicas, verbales, psicológicas, patrimoniales o sexuales.

La violencia en la familia es sin lugar a dudas un muro de contención para que el Estado pueda cumplir con sus funciones y específicamente para dar plena vigencia a las garantías a que se refiere tanto nuestra Constitución como las perennes promesas de campaña de distintas voces. Asimismo, se convierte el hogar en un espacio hostil donde el poder se usa entre los actores para controlar, para someter o dominar, a pesar de los lazos que los atan.

La violencia en las relaciones familiares produce conflictos que, a su vez, se gestionan a través de patrones de conducta violentos, lo que se convierte en un círculo vicioso que lanza por la borda la función social de la familia y la vuelve un agente donde se fraguan conductas que contribuyen a la descomposición social. Como podemos observar, la familia no responde en la actualidad a la misión que le corresponde cumplir y, en consecuencia, opera como una institución social que inhibe la cristalización de los vehementes párrafos de nuestra Constitución.

El Estado mexicano necesita aliados para cumplir con la función que constitucionalmente tiene. El problema es que los integrantes de la familia, independientemente de su composición, interactúan con base en patrones de conducta que contradicen y que producen una colisión con la misión que ésta tiene encomendada.

El divorcio entre la realidad de la familia y su deber ser coloca al Estado mexicano en una situación en la que las políticas públicas parecieran sembrarse en tierra estéril, ya que la alianza sólo es concebible cuando aquellos a quienes está destinada tienen claro y quieren que a través de dichas políticas se facilite el cumplimiento de su misión.

Si todos sabemos cuál es la función social de la familia, nos preguntamos: ¿por qué la sabotamos consciente o inconscientemente?, ¿qué acaso no todos queremos convivir pacíficamente con nuestros seres queridos? En este contexto y en el ámbito de la familia, el Estado mexicano tiene un triple compromiso para que los planes y programas de un Estado democrático social de derecho puedan traducirse en hechos:

1. Debe quedarles claro a los millones de familias, independientemente de su composición, cuál es su función social.
2. El Estado debe instrumentar políticas públicas destinadas a facilitar a las familias el cumplimiento de su función social.

3. El Estado debe diseñar políticas públicas en las que cobre plena vigencia el derecho de los integrantes de la familia a resolver sus conflictos a través del diálogo, la tolerancia, la flexibilidad y la deliberación.

En políticas públicas orientadas a que la familia cumpla con su función social a través de programas de mediación se debe considerar la necesidad de hacer efectiva la convivencia armónica entre sus miembros, ya que es condición indispensable para que la institución familiar realice eficazmente las tareas que socialmente tiene encomendadas.

Actitudes ante los conflictos que inhiben la función social de la familia, como:

- La de esperar y ver una vez que el conflicto ha nacido.
- Realización de actos unilaterales a la fuerza.
- Que un tercero en el seno de la familia decida el conflicto.
- Que se utilicen vías colaborativas como medio de manipulación para gestionar el conflicto.

Cuando los conflictos que se manifiestan como consecuencia de las relaciones entre los integrantes de la familia son abordados mediante alternativas como las ya comentadas, ésta se aleja de su misión social. En efecto, el abordaje destructivo de los conflictos produce graves consecuencias entre los integrantes del sistema familiar y en los respectivos subsistemas.

El abordaje destructivo de los conflictos en el subsistema conyugal daña tanto a la pareja como a sus hijos y a la relación entre éstos. Asimismo, en el subsistema paterno-filial daña tanto a los hijos, hijas y adolescentes como a su padre, madre o adulto bajo cuya custodia se encuentran. Y por último, en el sistema paternal daña a hermanos y hermanas y a la vez al resto de los integrantes del sistema familiar.

En efecto, la familia es una pequeña comunidad de enseñanza y aprendizaje, de ahí la importancia de cómo nos relacionamos.

Como ya lo comentamos, en un significativo porcentaje y dependiendo de la entidad de la república, las relaciones interpersonales en la familia suelen ser destructivas. Entre los efectos visibles más devastadores del abordaje destructivo de los conflictos en la familia se encuentran:

- a) La ruptura y, en consecuencia, la desintegración de la familia.

- b) Opresión de género a causa de la desigualdad, los estereotipos y la jerarquización entre hombres y mujeres.
- c) La misoginia manifestada en actos de crueldad contra mujeres.
- d) La violencia ejercida entre los miembros de los subsistemas conyugal y paterno-filial.
- e) La gestión de los conflictos a través de la mentira, el engaño o la manipulación.
- f) La suposición de los integrantes de la familia de que los conflictos en las relaciones humanas se abordan de manera natural a través de las actitudes que ya mencionamos.
- g) Reforzamiento en los generadores de la violencia en la familia de que esta manera de relacionarse es la adecuada y el reforzamiento, en consecuencia, para el resto de los miembros de la familia de que esta actitud ante los conflictos es válida, admisible y aceptable.
- h) La suposición de los hijos, hijas y adolescentes de que la violencia en todas las expresiones o la actitud ritual de los receptores de la violencia es natural y es inherente a la vida social.
- i) La percepción individualista de que para lograr lo que se quiere son admisibles vías tanto lícitas como ilícitas.
- j) Daño psicológico que se traduce en:
  - Suicidios.
  - Iniciación en el consumo de sustancias alteradoras de la mente.
  - Deserción escolar.
  - Paso al acto criminal.

