INSTITUTO RELACIONAL/MEDIACIÓN

La metodología relacional, clave en la prevención del conflicto y la eficacia de los acuerdos alcanzados.

MEDIACIÓN RELACIONAL

TERESA CLEMENTE
CARLES GARCÍA ROQUETA
MARÍA ROSA HERAS

instituto relacional

INSTITUTO RELACIONAL /MEDIACIÓN
DIRECCIÓN EDITORIAL /
joan quintana forns
AUTORES /
teresa clemente
carles garcía roqueta
maría rosa heras
DISEÑO /
quim deu
EDITA /
instituto relacional—2018

La metodología relacional, clave en la prevención del conflicto y la eficacia de los acuerdos alcanzados.

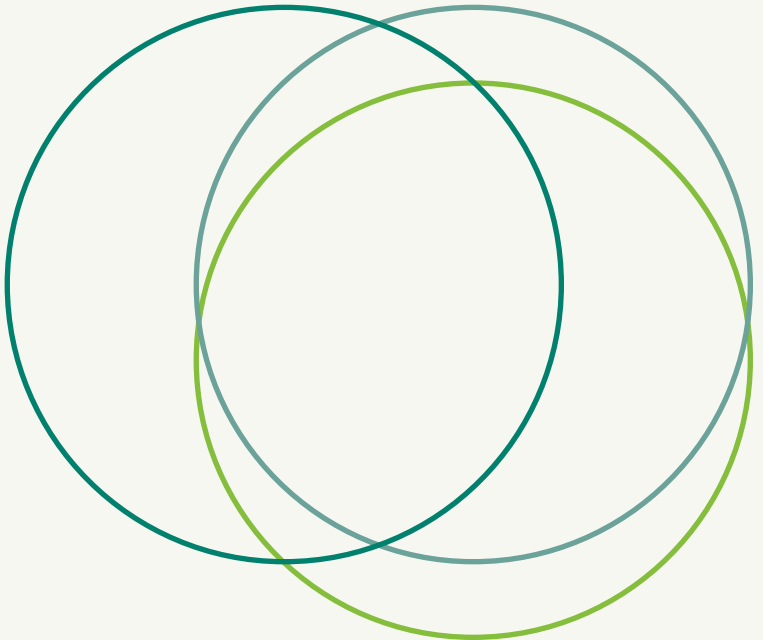
instituto relacional

BASEA, 8 08003 BARCELONA
nos puedes encontrar en Barcelona, Madrid y Santiago de Chile
WWW.INSTITUTORELACIONAL.COM
LINKEDIN / TWITTER / FACEBOOK

PEDRO Y PABLO

02

Hasta hoy, si los ficticios Pedro y Pablo mantenían alguna discrepancia que eran incapaces de resolver por ellos mismos, podían elegir entre dos alternativas: ir a juicio o ir a ver a un mediador. Desde ahora también cuentan con la figura del mediador relacional, un profesional especializado que les ayudará a llegar a acuerdos más satisfactorios y duraderos, evitando el incremento del conflicto y poniendo el foco en el reconocimiento recíproco. Tres especialistas nos cuentan cómo han adaptado la metodología del Instituto Relacional en su actividad de mediación.



Pedro y Pablo son, en realidad, los pseudónimos de dos personas unidas por una discrepancia. Pero también podrían serlo de dos organizaciones con intereses contrarios o, incluso, los de una persona y una organización con posiciones enfrentadas. "Pedro y Pablo" es una forma de denominar a aquello que en la jerga técnica se conoce como las "partes".

En los últimos años, conscientes del aforismo de que "más vale llegar a un mal acuerdo que a un buen juicio", muchas partes enfrentadas que buscaban resolver su discrepancia han preferido la figura del mediador a la del juez. Sin ir más lejos, la Ley española de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, publicada a mediados de 2012, dice que "la mediación (...) podrá ser el mecanismo para resolver los conflictos que en el ámbito mercantil se produzcan entre empresas y sus proveedores y clientes, así como entre los propios socios". Y ésta, junto a otras normativas de mediación de constante evolución definen una serie de tipologías de conflictos en las que se puede aplicar: asuntos de familia, mediación escolar, relaciones entre organizaciones, reclamaciones de seguros y responsabilidades civiles... ya sea entre empresas y clientes o proveedores, como entre socios de una empresa, y una larga lista de otros posibles actores.

