

TENDENCIAS

Revista de la Universidad Blas Pascal

**“La Mediación y sus
potencialidades”**

UBP

UNIVERSIDAD BLAS
PASCAL

TENDENCIAS

Revista de la Universidad Blas Pascal

"Tendencias. Revista de la Universidad Blas Pascal", se edita a partir del primer semestre del año 2007, en lugar de la "Revista Científica de la Universidad Blas Pascal", que se publicó con ese nombre hasta 2004.

La nueva revista responde a una idea renovada y actual de lo que puede ser hoy una publicación universitaria. Buscando ofrecer una lectura ágil y actualizada, recepta artículos más bien breves y claros, escritos por especialistas y académicos que conocen a fondo sobre lo que escriben y tienen una visión de hacia dónde se dirige la disciplina que cultivan o la problemática que tratan, así como capacidad de reflexionar y hacer reflexionar sobre ello.

La revista se propone llegar al mundo de los universitarios, pero también a los profesionales, a los empresarios y a otras personas con inquietudes, que necesitan contar con análisis fundados y opiniones informadas, interesados todos en conocer de buena fuente cuáles son las nuevas tendencias que se perfilan y sobresalen en las problemáticas, campos disciplinarios o desarrollos científicos y tecnológicos de que se ocupe la revista.

Aparece dos veces por año y cada número está consagrado a un tema o problemática específica. Los artículos que los abordan se basan en investigaciones concretas, de las que se da cuenta de modo resumido y claro, haciendo ver sus implicaciones y perspectivas, o bien pueden ser expresión de una opinión calificada a partir de estudios u observaciones más generales.

La Dirección de la revista encomienda la preparación de cada número a un "editor", especialista en el área a la cual ese número está dedicado, quien acuerda con el Comité de Dirección de la revista la estructura temática y características de la entrega y solicita los artículos y colaboraciones que crea conveniente, controlando, previa lectura y selección de los mismos por un referato y por el Comité de Dirección, el posterior trabajo de edición.

Además de las colaboraciones solicitadas específicamente para cada número, la Revista puede incluir también textos que resuman trabajos de tesis u otras investigaciones, reseñas de libros, así como artículos publicados en otras lenguas que se crean interesantes, luego de traducidos y convenida su reproducción con los titulares de la propiedad intelectual, siempre que respondan, en todos los casos, al perfil y características editoriales de la revista.

"Tendencias" aspira a ser, así, un medio apropiado para que los académicos hagan llegar a un público calificado y amplio, una versión entendible y reflexiva de su trabajo en la Universidad.



:: Comité editorial.

Director

Guillermo Carlos Ford

Comité editor

Marta Graciela Erramouspe de Pilnik

Néstor Oscar Pisciotta

Diego Schmukler

Carlos Hugo Prósperi

Editor del presente número

Daniel Gay Barbosa

Diseño y diagramación

Mauricio Tagliavini

Equipo de Difusión Interna

Reconocimientos

El Comité Editorial agradece especialmente a todas aquellas personas que han colaborado con esta publicación, tanto a los que han remitido gentilmente sus trabajos, como a los que han asumido las tareas de análisis y referato de los mismos.

Tendencias. Revista de la Universidad Blas Pascal es una publicación semestral de la UBP. Av. Donato Álvarez 380, Argüello - Córdoba, Argentina.

Tel. 0351 414-4444 int. 250

e-mail. gford@ubp.edu.ar

ISSN 1851-6793

Latindex

Tendencias. Revista de la Universidad Blas Pascal, no asume responsabilidad alguna por las opiniones vertidas en los artículos firmados.

:: Sumario.

Mediación y Paradigmas de Justicia

María Débora Fortuna

05

La resolución de conflictos y las emociones en juego

Daniel Gustavo Gay Barbosa

11

Centros de Mediación Comunitaria: Espacio para la pacificación social

Gabriela Magris

19

La Mediación Comunitaria. ¿Ocupa un lugar en la matriz de la Seguridad Ciudadana?

Jorge Luis Jofré - María Daniela Audrito

25

Formar abogados competentes acorde los requerimientos sociales

María Cristina Plovovich

35

El Mediador: habilidades, característica y competencias de su formación

Graciela Peralta de Igarzábal

43

Mediación. Pensando la ética de las relaciones políticas democráticas en el proceso de mediación

Elena García Cima de Esteve

49

Polarización Política y Mediación Internacional. Experiencias y reflexiones personales

Francisco Diez

61



“El conflicto como oportunidad”

El conflicto es parte natural de nuestra vida. Desde que el hombre apareció en la Tierra se ha enfrentado con el conflicto y ha ideado formas de solución, desde las más primitivas hasta las más elaboradas en los tiempos actuales. Los conflictos se han resuelto casi siempre de dos formas: o violenta y pacífica o amigable. En las etapas primitivas los hombres se organizaban en familias y clanes como una necesidad de supervivencia, demarcando sus territorios. Esta circunstancia hacía que los enfrentamientos fueran principalmente entre clanes, los cuales medían su poder en base al número, a la fortaleza de sus miembros y a los elementos de defensa que poseían, triunfando el más fuerte. De este modo, se resolvía el conflicto de forma violenta y el objeto de la discordia era una zona territorial anhelada en épocas de escasez. Desde ahí viene ínsita la idea de conflicto y la resolución a través de la violencia.

