



**LA RESILIENCIA COMO ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN DENTRO  
DE LOS  
CONFLICTOS LABORALES  
THE RESILIENCE AS STRATEGY OF MEDIATION INSIDE OF LABOR  
CONFLICTS**

**Autores:**

Narváez, Josselyn<sup>1</sup>, Zambrano, Richard<sup>2</sup>, Guachichullca, Laura<sup>3</sup>, Rivadeneira, Elmina<sup>4</sup>

**Responsable de correspondencia:**

<sup>1</sup>Narváez, Josselyn

<sup>1</sup>Licenciada en Trabajo Social, Universidad Técnica de Machala, jo-selin1994-@hotmail.com

<sup>2</sup>Licenciado en Trabajo Social, Universidad Técnica de Machala, 83paperichy@hotmail.com

<sup>3</sup>Licenciada en Trabajo Social, Universidad Técnica de Machala, guachicullca@hotmail.com

<sup>4</sup>Doctora en Orientación y formación de competencias. Universidad Nacional de Educación, elminar@hotmail.com

**Categoría de trabajos:**

Trabajo de investigación ( ), experiencia profesional (X); experiencia docente (X)

<p><b>Línea temática a la que contribuye:</b></p>	<p>2. Institucionalización de la democracia y la participación ciudadana con cohesión social</p>
---	--

## LA RESILIENCIA COMO ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN DENTRO DE LOS CONFLICTOS LABORALES THE RESILIENCE AS STRATEGY OF MEDIATION INSIDE OF LABOR CONFLICTS

**Resumen:** El presente trabajo es una revisión teórica sobre la resiliencia como una estrategia de mediación en el momento que surgen los conflictos en el contexto laboral. A través de la experiencia, el ejercicio y la aplicación de la resiliencia, se optimiza el proceso de mediación potenciando las fortalezas y virtudes de los individuos. La resiliencia permite tener una mirada sencilla ante la complejidad de los conflictos, favoreciendo a los protagonistas en tener una habilidad social para solucionar sus problema, actuando positiva y rápidamente frente a ellos para así rescatar y resaltar las fortalezas que tiene cada una de las personas involucradas en el momento de resolver los conflictos, más allá de una estrategia la resiliencia es un contribución que cambia la gestión de conflictos, apelando a las propias fortalezas internas y sobrellevar los externos para aprender y aprehender de las calamidades como una contemplación esperanzada centrada en el futuro. El desarrollo de la resiliencia en la vida laboral puede ayudar a los trabajadores a superar sus adversidades que afronta en su diario vivir, pero cuando esta adversidad ya llega a un punto de que no se puede más entra la mediación con un caracterización neutral y de superación ocupando una posición igualitaria entre las partes, esta posición imparcial se puede dar con una causalidad circular de los hechos que enfrentan los partes, pero para ello el mediador debe tener una actitud de escucha activa posibilitando que las partes reconozcan y comprendan la situación para que así se llegue a una resolución de ganar-ganar.

**Palabras clave:** Características directivas, desarrollo de la capacidad, resiliencia, mediación.

**Abstract:** This paper is a theoretical review on resilience as a strategy medication at the time that conflicts arise in the employment context. Through experience, exercise and application of resilience, the medication process is optimized by enhancing the strengths and virtues of individuals. The resilience allows a simple look at the complexity of conflicts, favoring the players to have a social skill to solve their problem by acting positively and quickly in front of them in order to rescue and highlight the strengths that each of the people involved at the time of resolving

conflicts, beyond a strategy resilience is a contribution that changes conflict management, appealing to their own inner strengths and overcome external to learn and grasp of calamities as a hopeful contemplation focused on the future.

The development of resilience in the workplace can help workers overcome adversities faced in Their daily lives, but when adversity and reaches a point that can't be more enters mediation with a neutral characterization and improvement occupying an equal position between the parties, impartial position can be given with a circular facts facing parts causality, but this mediator should have an attitude of active listening allowing the parties recognize and understand the situation so that it is to reach a win-win resolution.