Pérdida del respeto por las normas que dan vigencia a nuestro Estado democrático de derecho, desde los derechos humanos, pasando por nuestra ley fundamental, hasta las legislaciones secundarias que regulan la convivencia en su conjunto.

La mediación asociativa como metodología, como procedimiento y como movimiento de paz y de concordia social nos proporciona una visión distinta de los conflictos, pero sobre todo de su abordaje.

La mediación en la familia como proceso vivencial y de aprendizaje les enseña a sus protagonistas que los conflictos se pueden abordar respetando la dignidad y sin violentar los derechos de los demás y sí, por el contrario,

respetando, poniendo en práctica cualidades positivas y habilidades socio-cognitivas.

La mediación asociativa da cabida a la democratización de la familia, con lo cual se rompen patrones de conducta, estereotipos y concepciones jerárquicas y sus integrantes toman conciencia de que los conflictos abordados a través del diálogo, la tolerancia, la deliberación y el consenso producen condiciones objetivas para mantener relaciones armónicas, sanas y seguras.

Asimismo, la mediación asociativa nos muestra un nuevo sendero en las relaciones interpersonales de la familia. Igualmente, nos enseña a relacionarnos, de tal manera que podamos expresar lo que sentimos y lo que pensamos sin provocar en los otros reacciones adversariales, a experimentar un genuino interés y preocupación por los otros y a sumar nuestros poderes en la búsqueda de soluciones que fortalezcan las relaciones familiares.

En la familia la mediación nos permite aprender a negociar asociativamente los conflictos y a experimentar cambios cognitivos, lo que nos hace crecer como seres humanos y llevar en nuestro bagaje hacia el futuro dichas habilidades para ponerlas en práctica con el prójimo.

Programas de políticas públicas para democratizar la práctica de la mediación en conflictos familiares y, en consecuencia, la generalización de su práctica ineludiblemente nos conducirá a un cambio en la cultura, dada la importancia de esta institución socializadora.

La democratización de la práctica de la mediación en los conflictos familiares y, en consecuencia, el aprendizaje generalizado de sus miembros para abordar asociativamente sus conflictos, compromete al Estado en el diseño e instrumentación de una política pública caracterizada esencialmente por:

- La formación de mediadores expertos en familia en cada entidad de la república, seleccionando entre el personal de las dependencias de gobierno a profesionales con el perfil idóneo para desempeñar esta función.
- Los expertos en profesionalización de formadores capacitarían a mediadores familiares pares seleccionados o elegidos entre las personas con el perfil idóneo en barrios, colonias, vecindarios, pequeñas poblaciones y comunidades indígenas de todas las latitudes geográficas en cada entidad.

- Miembros de la comunidad con el perfil ya señalado, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, se convertirían en mediadores pacificadores pares que aportarían gratuitamente sus conocimientos para apoyar a familias cuando en su seno acontezcan conflictos que afecten las relaciones sanas y seguras que deben mantenerse para construir la sociedad que todos deseamos.

Así, por ejemplo, las ventajas de una política pública de pacificación social en la familia y de que ésta tenga como base la mediación asociativa, se sustenta en los siguientes elementos:

Las personas de la misma comunidad, es decir, del barrio, son capacitadas por expertos mediadores del Estado para que cuando surjan conflictos en alguna familia, mediadores pares de la misma comunidad aparezcan en escena y se produzcan condiciones para facilitar su solución.

En cada barrio o colonia se profesionalizan mediadores pacificadores pares que integran un voluntariado con un fuerte compromiso de la función social de la familia y, obvio, con una clara comprensión de la realidad por la que atraviesa esta institución en el lugar o zona donde vive.

Cuando surjan conflictos en una familia siempre estará cerca un mediador pacificador par adecuadamente capacitado en problemas familiares y que cualquiera de los protagonistas de la disputa –hijos, abuelos, sobrinos, tutores, pupilos, adoptantes o adoptados–, es decir, cualquier miembro de esta institución pueda acudir para pedirle que intervenga.

El mediador pacificador par será profesionalizado en negociación y en mediación asociativa, de tal manera que cuando aparezca en escena tanto en la fase de premediación como de mediación pondrá en práctica principios tales como: *nosotros trabajando juntos, el conflicto abordándolo en el contexto de la relación; la creación de condiciones para el fortalecimiento de la relación y el logro de beneficios mutuos.*

Asimismo, el mediador par familiar conversará con los mediados sobre la familia, la función social que el Estado le tiene encomendada, cómo se concibe cotidianamente y en declaraciones tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración Universal de los Derechos del Niño; asimismo, por qué es muy importante para construir redes ciudadanas sanas y seguras.

El mediador par, convencido de la importancia de la función social de la familia, introducirá a los mediados en un proceso vivencial y educativo en el que sin hacer propuestas de solución al conflicto puntual, ya que esta tarea sólo compete a los mediados, los guiará en una dinámica en la que necesariamente se debe producir una experiencia de democratización de las relaciones interpersonales, lo que sienta las bases para cambios cognitivos y patrones de conducta de los protagonistas del conflicto que suelen ser el caldo de cultivo de la violencia.