Los desenlaces de los conflictos, en general siempre están relacionados con el estilo que generalmente tienen las personas o grupos, de actuar para resolver sus problemas o discrepancias. En esto tienen gran influencia los aspectos socio-culturales de cada cuerpo social, ya que condicionan la forma de sentir, de ver y actuar de las personas y de gestión y resolución de conflictos. Si una persona vive y se desarrolla en un ambiente de gran agresividad es muy probable que su estilo sea de “ganar-perder”, es decir, que verá en una desavenencia un “campo de batalla” en donde su único objetivo es ganar a cualquier precio y que la otra parte pierda o que por lo menos no gane tanto. Si este es el caso de ambas partes, los resultados se verán afectados y probablemente determinados en forma poco adecuada para una solución satisfactoria para las partes. Es muy probable que uno gane en base a su poder o que ambos pierdan. Moore considera que en este caso el medio de solución del conflicto podría ser siempre el litigio judicial, incluyendo acciones extrajudiciales como la acción directa no violenta (por ejemplo, las amenazas) y la violenta. El otro extremo puede ser el de una persona con otros principios que rigen sus relaciones y sus formas de actuar frente al conflicto, mediante la persuasión y la cooperación. Su estilo predominante será el de “ganar-ganar”. Si las partes comparten este estilo, ambas saldrán beneficiadas con un acuerdo creativo y satisfactorio. Aquí las partes buscarán encontrar una solución creativa y que sea beneficiosa para ambos, orientándolos hacia la satisfacción de sus intereses y necesidades.

La solución de un conflicto dependerá no sólo de los aspectos culturales de las partes, sino también del medio donde se dé el conflicto. Nuestra sociedad, los grupos y las personas con las que convivimos se caracterizan por su gran diversidad: de culturas, de formas de vivir y entender el mundo, de intereses, de necesidades, etc. Tal diversidad es una fuente de enriquecimiento para todas las personas que formamos parte de la sociedad. Pero la diversidad es también muchas veces fuente de conflictos.

¿Cuándo podemos decir que existe un conflicto? Se suele decir que el conflicto se produce cuando concurren de manera enfrentada intereses o necesidades de unas personas con los de otras, o de unos grupos frente a los de otros, o de cualquiera de éstos con quien detenta alguna forma de poder. Vistas así las cosas, nos damos cuenta que *no hay vida social sin conflictos*. Estos son consustanciales a nuestra vida y a nuestra convivencia, y evitarlos u ocultarlos sólo conduce a complicar aún más su resolución.

Habitualmente el “conflicto” lleva asociado connotaciones peyorativas y negativas. Seguramente esto sea debido a que solemos identificarla con “violencia”. Es cierto que en ocasiones los conflictos no son reconocidos como tales hasta que se verifican manifestaciones tácitas o expresas de violencia. Sin embargo, no toda violencia es expresión de un conflicto, ni tampoco todos los conflictos generan expresiones violentas. Podríamos incluso afirmar que, en último término, a veces la violencia es por la negación del conflicto, el resultado de negar y no reconocer síntomas de él, en la medida que pretende eliminar y/o ignorar al otro, o peor aún imponer una falsa solución por la fuerza.

Por lo tanto, distingamos claramente “violencia” y “conflicto”. Cuando este último no se afronta, ni se dan los pasos para resolverlo por cauces pacíficos, se desencadena una dinámica de incomunicación, desconfianza mutua, temores y prejuicios que puede culminar en episodios de violencia, especialmente a nivel intergrupual y social. Y es que, como se suele decir, la guerra comienza en la cabeza de los seres humanos. Cuando comienza la violencia, ésta tenderá a teñirlo todo de afrenta y venganza y se perpetuará en espiraladas acciones, haciendo muy difícil encontrar caminos de solución.



Además, la violencia genera heridas, heridas en la dignidad y en la autoestima de las personas y lo que es peor que a veces se lleva por delante la vida de terceros.

Sin embargo hay otra forma de interpretar el conflicto. Y es vivirlo no como una amenaza, sino como una oportunidad.