**Keywords:** Managerial characteristics, Capacity development, resilience, mediation.

## Introducción

El ser humano diariamente se enfrenta a experiencias y acontecimientos que pueden ser frustrantes, en ocasiones no pueden ser explicados y pueden perjudicar en su vida personal, familiar, social, laboral. La resiliencia es como una estrategia interdisciplinaria y de decisión social, que se muestran a lo largo del tiempo permitiendo el desarrollo de una vida saludable en un ambiente desequilibrado al crear combinaciones positivas entre cualidades tanto laboral como familiar (Rutter, 1993).

Sin embargo los seres humanos tenemos una capacidad de resistir estos sucesos, esta capacidad se conoce como resiliencia, es decir es la capacidad que tiene el individuo para sobreponerse a situaciones emocionales y adversarias (Monroy y Palacios, 2011).

Desde la mediación laboral, la resiliencia en su desarrollo se ha fortalecido como una estrategia social que se direcciona en las situaciones de riesgos, en las políticas sociales existentes y como una destreza de intervención (Gilgun, 1996b). En el contexto laboral se requiere no solamente conocer que la resiliencia nos permite tener una actitud positiva, es oportuno destacar que para poder tener un desempeño eficiente y eficaz se debe incorporar estrategias para tener un

accionar con ética y profesionalismo. Carretero (2010) sostiene que las principales bases del proceso de la mediación son: la neutralidad, la voluntariedad, la imparcialidad, la confidencialidad. El mediador debe ser la persona que tiene que ayudar a las partes a plantear soluciones a sus conflictos, sin que se recurra en ese lapso a las peleas, insultos o agresiones físicas, se pretende por medio de la mediación viabilizar sus habilidades hacia el surgimiento de respuestas y soluciones a beneficio de los autores.

## **Desarrollo**

### **Acercamiento conceptual**

De acuerdo con González, Valdez y Zavala (2008) afirman que existen individuos que tienen problemas para manejar demasiados cambios a la vez en poco tiempo, y pueden necesitar ayuda para superar esto, lo que se puede asociar a conductas de riesgo; sin embargo, todo esto dependerá del medio al que estén inmerso y de la potencialidad que tenga cada uno de ellos en su interior a fin de superar dichas adversidades utilizando la resiliencia como un medio para obtener este logro.

Para Inbar (1996) afirma que existen mecanismos para superar las adversidades como: Tener una actitud positiva, enfrentar en forma positiva las circunstancias de estrés y angustia, adecuarse eficientemente a los cambios con conocimiento, establecer técnicas individuales y grupales

Según Vanistendael (1994) afirma que existen elementos que ayudan a sobreponerse antes las dificultades como son: La aceptación propia de la persona, tener capacidad para desarrollar un sentido, tener un nivel de autoestima, desarrollar el humor.

Los dos autores Inbar (1996) y Vanistendael (1994) coinciden en una actitud positiva, es decir la relación intrapersonal del individuo permite desarrollar habilidades para enfrentarse a las adversidades y contratiempos que se encuentra en el diario vivir. Esas situaciones negativas que se presentan y que debemos adaptarnos como parte del desarrollo de la convivencia personal, familiar, social y laboral. Gonzales, López, y Valdés (2013) señalan que desde una perspectiva el trabajo del rol del desarrollo humanitario en la capacidad de ser resiliente considerando las habilidades de avance de acuerdo con los períodos de desarrollo, ya que contextualiza la

resiliencia dentro del tiempo de vida, lo que permite que las personas desarrollemos una estructura de las cosas que debemos cumplir en cada momento de nuestras vidas dando paso al surgimiento de nuevas formas de ser resiliente.

### **La mediación social y la resiliencia**

El individuo dentro de su formación y ética profesional el mediador debe contar con las siguientes cualidades y habilidades como son: La neutralidad, voluntariedad, imparcialidad y lo confidencial (Valdebenito, 2013). El análisis del conflicto conlleva a intervenir sobre el discurso que los actores llevan a la mediación, tales como intenciones, esperanzas, deseos, sueños, entendimientos y entendimientos que son expresados al momento de exponerlos verbalmente (Goolishian & Anderson, 1994). La mediación se encarga de que las personas inmersas en el conflicto tomen sus propias decisiones con el fin de mejorar sus relaciones personales (Moore, 1986).