Sean cuales sean los intereses de nuestro Pedro y nuestro Pablo, la mediación es un procedimiento estrictamente voluntario que sólo exige que las partes estén de acuerdo en acoger. En caso contrario siempre les queda la segunda vía, más larga, más costosa y más dolorosa: los juzgados.

LA MEDIACIÓN DESLIGADA DEL CONFLICTO

"La mediación siempre ha estado vinculada al conflicto, y lo necesario en muchas situaciones es prevenirlo", opinan Teresa Clemente, Carles García Roqueta y María Rosa Heras. Los tres son mediadores con amplia experiencia y están dando forma a una nueva corriente de mediación más preventiva que paliativa, nutriéndose de los postulados del Instituto Relacional. Esta entidad multidisciplinar, estudia y promueve metodologías que mejoran la calidad de las relaciones entre las personas y las organizaciones.

Clemente, García Roqueta y Heras se encuentran actualmente impulsando la figura del mediador relacional, un profesional especializado y bien capacitado que pone el énfasis de su trabajo en el reconocimiento, la construcción y, cuando es posible, la recuperación de la relación entre las partes. "Si los vínculos se rompen, los acuerdos son más difíciles y no suelen ser satisfactorios. Así que hay que esforzarse, incluso preventivamente, en levantar vínculos sólidos entre las partes", destacan los mediadores relacionales.

Tras años de experiencia han constatado la importancia de conocer la complejidad de las relaciones entre personas, actuando de manera preventiva para que el conflicto no surja o, en caso de ser inevitable, se pueda gestionar de manera sencilla y satisfactoria.

"Es bien conocido que no existe medicina más eficaz que la prevención", afirman los tres expertos. Igualmente, todo aquello que ayude a prevenir, evitar y gestionar posibles fuentes de conflictos futuros, facilitará la sostenibilidad de los acuerdos entre partes. En este sentido, las herramientas que el Instituto Relacional ofrece son muy eficaces.

SINGULARIDADES DE LA MEDIACIÓN RELACIONAL

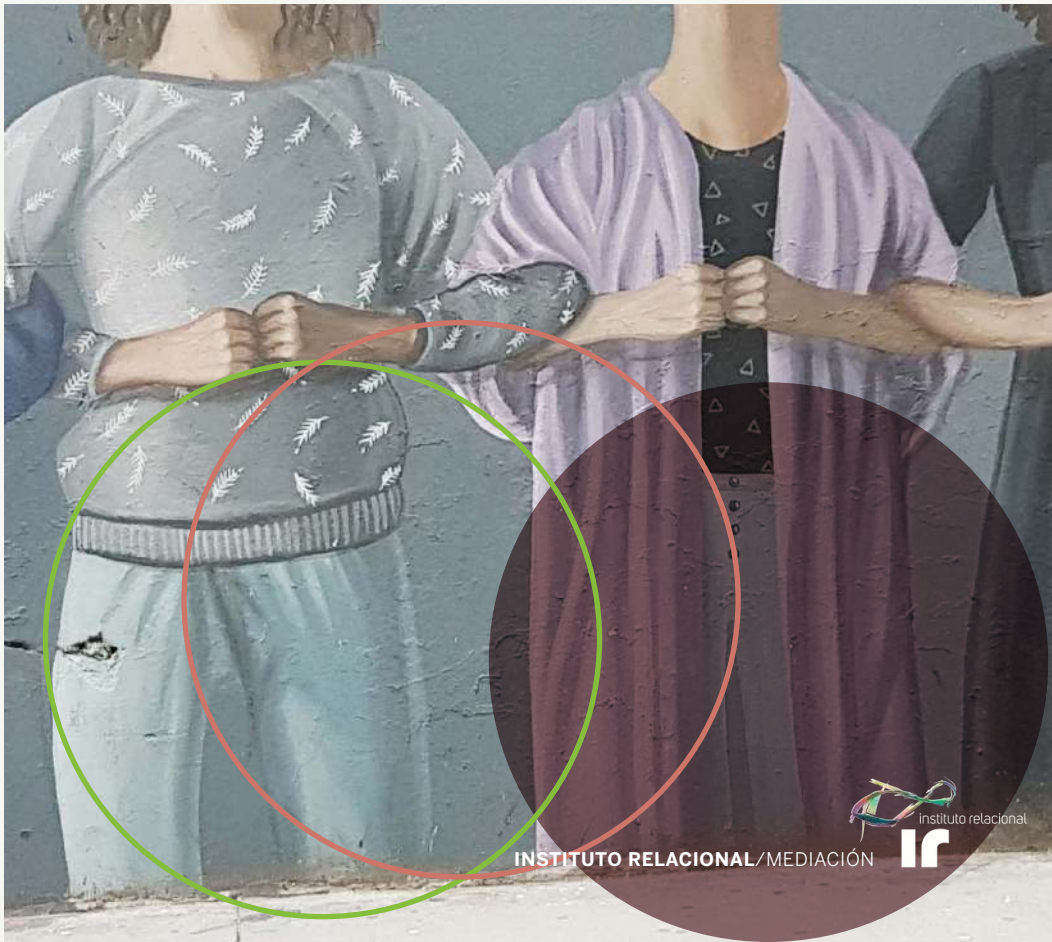
Si Pedro o Pablo se preguntan sobre la diferencia que encontrarán entre ponerse en manos de un mediador convencional o en las de uno relacional, encontrarán la respuesta en el grado de focalización que el profesional pondrá en el estado de las relaciones entre ambos. Como su nombre indica, el mediador relacional considerará este aspecto como crucial.