La aparición en la escena del conflicto familiar de mediadores pacificadores pares cuando surgen las primeras desavenencias posibilita una labor profiláctica que se traduce en un alto índice de probabilidades de que si la familia tiene composición nuclear, ésta se preserve y se mantenga sana en sus relaciones, lo que se traduce en condiciones potenciales para que la niñez crezca en un ambiente más apropiado para el pleno desarrollo de su personalidad.

El mediador pacificador par en conflictos familiares, precisamente por haber sido capacitado en negociación asociativa y en habilidades cognitivas para el comportamiento prosocial, puede producir en los mediados una manera distinta de relacionarse, de abordar los conflictos y de concebir su solución.

El efecto sanador de las relaciones familiares que suele producir la mediación asociativa facilita a los actores de la vida familiar el ajuste de su devenir cotidiano a las funciones socialmente encomendadas y esperadas.

Sobre todo, el proceso de mediación, como ya lo comentamos, concebido como una experiencia vivencial y educativa, permite que las partes, además de construir por sí mismas la solución al conflicto, aprendan a negociar asociativamente en su vida habitual, hecho que indudablemente fortalece sus relaciones.

#### LA CONSTRUCCIÓN DE UNA PAZ DURADERA

Como pudimos apreciar a lo largo de esta obra, el sendero por donde hemos decidido transitar en la práctica de la mediación es aquel que nos conduce hacia la anhelada cultura de la paz y de la concordia. Somos conscientes de los cuestionamientos que durante los últimos años nos han hecho en el sentido de que la mediación no es una panacea; que debemos desacralizarla y abstener-

nos de traicionarla en el entendimiento de que sólo es una técnica cuya única labor es la facilitación de la solución del conflicto; que hemos trastocado su esencia, es decir, debemos circunscribirnos a visualizarnos como simples facilitadores dotados de una cajita de herramientas que contiene elementos puntuales para la solución de problemas; que carece de sentido suponer que las personas experimentan cambios, mejoran sus relaciones y resuelven sus conflictos en sólo dos o tres sesiones; que la mediación no dispone de los elementos para que la violencia se reduzca, ya sea entre las personas o en la sociedad, por lo que es inconcebible la cristalización de las metas que nos hemos propuesto desde el margen de la corriente asociativa.

Claro está, basta con observar la flagelante realidad y cómo es que opera el reino de la violencia, tanto la que ejercemos sobre nosotros mismos (consumo de alimentos tóxicos, ingesta de sustancias alteradoras de la mente, pensamientos que producen estados emocionados alterados) como la que practicamos sobre los demás (física, verbal, emocional, patrimonial, sexual) y la que experimentamos en nuestro entorno social (la familia, la escuela, el barrio, la comunidad local, nacional e internacional), para suponer que es connatural a la vida gregaria y que luego entonces los ciudadanos nada podemos hacer para producir cambios, ya que ésta es expresión de la naturaleza de nuestra especie.

Sostenemos, sin duda alguna, que las cualidades positivas son más potentes que nuestras cualidades negativas y que, sumadas a las habilidades sociocognitivas, nos permiten aletargar nuestra inclinación hacia el mal y, en consecuencia, hacia la violencia, pero para esto es necesario que se produzcan cambios en la cultura, ya que a lo largo de nuestra historia como especie hemos pervertido la vida social y nos hemos intoxicado grupalmente. Es así como el germen de la violencia nos es inoculado por el mismo entorno que influye sobre nosotros y termina por convertir nuestro comportamiento en un referente de la realidad.

Cuando una idea emerge en nuestro ser interior, están invariablemente presentes nuestras cualidades positivas y negativas y en lo particular la influencia arrolladora de la realidad circundante. De ahí que en la esfera psíquica o interna tenemos los primeros grandes debates sobre si permitimos o no que la idea germine; es decir, nuestras relaciones internas resultan clave para la toma de decisiones.

Cómo relacionarnos con nosotros mismos de tal manera que no tengamos disposición a agredirnos o agredir a los demás, es decir, para sembrar la semilla de la violencia. Es una tarea compleja y a la vez sencilla si en este último supuesto desarrollamos nuestras cualidades positivas y nuestras habilidades sociocognitivas; es decir, podemos producir muros de protección internos para prevenir que la influencia nociva que durante nuestra existencia ha ejercido en el entorno se mantenga fuera de nuestras decisiones y que las situaciones concretas que se nos presentan las gestionemos en principio haciendo uso de nuestras cualidades positivas.

Sabemos que independientemente de los condicionamientos sociales, somos portadores de las cualidades y habilidades a las que ya nos hemos referido. Luego entonces, una tarea primordial es facilitar su desarrollo, pero al margen de ello, cuando los conflictos emergen y se ubican en nuestro consciente se nos presenta la oportunidad de mediar intrapersonalmente, asociándonos en nuestra vida interna para superarlos en sintonía con todo aquello que hace a nuestra paz interior.