Cuando optamos por gestionar el conflicto, es decir el conflicto y todo el proceso que conduce a su resolución ello supone una oportunidad para nuestro crecimiento como personas y como sociedades. De hecho, podemos considerar el conflicto como uno de los motores principales de transformación social y de nuestro crecimiento como personas maduras. Probablemente todos hemos tenido la experiencia de haber resuelto algunos conflictos con determinadas personas y en determinadas situaciones, y constatado que, tras ello, nuestra relación ha cambiado, se ha hecho más profunda y auténtica, asentada sobre nuevas bases. También en el ámbito social está comprobado que los conflictos permiten mejorar nuestras sociedades y transformar las estructuras básicas de nuestra convivencia.

En resumen, los conflictos están y estarán siempre presentes en la vida personal y social. No se trata de evitarlos –cosa que sería imposible–, sino de abordarlos en clave constructiva y no violenta, de tal manera que constituyan una buena oportunidad para nuestro desarrollo humano: ser nosotros, conseguir mejores relaciones y alcanzar mayores cotas de justicia social.

Es por eso que toda oportunidad, que sirva para difundir, promover e institucionalizar sistemas de resolución de conflictos, a través de la autocomposición de las partes que a través de la negociación y mediación, que conlleven directa o indirectamente a una mejor y más eficiente gestión de las diferencias y discrepancias, hará que nuestro prójimo este más próximo y es así que ayudaremos a acrecentar la paz social en nuestra sociedad, para nosotros y para las generaciones futuras ■

.....
Daniel Gay Barbosa

.....
*Profesor de Mediación de las Carreras de Abogacía y Ciclo de Licenciatura en Gestión de la Seguridad de la Universidad Blas Pascal.
Contacto: estudiogaybarbosa@fibertel.com.ar



Mediación y Paradigmas de Justicia

María Débora Fortuna*

La colocación de la mediación en el cauce del actual Sistema de Justicia, implica un recorrido por los fundamentos de la mediación y su vinculación a los paradigmas de justicia, como también una reflexión sobre las repercusiones de dicha colocación en términos de ahorros de costos y reasignación de recursos.

The placement of mediation in the course of the current justice system involves a tour of the basics of mediation and its link to the paradigms of justice, as well as a reflection on the impact of the placement in terms of cost savings and reallocation resource.

Palabras clave:

lenguaje – interacción – exigencia – validación – interferir

Keywords:

language - interaction - requirements - validation - interfere

Tratar de vincular la mediación a paradigmas de Justicia implica considerar por lo menos tres aspectos que concurren a promover una revisión en perspectiva sincrónica y diacrónica: el primero dirigido a describir los fundamentos sobre los cuales la mediación y el Derecho se ‘edifican’, el segundo orientado a analizar la colocación de la mediación en el cauce del actual Sistema de Justicia, y el tercero encaminado a tratar de brindar, a partir de los dos primeros aspectos considerados, una propuesta que responda a las exigencias que el desarrollo de la relaciones humanas requiere para el crecimiento sostenido de la comunidad cuya organización puede analizarse en términos políticos, jurídicos, económicos y sociales, siendo siempre el reflejo de la conjunción de todos estos aspectos y otros con distintos contenidos, en un proceso de interacción continua que se desplaza por diferentes recorridos.

Con respecto al primer aspecto, cabe señalar que la mediación y el Derecho responden en dos planos diferentes a la dinámica incierta que se genera en las interrelaciones, reconociendo sin embargo una raíz común que está dada por el uso del lenguaje, por aquello que el lenguaje manifiesta prescindiendo de la forma (analógica, vocal) y de todos los contenidos que se vehiculi-

zan a través del mismo (idioma, religión, procedencia y otros).

Ahora bien, el Derecho se edifica sobre la utilización de un lenguaje connotado por una terminología específica que sirve para definir un marco regulatorio de los derechos y obligaciones, el cual se ve reflejado en la ley. A partir de ello construye un sistema codificado de alta complejidad que se vuelve instrumento privilegiado de la Justicia para ser aplicado cada vez que es llamada a intervenir. Es decir, se trata de un marco regulatorio construido ‘antes’ para intervenir ‘después’. De ello se desprende que la ley es igual para todos, pero luego la sentencia que dicta el Juez en cada caso puede ser diferente en razón de la evaluación que se haga de cada particular situación recurriendo siempre a las normas que el Derecho proporciona, y quedando en consecuencia ligada su decisión a un resultado definido en términos de sanción por la norma violada que puede ir acompañado de reparación del daño infligido.