Ahora bien, la ventaja principal de este modelo de mediación es que, gracias a metodologías específicas, los acuerdos entre las partes serán más probables y, especialmente, menos difíciles de cumplir, una vez hayan sido aceptados por ambas partes. En esto, nuevamente, tiene mucho que ver el carácter preventivo de la disciplina: "Queremos evitar el conflicto. No solo porque no nos guste, sino porque implica el bloqueo de las relaciones; hace que no sean funcionales y con relaciones estropeadas no hay acuerdo posible. Si queremos promover acuerdos satisfactorios, hay que empezar por prevenir el conflicto entre las partes", dice Rosa Heras. Por su parte, Teresa Clemente destaca que la prevención "puede ser muy importante en ámbitos específicos como el trabajo comunitario, las relaciones laborales o las fusiones entre empresas". La nueva perspectiva de mediación cuenta así con un alcance muy amplio de aplicación entre sectores y actividades.

¿Y qué sucede si Pedro y Pablo no han tenido la posibilidad de prevenir y se ponen en manos de un mediador relacional cuando sus relaciones están ya rotas? Teresa Clemente explica que el nuevo profesional puede ofrecer soluciones de gran valor: "En casos de despido o de divorcio, por ejemplo, es fundamental que las partes mantengan vigentes los acuerdos a los que lleguen en el momento de separarse. Y para hacerlo es imprescindible que se reconozcan mutuamente como partes legítimas a lo largo del tiempo. Y, en esto, podemos ayudarles mucho".

Por lo demás, "la mediación relacional, además de sus valores característicos, también incorpora los principios de la mediación clásica: voluntariedad de las partes, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad por parte del mediador", explica García Roqueta. "Además puede restaurar el daño emocional resultante de la ruptura", añade Heras.

05



EL SECRETO ESTÁ EN EL VÍNCULO

"La mediación relacional equivale a construir una narrativa compartida sobre una situación que afecta a las partes", asegura García Roqueta. "Desde el momento en el que el relato pasa a ser compartido, las partes generan unas emociones y un nuevo enfoque de la situación en la que el conflicto se transforma", añade. Para lograrlo, y antes de llegar al acuerdo, las partes deben aprender a reconocerse y escucharse mutuamente, a pedir y a ofrecer adecuadamente. El reconocimiento, la escucha, la petición, la oferta y el acuerdo son los cinco actos relacionales básicos por medio de los cuales las personas, incluso inconscientemente, gestionan sus relaciones.

A lo largo del proceso, el trabajo del mediador relacional consiste en garantizar las condiciones necesarias para que las partes puedan construir y alimentar un vínculo. "El vínculo es una conexión entre las partes; es un reconocimiento mutuo del otro y del beneficio que comporta para uno mismo el mantenerse vinculado en ese momento", dice Clemente. Uno de los beneficios del vínculo (incluso en la distancia que provoca un divorcio o un despido), es que los acuerdos alcanzados se respetarán porque para las dos partes será beneficioso que así sea. Todo ello es posible porque las dos partes se han podido reconocer mutuamente como a "otros" legítimos y diferentes.

TRAZA HISTÓRICA

El Modelo de Transformación Relacional, defiende que las personas tienen tendencia a repetir los conflictos que viven a lo largo de la vida. "Existen unos patrones de respuesta que todos adquirimos desde pequeños y que vamos replicando cuando se producen ciertas situaciones que los activan", coinciden en decir los tres mediadores. Ante la presión, la solitud, la alegría o la relación en pareja, por poner algunos ejemplos, las personas suelen reaccionar de formas más o menos constantes, a lo largo del tiempo.