El equilibrio, la serenidad y la tranquilidad que nos da una clara comprensión de nuestra realidad interna facilitan nuestra interacción en la vida gregaria, en particular en el seno de las instituciones socializadoras, y cuando surgen conflictos esta realidad nos permite abordarlos asociativamente, lo que normalmente diluye el espíritu bélico en los demás.

Si aun con nuestra actitud no se logra la solución de un conflicto dialogando con él o los otros, la mediación es un espacio de encuentro donde se podrán poner en práctica las mejores cualidades y habilidades de los mediados.

Lo ideal sería que estuviéramos inmersos en culturas de la paz y de la concordia en las que desde nuestro nacimiento existieran condiciones para desarrollar nuestras cualidades positivas y nuestras habilidades sociocognitivas. Es así que nuestras relaciones invariablemente se fincarían en la disposición a resolver nuestros conflictos asociativamente, ya sea a través de la negociación, o bien de la mediación.

Es decir, si nuestras primeras experiencias sobre los conflictos se dan en un contexto donde las personas lo gestionan asociativamente, este aprendizaje nos permitirá relacionarnos en condiciones tales que habrá una continua

evolución en la manera de vernos y relacionarnos con nosotros y, en consecuencia, en la forma de relacionarnos con los demás.

Si una buena idea germina y se vuelca sobre nuestro mundo exterior, impactará a quien llegue. Si el lenguaje que se emplee es congruente con la idea, nuestras relaciones reflejarán a la vez el contenido del que las hemos dotado. Es así como en lo individual y grupalmente se entrelazan en la red social mensajes y acciones que apuntan a la coexistencia pacífica.

Sin embargo, nuestra realidad no propicia condiciones para que en la vida cotidiana imperen diálogos restaurativos y en su caso apreciativos, así como tampoco para gestionar asociativamente nuestros conflictos internos, interpersonales y grupales. Es por esto que, independientemente de la existencia de senderos exitosos para pacificar nuestras sociedades, la vía alterna que nosotros hemos encontrado son la negociación y la mediación asociativa.

La estrategia que proponemos para restaurar los conflictos ya existentes y dar cabida a una continua interacción apreciativa es la democratización de la práctica de la negociación asociativa; es decir, que a través de políticas públicas y planes de organizaciones ciudadanas se diseminen, sobre todo en las familias, en las escuelas y en los barrios, los conocimientos requeridos para dar un giro en la manera de relacionarnos y dar cabida a un nuevo paradigma relacional al que nos invitan precisamente la negociación y la mediación asociativa.

Conjurar la violencia en las instituciones socializadoras a través del aprendizaje de este nuevo paradigma, es decir, aprender a interactuar sin producir reacciones adversariales; fortalecer nuestras cualidades positivas y nuestras habilidades sociocognitivas; respetar la dignidad y los derechos de los demás, constituye la generación de condiciones objetivas para transitar hacia una cultura de la paz.

Lograr que a través de los órganos formales e informales todos tengamos acceso a conocimientos sobre negociación asociativa significa que las actitudes de evasión y actos unilaterales de fuerza no tienen cabida en nuestro diario interactuar y sí, por el contrario, entran procesos de diálogo en los que el “nosotros” se convierte en el factor detonante de cambios que, adecuadamente conducidos por los Estados democráticos de derecho, nos movilizan hacia sociedades pacíficas donde las personas estamos en condiciones

de desenvolver armónicamente nuestra personalidad y, en consecuencia, de alcanzar un desarrollo humano pleno.

La multiplicación geométrica de los conocimientos sobre negociación asociativa que integran los diálogos restaurativos y los diálogos apreciativos cambiará paulatinamente la manera de ser y de relacionarnos entre quienes vivimos en culturas alienantes, donde haber privilegiado el “tener sin límites” nos ha colocado en la condición de contendientes, de gladiadores, de luchadores en ambientes culturales en los que los demás existen sólo si nos beneficiamos de ellos.

La buena noticia, y a la vez paradójica por excelencia, es la de que estando inmersos en un modo de producción donde se coloca en un pedestal el individualismo hedonista, podemos lograr el surgimiento de hombres y mujeres renovados por la comprensión de la cualidad del egocentrismo positivo capaz de percatarse de que es sumando como se puede alcanzar los mismos fines, pero sin renunciar a las cualidades positivas que dan sentido a nuestra especie.

Precisamente por los altos índices de violencia en todas las esferas de interacción y porque todos los que habitamos esta aldea global ya hemos sido inoculados por el germen de la violencia, es necesario que para alcanzar a negociar asociativamente, primeramente queremos un ejército de mediadores asociativos pacificadores pares para que sean ellos los que, además de mediar, nos enseñen a través de programas sencillos a negociar asociativamente.

Nos referimos a una transformación en la infraestructura social, pero no un cambio económico o material, sino en nosotros mismos y en la manera de relacionarnos. Ya lo decíamos, “dependiendo de cómo nos relacionamos vivimos en una cultura de la violencia o en una cultura de la paz”, pues precisamente está en nosotros y la revolución del conocimiento como protagonistas de una renovada cultura.