El proceso de mediación nace de la escasez de aplicar mejores técnicas de solución a los conflictos existentes, al conocer los inicios del conflicto, algunas veces se interpone en la búsqueda de alternativas que den solución al problema. Se trata de una actividad en la que el ser mediador expresar su creatividad en cuanto a resolución de conflictos (Bustelo, 2009). Con frecuencia es notorio que se tiene diversas posturas en cuanto a dar soluciones, el mediador siempre debe tener una postura neutral, estableciendo un espacio igualitario entre los actores de las dificultades, esto de determina gracias a las diversas explicaciones que dan las partes en el proceso mediatorio. La mediación como una herramienta es un proceso que regula los conflictos teniendo la capacidad de inferir en el nuevos mecanismos de soluciones (Gordillo, 2007).

Una de las partes difíciles dentro del proceso de la mediación es el rol del mediador y su imparcialidad que debe tener en el proceso, siendo este quien con las partes logren el establecimientos de respuestas asu problema, adquiriendo beneficios en partes igualitarias (Gozaini, 2009). Haciendo énfasis a los intereses que requieren las partes dentro del conflicto, la mediación dentro de sus principales beneficios es que se logre la obtención de beneficios colectivos, ya no particulares o que por uno de los actores buscar su mejoría perjudique al otro(a).

Toda mediación se basa en un medio de reparación, el mediador deber ser una persona habilitada para ayudar a las partes, para que así puedan alcanzar mutuamente un acuerdo que sea aceptado y establecido dentro de los temas a los cuales han recurrido a un proceso de mediación.

La mediación social se caracteriza por ser neutral y no dejarse llevar por una de las partes es por ello que se presenta como una técnica que lleva una comunicación fluida y sin infracciones donde los actores del problema interpreten sus versiones para así dar una solución, una buena comunicación nos permite ser nosotros mismos desarrollarnos como persona, la comunicación es importante porque mediante ella se puede llegar a un acuerdo para favorecer a ambas partes. A partir de la mediación laboral, la resiliencia se ha ido fortificando desde sus principios como una forma de ayuda ante las diversas situaciones de riesgo y las políticas sociales (Gilgun, 1996b). La inclusión de la resiliencia en la mediación en el medio actualidad desempeña un rol importante en cuanto a resolución de conflictos, por ello, para conocer las funciones de la mediación debemos conceptualizarla como un mecanismo restaurativo y de búsqueda de soluciones el cual requiere de a una tercera persona el que debe ser neutral y a su vez ocupándose de que las personas inmersas en el conflicto puedan llegar a un acuerdo favorable que permita la búsqueda de soluciones al conflicto existente (Suárez, 2003).

## **Conclusiones**

En la actualidad han surgido diversas investigaciones donde como resultado presentan factores dentro del ámbito laboral que afecta a los trabajadores. Conceptualizaciones como estrés laboral nos guían a ver el área laboral como un ambiente de riesgo, que de no tomar medidas a tiempo ante dichas situaciones podríamos perjudicar en un futuro el desarrollo integral de los trabajadores y de la misma empresa. A continuación presentamos las siguientes conclusiones en relación a resiliencia y mediación:

- Con relación a la resiliencia es la capacidad de aprender a enfrentar a los problemas con actitud positiva desde su perspectiva intrapersonal, en donde básicamente el desarrollo de capacidades, habilidades y actitudes nos involucra en reconocer que en el contexto

familiar, social, laboral estamos inmersos a conflictos que debemos aprender a sobrellevar