El fenómeno, bien estudiado por el Instituto Relacional y denominado como "Traza Histórico-Relacional" no se le escapa al nuevo mediador relacional. "Cuando trabajamos, evitamos quedarnos en los síntomas de los problemas y buscamos las trazas históricas de cada una de las partes", dice García Roqueta. "Entendemos que los síntomas externos no son el problema en si, sino la manifestación de un problema más profundo, que viene de lejos", añade.

"El mediador hará que las partes se miren entre ellas. Y, después de lograr que se vean, hará que se reconozcan las respectivas fortalezas y singularidades, que las expliciten y que articulen acuerdos coherentes con aquello que han visto y reconocido", explica Clemente mientras detalla su actividad.

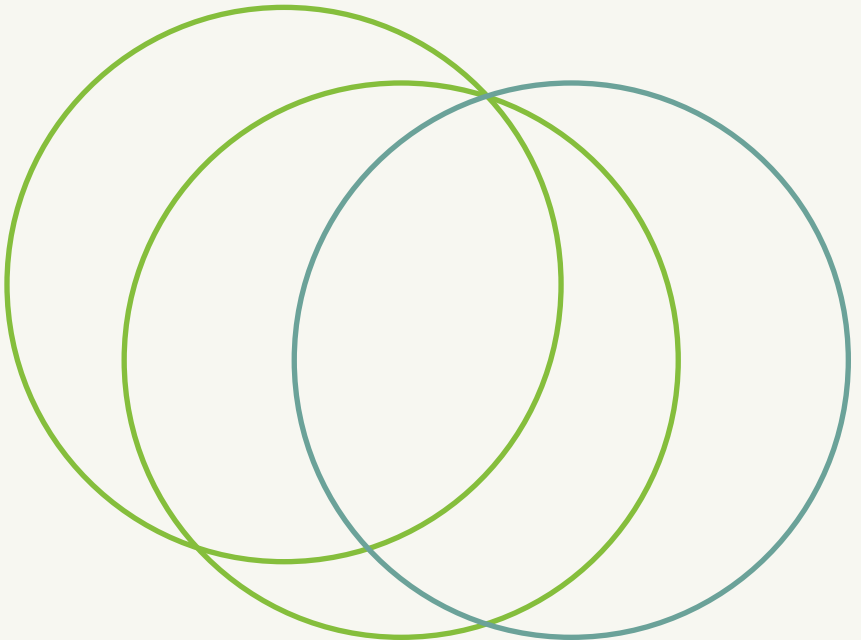
La mediación relacional es un proceso que indaga en la historia, que busca los momentos significativos en la vida (personal o colectiva) de las partes, que identifica qué legados arrastra cada persona y que ayuda a las partes a tomar conciencia de ellos. "Cuando adquieren conciencia de todo lo que cargan encima, entienden mejor la necesidad de seguir en la mediación y comienzan a reconocer la legitimidad del otro", dice Heras. El interés de cada parte en continuar en esta suerte de juego relacional es lo que favorece la resolución del conflicto más tarde o más temprano.

UN PROCESO QUE INDAGA EN LA HISTORIA, QUE BUSCA MOMENTOS SIGNIFICATIVOS

DINÁMICA RELACIONAL

Con el reconocimiento todo empieza a ser más fluido. De hecho, el Instituto Relacional denomina la gestión de los cinco actos relacionales como "Dinámica relacional". "Aquí las partes comienzan a escucharse, ofrecerse y pedirse mutuamente las cosas de un modo más positivo y eficaz", menciona Clemente. Y el trabajo del mediador relacional pasa a ser el del acompañamiento de las peticiones, ofrecimientos y acuerdos formulados entre las partes.

"Si no existiera el reconocimiento mutuo entre ellas, cualquier acuerdo que se pudiera tomar podría ser incumplido con facilidad. De hecho, la mayoría de incumplimientos de los acuerdos se explican porque no existió un verdadero reconocimiento entre las partes al inicio del proceso de mediación", dice García Roqueta. "Poner el reconocimiento como eje central del trabajo hace que el mediador relacional ayude a crear relaciones eficaces, incluso en los casos más críticos", añade.