Mediar asociativamente en las instituciones públicas, privadas y sociales es sin lugar a duda una experiencia de aprendizaje, ya que su característica vivencial permite un continuo aprender, independientemente de que se encuentre siempre presente la necesidad primaria de que las partes resuelvan el conflicto.

Un ejemplo de cómo es posible lo que señalamos es la instrumentación de esta estrategia en un lugar de encierro, en este caso en un reclusorio con una población de 4 500 personas privadas de su libertad.

Nos referimos al Centro de Reinserción Social de Hermosillo en Sonora, México, cuyas características son similares a la de cualquier otra prisión de América Latina y, en lo que a nuestro tema se refiere, un lugar plagado de conflictos que diariamente culminaban con agresiones físicas y por lo menos con dos muertes por mes.

La violencia era tal en el citado reclusorio que en cierto momento, con la pretensión de apaciguar a los internos, un director tomó la decisión de internarse a los patios. Cuando esto sucedió lamentablemente fue privado de la vida a manos de seres que a flor de piel tenían la disposición a lesionar o matar sin remordimiento alguno.

El año 2004 planteamos un programa de mediación asociativa que con el tiempo les permitiera a los internos negociar asociativamente, lo que cambiaría esta realidad y sobre todo se generarían las condiciones para instrumentar programas de reinserción social. Nuestra propuesta no estuvo exenta de dificultades, pero al fin logramos convencer a las autoridades de convertir el centro mencionado en un proyecto piloto que, de tener éxito, se ponderarían sus ventajas para aplicarse y replicarse a otros estados de la república mexicana y en otras naciones.

Esta propuesta nos permitió, a pesar de la complejidad de nuestra primera etapa, llevar a cabo una selección entre la comunidad penitenciaria para profesionalizar mediadores pacificadores pares capaces de multiplicar sus conocimientos y enseñar a sus compañeros a negociar asociativamente. Después de superar complicadas situaciones, logramos integrar un primer grupo proveniente de distintas y variadas áreas del penal, convirtiéndose en el transcurso del tiempo en la primera generación de mediadores asociativos, cuya misión fue la de pacificar el citado centro.

Durante el proceso de formación comenzamos a observar cómo es que los participantes, de manera tácita y espontánea, comenzaban a aplicar sus conocimientos para prevenir conflictos en los espacios de uso común y, una vez concluidos sus estudios, logramos que la administración les proporcionara un espacio físico que les permitiera prestar sus servicios formalmente.

Así las cosas, el tiempo transcurrió y continuamos formando mediadores pacificadores pares habilitándolos, como ya se mencionó, para la multiplicación de sus conocimientos. Los resultados, cabe señalarlo, fueron espectaculares, pues los homicidios disminuyeron hasta desaparecer; lo mismo sucedió con las lesiones, que sólo se producen ocasionalmente.

En la actualidad existe un mediador pacificador par por cada cuarenta personas privadas de su libertad y prácticamente la totalidad de la población sabe negociar asociativamente. Esta experiencia en sí se ha traducido en una forma de reinserción. El centro dejó de ser un sitio de alto riesgo para convertirse en un penal de riesgo menor al que hoy en día se puede ingresar a cualquier espacio sin temor a ser agredido.

Asimismo, sostenemos que la negociación y la mediación asociativa se convirtieron en el abono que fertilizó una tierra que antes era árida y comenzaron a implementarse programas de reinserción social. Se observó la disposición de los internos a experimentar cambios y, lo más importante, todos en general se abrieron y se involucraron en el conocimiento y la práctica de las bellas artes.

Actualmente en un país como México, caracterizado por la violencia y la percepción ciudadana de que los reclusorios son universidades del crimen, en donde la vida no vale nada y la readaptación es un mito, existen ya reclusorios como el que se ha mencionado a los que denominamos “espacios en los que impera la subcultura de la paz inmersos en una cultura de la violencia”.

Producidos cambios en las relaciones de la población interna, decidimos dar un paso muy importante para la reinserción social de los detractores, en particular aquellos que han sido abandonados por la familia, y fue precisamente la revinculación con sus padres, con su pareja, con sus hijos e hijas a través de una estrategia de sensibilización tanto con los privados de su libertad como con sus familias hasta alcanzar los encuentros, claro está, conducidos por mediadores pacificadores internos, justamente por su comprensión, producto de la experiencia personal. La mediación asociativa ha producido el efecto que esperábamos y se ha generado un efectivo reencuentro, una reconciliación, fruto de la restauración de vínculos afectivos y de la sanación de heridas emocionales, lo que ha sido de vital importancia e interés para el Estado y la sociedad, ya que cuando una persona obtiene su libertad, cuenta

con una red protectora para facilitarle el complejo proceso de reintegración social.

Así como esta experiencia, hemos tenido logros en los últimos años en muchos otros espacios. Sin embargo, estamos convencidos de que no existen lugares más desalentadores para trabajar en proyectos de pacificación social que los reclusorios mismos, por lo que si en estas zonas de riesgo extremo se han experimentado los cambios que ya hemos referido, no cabe duda de que la mediación asociativa sí constituye un vehículo eficaz de pacificación social.

Si la mediación asociativa instrumentada por pares ha demostrado durante los últimos años su eficacia en los reclusorios, cómo podemos dudar de que lo haga también en la familia, en la escuela, en la comunidad próxima y en cualquier otro espacio de convivencia.