- Con respecto a la mediación es una estrategia que nos permite en primer lugar comprender las versiones de los individuos para con ética y profesionalismo definir los acuerdos, tomando en cuenta la neutralidad, la voluntariedad, la imparcialidad, la confidencialidad (Carretero, 2010)
- Por último la resiliencia como una estrategia de mediación, el hecho de reconocer que a diario nos enfrentamos a conflictos, retos, incertidumbres, la resiliencia se convierte en una estrategia flexible como factor clave para el desarrollo de la armonía y prosperidad. La mediación centra su accionar en el enfoque comunicacional, ya que a partir de ello se generan los conflictos al cual los actores se encuentran inmersos, tanto ellos como el mediador deben establecer nexos comunicativos dentro de dicho proceso en donde se pueda acceder a la comprensión de sus necesidades y dificultades enmarcándolo en la herramienta principal como es la comunicación.
- Las características de la resiliencia como una estrategia en la mediación debemos conocer en primera instancia cuales son, por ello, se prioriza entre ellas: los atributos psicosociales que son aquellas condiciones que se presentan en una situación, los atributos físicos que hacen énfasis a las características físicas que posee una persona, el rol a desempeñar que se define como el conjunto de acciones que debe cumplir un individuo de acuerdo a su función, las relaciones interpersonales, las características de solución de problemas es decir bajo qué mecanismos o métodos se pretende resolver los problemas y por ultima las creencias filosóficas que se tiene, es decir, que sistema filosófico tiene un individuo en cuanto a su conocimiento.

## Referencias

- Bustelo, D. (2009): La mediación. Claves para su compromiso y práctica. Tritoma. Madrid
- Carretero. R. (2010). Resiliencia: una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicios sociales. ISSN: 158- 630. Disponible en internet en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/27/raulcarretero.pdf>

Gilgun, F. (1996b): Human development and adversity in ecological perspective, parte 2. Three patterns.

Families in Society.

Gonzaini, A. (2009): La mediación: una metodología para la resolución de controversias.

Ponencia presentada

al I Congreso Internacional de Derecho Procesal. La Habana – Cuba

González, N.; Valdez, J. y Zavala, Y (2008): Resiliencia en adolescentes mexicanos. Revista de enseñanza

e investigación en psicología. Vol. 13. Número 1.

González. N., López. A., y Valdez. J. (2013). Resiliencia: Diferencias por Edad en Hombres y Mujeres

Mexicanos. ISSN: 2007-4719. Disponible en internet en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/aip/v3n1/v3n1a4.pdf>

Goolishian, A. & Anderson, H. (1994): Narrativa y slf. Algunos dilemas posmodernos de la psicoterapia.

En D. Fried Schnitman (Ed). Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad. Paidos. Buenos Aires

Gordillo, F. (2007): La justicia restaurativa y la mediación penal. Iustel. España

Inbar, J. (1996): Psicoterapia de deudos de víctimas de catástrofes. Perspectivas sistémicas.

Año 9, n. 39.

12 -13

López. A., y Valdez. J. (2013). Resiliencia: Diferencias por Edad en Hombres y Mujeres

Mexicanos.

ISSN: 2007-4719. Disponible en internet en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/aip/v3n1/v3n1a4.pdf>

Monroy., B., Palacios., L. (2011). Resiliencia: ¿Es posible medirla e influir en ella?. ISSN: 0185-332. Disponible en internet: [www.scielo.org.mx/SciELO.php?script=sci\\_arttext&pid=s0185-33252011000300007](http://www.scielo.org.mx/SciELO.php?script=sci_arttext&pid=s0185-33252011000300007)

s0185-33252011000300007

Moore, W. (1986): El proceso de mediación. Traducción al castellano en 1997. Granica.

Barcelona

Rutter, M. (1993): La "Resiliencia": Consideraciones Conceptuales. Journal of adolescent Health. Vol

14, N.8- Society for Adolescent Medicine. New York

Suárez, D. (2003): Los efectos pedagógicos de la reforma educativa de los 90 en Argentina: reconfiguración

del curriculum, descalificación docente y control tecnocrático. Revista Novedades Educativas

Valdebenito. C. (2013). Presencia de los niños y niñas en la Mediación Familiar en Chile. ISSN: 0718-

4182. Disponible en internet en: <http://132.248.9.34/hevila/RumbosTS/2013/no7/5.pdf>

Vanistendael, S. (1994): La resiliencia: un concepto largo tiempo ign