PRESENCIA RELACIONAL

Un tercer aspecto de la mediación relacional es que considera que las relaciones entre partes siempre se producen dentro de un sistema más amplio. "Ya sea dentro de una oficina, o de una familia, o de un mercado, existen personas y grupos que condicionan, facilitan o dificultan las relaciones entre las partes", dice Heras. Tanto es así que, en muchos procesos de mediación "es imprescindible la participación de actores que no están directamente implicados, pero que serán esenciales en la resolución de los problemas", comenta la mediadora. Las relaciones entre dos personas nunca están aisladas; al contrario, siempre se producen en marcos más extensos "y es necesario que las partes sean conscientes de su presencia en estos sistemas amplios y que aprendan a moverse en ellos", añade.

El Instituto Relacional habla, en este caso, de "Presencia relacional" para definir la consciencia que cada individuo tiene en relación a su posición dentro de un sistema complejo. Saber identificar a las personas y grupos que pueden facilitar el logro de objetivos es muy importante, porque "ayudará todavía más a establecer acuerdos eficaces, factibles y perdurables", dice García Roqueta.

CAMPEONES RELACIONALES

Los imaginarios Pedro y Pablo, buscando una mayor eficacia en la resolución del asunto que les mantiene enfrentados, han optado voluntariamente por ponerse en manos de mediadores relacionales como Teresa Clemente, Carles Garcia Roqueta o Maria Rosa Heras. Durante el proceso adquirirán consciencia de seres relacionales, aprenderán a reconocer los intereses legítimos del otro y a situar los propios en un marco de referencia amplio. Harán peticiones y ofertas coherentes y estarán preparados para formular acuerdos factibles, duraderos y que contarán con el apoyo de un entorno de personas necesarias que, como mínimo, no añadirán más dificultades.

Muy probablemente, Pedro y Pablo llegarán a acuerdos que les serán más sencillos de mantener con el tiempo y que, sin duda, serán más satisfactorios y menos dolorosos a la larga.

Aceptando las discrepancias, y con la ayuda del mediador relacional, sus acuerdos serán perdurables y evitarán el conflicto antes de que pueda aparecer.

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN RELACIONAL?

La mediación relacional es un modelo de mediación preventiva orientada a promover y regenerar las relaciones y a hacer posible el encuentro entre las partes, a partir del reconocimiento mutuo y de la consideración de los aspectos personales, interpersonales y del sistema en el que se desarrollan los vínculos que lo hacen posible.

¿QUIÉN PUEDE SER MEDIADOR RELACIONAL?

Cualquier profesional con una capacitación específica en mediación puede convertirse en mediador relacional. Ya sea en el campo de la salud, la educación, la ciencia, la gestión de los recursos humanos, la empresa y el periodismo, entre otros. Lo que cambia según el ámbito geográfico (y la administración pública competente) son los requisitos que se le exigen al mediador. Ahora bien, para convertirse en mediador relacional son necesarios dos requisitos adicionales: poseer una cultura de no-confrontación como vía para la resolución del problema y adquirir consciencia relacional, la cual se explica y se trabaja en las diversas formaciones regulares del Instituto Relacional en Barcelona, Madrid o Santiago de Chile.

DECÁLOGO DE LA MEDIACIÓN RELACIONAL

01. Todos los humanos somos seres relacionales. Por ello, la mediación relacional actúa transversalmente en todas las relaciones de las personas, para promoverlas y facilitar el encuentro.
02. El mediador relacional es un profesional especializado y que, además, ha desarrollado una cultura de prevención del conflicto y una consciencia relacional.
03. La mediación relacional es la modalidad de mediación que ofrece mayor eficacia y acuerdos más perdurables
04. La mediación relacional es una actividad voluntaria entre dos o más partes
05. La mediación relacional se puede producir en cualquier ámbito de la actividad humana, ya sea profesional, personal o familiar
06. En el proceso de mediación relacional, las partes comprenden que la situación en la que se encuentran puede ser el síntoma de un problema más amplio, que tiene que ver con la propia historia y legado relacional de cada una.
07. Las partes adquieren conciencia de la necesidad de reconocer al otro como un "otro legítimo", que posee unas fortalezas y unas limitaciones equivalentes a las que uno mismo posee.
08. A partir del reconocimiento se pueden articular actos relacionales como la escucha, la petición y la oferta de manera consciente y coherente.
09. El mediador relacional ayuda a las partes a entenderse a si mismas como integrantes de un sistema de relaciones más amplio, es decir, a conocer y desarrollar la propia presencia relacional.
10. Conscientes de este sistema relacional, les partes son capaces de encontrar a los actores necesarios para hacer todavía más sólidos y factibles los acuerdos.

INSTITUTO RELACIONAL/MEDIACIÓN

(c) INSTITUTORELACIONAL—2018