La importancia de la mediación asociativa es tal que en la actualidad la Secretaría de Seguridad Pública federal está evaluando la pertinencia de un programa de “políticas públicas sobre prevención etiológica del crimen y mediación asociativa” destinado a la pacificación de Ciudad Juárez, Chihuahua, catalogada en la actualidad como la ciudad más peligrosa del mundo.

Luego entonces, el mediador asociativo es un agente de cambio y su misión la realiza tanto durante la mediación como cuando participa e incluso organiza cursos para formar mediadores asociativos pares en barrios o en escuelas. Además, su manera de ser y sus relaciones cotidianas son congruentes con el modelo de mediación asociativa.

## Glosario

---

**Abstracción:** Extraer una cualidad de un todo.

**Aprendizaje:** Cambios profundos y estables en los protagonistas como resultado de la participación asociativa en la definición y resolución de un conflicto, la generación de alternativas, la práctica comunicacional eficiente y el reconocimiento y respeto por uno mismo y por el otro.

**Aprendizaje cognoscitivo:** Relación entre la percepción, el conocimiento y la comprensión tomando como referente las relaciones esenciales y el significado de las situaciones.

**Asociación complementaria:** Asociaciones, sociedades, simbiosis, mutualismos.

**Asociación concurrente:** Relación basada en la competición o rivalidad.

**Asociación antagónica:** Relaciones destructivas, predatoras.

**Autonomía de la voluntad:** En cuanto cualidad humana, la experimentamos cuando el entorno en el que estamos inmersos cada uno de nosotros produce condiciones objetivas para que tomemos conciencia de su magnitud en la vida gregaria. Es decir, cuando se produce la asunción de nuestro ser inconsciente a nuestro ser consciente de cualidades positivas inherentes a nuestra naturaleza. Es, pues, la fuerza que convoca al encuentro y, en consecuencia, nos guía suave y cadenciosamente a reconocer en el otro, esto es, en nuestro prójimo, al semejante con las mismas cualidades y derechos.

**Certeza:** Es el estado en que el sujeto juzga sin miedo a engañarse. Para que haya certeza en el sentido estricto de la palabra se requieren tres condiciones: 1) una firme adhesión de la mente, 2) presencia de motivos que obligan a esa adhesión y 3) conocimiento más o menos claro de la fuerza y valor de esos motivos.

**Ciclo de aquiescencia:** Es al efecto que desde el interior de cada persona se manifiesta y aquieta el exterior. En latín se dice *quies*, quietud o remanso, y se reduplica en *requies* como descanso y relajamiento. La mediación asociativa es el ámbito donde nuestro inquieto o irrequieto corazón afectado por el conflicto se aquieta o distiende de su tensión paralizante.

**Ciclo de ilustración:** Referido al desarrollo de la capacidad del hombre a acceder a su poder personal y a descubrir las cualidades positivas de manera inteligente sin que sea imprescindible la guía de otros

**Código:** Establece correspondencia entre elementos de un sistema de significantes y un sistema de significados.

**Comunicación:** Calidad y fluidez en la transmisión de la información entre las partes desde sus relatos. Capacidad y oportunidad que el mediador debe aprovechar para ayudar a lograr que los mediados descubran sus cualidades positivas, y un vínculo dialógico.

**Conciencia:** Es la capacidad según la cual el ser humano puede darse cuenta de que existe una relación entre él mismo y su naturaleza, entre él mismo y los demás.

**Derechos inalienables:** Conocidos también como derechos fundamentales que no pueden ser negados a persona alguna ni pueden ser motivo de renuncia, de transferencia ni de revocación. Son inherentes al individuo por el simple hecho de su condición humana, además de que forman parte de la esencia del ser humano.

**Derechos naturales:** Los derechos naturales son universales e inalienables, no se puede renunciar a ellos y nadie puede impedir que otra persona goce de ellos. En la actualidad, la noción de derecho natural está recogida en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano. Ninguno de los órganos del Estado está habilitado para socavar dichos derechos, ya que son propios y naturales de cada persona.

**Derechos sociales:** Su objetivo es ordenar y corregir las desigualdades que existen entre las clases sociales, con la intención de proteger a las personas ante las distintas cuestiones que surgen en el acontecer diario.

**Dignidad intrínseca:** Se integra por una constelación de cualidades positivas y valores absolutos que trascienden las culturas y que son tangibles para nosotros a través de los derechos humanos. Implica el merecimiento que cada ser humano tiene por el sólo hecho de serlo; en este sentido, el Estado debe garantizar cada uno de los derechos humanos y los ciudadanos estamos obligados a hacer lo mismo con nosotros mismos y con nuestros congéneres.

**Egoísmo:** Cualidad humana que se manifiesta de forma espontánea en su estado antinatural. Su móvil se presenta en el afán de posesión o dominio frente a los seres humanos y es lo que genera hostilidades belicosas de “todos contra todos”.

**Empatía:** Habilidad que posee un individuo de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, penetrando profundamente a través de la imaginación y generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

**Empatía cognitiva:** Es la habilidad de entender los sentimientos del otro y adoptar su perspectiva para poder saber qué pasa por su cabeza y poder predecir su comportamiento.

**Empatía afectiva:** Es la capacidad de sentir una emoción apropiada al observar el estado emocional de otra persona.

**Esencia:** Conjunto de cualidades humanas que definen a un ser y su condición humana, y le hacen pertenecer a un grupo determinado.

**Existencia:** Es la realización efectiva de la esencia de la condición humana que se manifiesta desde el nacimiento

**Habilidades estructuradoras:** Una de las funciones principales del mediador asociativo es la creación de una estructura dentro de la cual los mediados sean capaces de resolver sus conflictos o diferencias. Entre estas habilidades están incluidas las técnicas para el diálogo, para crear un clima de concordia, para abrir y cerrar ciclos del proceso y para lograr el resurgimiento de los poderes asociativos.

**Holístico:** Deriva del griego *holos*, que significa “todo” o “entero”. Entonces, un conocimiento holístico está encaminado a captar simultáneamente todos los aspectos que forman una cosa y la manera en que todas esas partes

interactúan entre sí para dar como resultante ese objeto, ser vivo o idea tan particular y original que no puede ser confundida con ninguna otra.

**Igualdad:** Es la característica fundamental de la especie humana; los hombres son naturalmente iguales, las desigualdades sociales provienen del estado en el que uno desea ostentar el poder y distribuye las funciones o papeles sociales, lo cual genera las desigualdades entre los hombres.

**Introspección:** Proceso por el que una persona examina sus sentimientos, impulsos, emociones y pensamientos para intentar entender su propia identidad e individualidad.

**Modelos de mediación:** Del acuerdo a la relación.

*Modelo circular narrativo.* Guiado por principios sistémicos. Las causas del conflicto se retroalimentan, creando un efecto circular. Lo importante es mejorar las relaciones. Los acuerdos son circunstanciales.

*Modelo Harvard.* La causa del conflicto es el desacuerdo. El acuerdo es fundamental.

*Modelo transformativo.* El interés son los aspectos relacionales del conflicto. Los acuerdos no son importantes. Importa la adquisición de habilidades de tratamiento de conflictos.

La mediación asociativa es un proceso vivencial en el que los protagonistas del conflicto, guiados por un tercero experto, descubren y comprenden sus cualidades y desarrollan habilidades sociocognitivas para sinérgicamente y en el contexto de su relación fortalecerla y alcanzar autocompositivamente beneficios mutuos.

**Paradigma:** Modelo, patrón o ejemplo. La forma de percibir al mundo y desde donde podemos predecir su comportamiento. La forma básica de percibir, pensar, valorar y actuar y con base en una visión particular de la realidad.

**Paz:** Estado de conciencia que nos permite actuar en comunión con nuestro prójimo.

**Percepción simple:** Es posible llegar a sentir de distinta manera un mismo estímulo o idea y unirlos o bien para generalizar.

**Percepción compleja:** Se trata, en definitiva, de la mezcla de la información en dos o más sentidos recibida simultáneamente. Se perciben correspondencias entre aspectos diferentes como tonos de voz, diferencia en el ritmo de voz y la intensidad de los mensajes.

**Relación:** Se trata de secuencias de interacción de duración variable.

**Resiliencia:** Es la capacidad de una persona o grupo para seguir proyectándose en el futuro a pesar de acontecimientos desestabilizadores, de condiciones de vida difíciles y de traumas a veces graves. La resiliencia se sitúa en una corriente de psicología positiva y dinámica de fomento de la salud mental y parece una realidad confirmada por el testimonio de muchísimas personas, quienes, aun habiendo vivido una situación traumática, han conseguido encajarla y seguir desarrollándose y viviendo, incluso en un nivel superior, como si el trauma vivido y asumido hubiera desarrollado en ellos recursos latentes e insospechados.

**Ser humano:** Concepto genérico relativo al hombre. Individuo.

**Sinergia:** Puede definirse como dos o más personas que trabajan juntas para producir un resultado o lograr un objetivo común a través de acciones que de forma independiente no producirían los mismos resultados. Trabajar juntos en cohesión bajo la premisa de ser más que la suma de las partes. Esta palabra de origen griego significa “cooperación, actividad coordinada”. Hoy en día, el término *sinergia* se ha puesto de moda y define la compenetración y organización de un grupo de personas en el desarrollo de una determinada actividad. Así, en una sociedad altamente sinérgica no existen diferencias entre actuar para uno mismo y hacerlo para el bien de la comunidad.

**Sistema de significación:** Reúne entidades presentes y ausentes, significantes y significados, expresiones y contenidos.

**Sociedad:** Entendida como el conjunto de personas que a través de sus conductas y sus fines individuales comparten un tipo de cultura, y que interactúan entre sí para formar una comunidad que les otorga una identidad y sentido de pertenencia.

**Ubuntu:** Término sustraído de la filosofía africana con que se distingue a una persona que es abierta y está disponible para los demás, respalda a los

demás, no se siente amenazado cuando otros son capaces y son buenos en algo, porque está seguro de sí mismo, ya que sabe que pertenece a una gran totalidad, que se empobrece cuando otras personas son humilladas o *menospreciadas o cuando otros son torturados u oprimidos*.

**Voluntad:** Concepto relacionado con la capacidad y ejercicio del poder de elección consciente, con el sentimiento y con la acción resultante. Voluntad es elegir sin presión alguna externa, presente o futura.

*Dadnos cinco mediadores asociativos, una  
pequeña comunidad y la pacificaremos.  
Nada es igual hoy. Nada será imposible mañana.  
Nos reconocemos humanamente bondadosos.  
El poder está en nosotros.*

*¡Gracias!*



## Bibliografía

---

- Álvarez, G. S., *La mediación y el acceso a la justicia*, Buenos Aires, Rubinzal-Culzoni, 2003.
- Baldrige, V., *Sociología*, México, Limusa, 1979.
- Barman, N. D. y S. Rivero, *Ley Provincial de Mediación de Córdoba. Comentada, anotada y concordada*, Córdoba, Argentina, Córdoba, 2001.
- Baruch, R. A. y J. P. Folger, *Promesa de la mediación*, Grijalvo, 1996.
- Busacca, Salvador F., *Hacia un nuevo proyecto histórico*, Buenos Aires, Plus Ultra, 1975.
- Carrascal, J. M., *USA superstar*, Barcelona, Destino, 1983.
- Cohen, A. et al., *La sociología norteamericana contemporánea*, Buenos Aires, Paidós, 1969.
- Cortina, A., *Por una ética del consumo*, Madrid, Ediciones Generales, 2002.
- Diliguenski, G. et al., *Psicología social de clases*, Buenos Aires, Cartago, 1987.
- Dupuis, J. C., *Mediación y conciliación*, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1997.
- Frolov, I., *Perspectivas del hombre*, Buenos Aires, Cartago, 1985.
- García-Vesga, M. C. y E. Domínguez-de la Ossa, “Desarrollo teórico de la resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: una revisión analítica”, *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11 (1), pp. 63-77, 2013.
- Goldschmidt, W. et al., *Perfil jurídico sociológico de Herrera Figueroa*, Buenos Aires, Leuka, 1983.
- Herrera F., M., *Principios de política*, Buenos Aires, Leuka, 1988.
- \_\_\_\_\_, *Sociología y derecho*, Tucumán, 1955.

- Highton, E. I., *Mediación para resolver conflictos*, Buenos Aires, Ad Hoc, 1998.
- Leonard, B. *et al.*, *Sociología*, 2a. ed., México, Continental, 1972.
- Merton, R. K., *Teoría y estructuras sociales*, México, Fondo de Cultura Económica, 1964.
- Mills, W., *La élite del poder*, 6a. reimp., México, Fondo de Cultura Económica, 1975.
- Nietzsche, F., *Humano, demasiado humano*, tomo 1, 6a. ed., Buenos Aires, Aguilar, 1966
- Osipov, G. *et al.*, *Trabajo del sociólogo*, Moscú, Progreso, 1988.
- Parsons T., *El sistema social*, 2a. ed., Madrid, Biblioteca de la Revista de Occidente, 1976.
- \_\_\_\_\_, *Estructura y proceso en las sociedades modernas*, Madrid, Instituto de Estudios Políticos de Madrid, 1966.
- Pesqueira Leal, J., *Conferencia inaugural del Congreso Mundial de Mediación*, La Paz, Bolivia, 2008.
- \_\_\_\_\_, *La mediación, el cambio que la sociedad reclama*, Tamaulipas, 2005.
- \_\_\_\_\_, *Memorias del IV Congreso Mundial de Mediación*, La Paz, Bolivia, 2008.
- Piaget, J., *Seis estudios de psicología*, Barcelona, Barral, 1971.
- Rivera, L. F., *Antropología filosófica*, 2a.ed., Buenos Aires, Guadalupe, 1985.
- Sarlo, B., *Tiempo presente. Notas sobre el cambio de una cultura*, 3a. ed., Argentina, Siglo XXI, 2002.
- Scheler, M., *El formalismo en la ética y la ética material de los valores*, Buenos Aires, Revista de Occidente, 1948.
- Slaikue, C., *Para que la sangre no llegue al río*, Barcelona, Granica, 1996.
- wikipedia.org
- Young, K. y R. Mack, *Sociología y vida social*, 2a. ed., México, Hispanoamericana, 1988.

*Este libro ha sido escrito  
con profundo amor y total entrega.*

HERMOSILLO, SONORA. MÉXICO 2010



Con un tiraje de ejemplares  
este libro se terminó de imprimir  
en el mes de octubre de 2018  
en los talleres de Sifra (nombre completo)  
(domicilio),  
Hermosillo, Sonora, México  
Tel.: 01 (662) 210-3513

Ilustración de portada basada en:  
*La Trinidad* de Andréi Rubliov  
ícono pintado probablemente entre 1422 y 1428

Diseño de portada y formación  
Guadalupe Zúñiga  
Corrección de estilo:  
Guillermo Balderrama

La edición se formó en Indesign CS6  
con tipografías varias  
y estuvo al cuidado del área de  
Posgrado en Derecho de la  
Universidad de Sonora