La mediación por su parte, se inserta en los ‘intersticios’ creados en la interacción que se produce en el uso del lenguaje ordinario cuyas reglas no están definidas a priori, sino que se generan justamente en el uso, buscando promover

* Directora de la Dirección de Métodos Alternativos para Resolución de Conflictos – Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Pcia. de Córdoba. Mediadora y formadora de mediadores. Contadora Pública, Profesora en Ciencias Económicas. Es autora y co-autora de programas para la habilitación de mediadores, aplicación de la mediación en ámbito familiar, educativo, comunitario, promoción de la salud, necesidades especiales e integración de las diversidades culturales, como también impulsora de la utilización de las nuevas tecnologías a la resolución de conflictos. Miembro del Comité Científico e integra el plantel docente del Master “La mediación como instrumento operativo en ámbito familiar, penal y comunitario” de la Universidad de los Estudios de Padua. Contacto debora.fortuna@cba.gov.ar

:: Mediación y Paradigmas de Justicia

el diálogo y la utilización de reglas de uso diferentes, siempre presentes como posibilidad de ser utilizadas.

Entonces el fundamento del Derecho es el de responder a la solicitud de administrar Justicia para resolver los aspectos jurídicos que se pueden presentar en las relaciones humanas para lo cual ofrece un marco regulatorio, en tanto que el fundamento de la mediación es el de responder a las exigencias que surgen de manera constante en las relaciones, para lo cual ofrece insertarse en el punto más álgido de entrecruzamiento de las relaciones que emerge sólo en la interacción.

Es decir que mientras el primero responde en el plano de la solicitud de restablecer un orden alterado en razón de la violación de una regla, de una norma regulatoria de ese orden de contenido económico, social, jurídico, político u otro, posibilidad que siempre está presente; la segunda opera en el plano de la exigencia que implica compartir la responsabilidad por el compromiso que conlleva la relación independientemente de los contenidos (económicos, sociales, jurídicos, políticos y otros) buscando 'interferir' el curso de la interacción que es por naturaleza incierto, aportando con ello un modo de gestión de la incertidumbre que se genera en la relación.

Con respecto al segundo aspecto, es decir a la colocación de la mediación en el cauce del actual Sistema de Justicia, cabe aquí hacer una reflexión acerca de las modalidades que caracterizan este sistema, el cual transita un camino sinuoso y escarpado en la tentativa de responder a las solicitudes cada vez más crecientes de 'administrar Justicia' a partir de la regulación cada vez mayor de las relaciones de la vida de la comunidad. Ello acompañado por el desarrollo de una red de servicios al ciudadano que posibilita el reclamo simultáneo en más puntos de dicha red, con lo cual se superponen y multiplican las respuestas, las que resultan también a veces contradictorias, repercutiendo todo en una mayor demanda insatisfecha y complejización de la vida cotidiana, en cuestiones que varían en la amplia gama que va de lo absolutamente trascendente para el desarrollo de la vida a lo decididamente banal e intrascendente, con el consecuente desgaste de quienes operan en el Sistema.

En consecuencia cabe realizar la siguiente pregunta ahora: ¿cuál es la colocación de la mediación en el cauce del actual Sistema de Justicia? Y podemos responder entonces desde la regla,

la ley, proporcionando valiosos aportes de estudios comparados a nivel nacional e internacional cuya consulta se recomienda especialmente, para focalizar en nuestra provincia diciendo que existe un marco regulatorio amplio, que contempla la instancia de mediación en sede judicial y extrajudicial, en ámbito público y privado, con un enfoque interdisciplinario.

Esta respuesta no describe la colocación de la mediación en el cauce del actual Sistema de Justicia; afirma ciertamente la realidad 'mediación' como un método alternativo de resolución de conflictos en nuestra provincia y también en otras provincias y en el mundo, el cual al definirse 'alternativo' hace referencia a la existencia de otro u otros métodos que revisten una entidad diferente en términos de colocación en el Sistema de Justicia. Pasemos entonces a la descripción de esa realidad 'mediación' en modo de proporcionar una respuesta más precisa.

La colocación de la mediación en el cauce del actual Sistema de Justicia, mayormente orientado hacia un paradigma de Justicia Sancionadora, se propone como una alternativa a la respuesta tradicional de administración de Justicia, resultando dicha colocación inadecuada con relación a los fundamentos sobre los cuales la misma se 'edifica' y al plano en el cual está llamada a responder, y entrando en consecuencia en colisión con el Derecho. Esto se ve reflejado en el incremento de las superposiciones y multiplicaciones de respuestas muchas veces contradictorias, lo cual aumenta la incertidumbre, generando con ello una mayor demanda de respuesta a las solicitudes de 'administrar' Justicia de parte de la ciudadanía.

Podemos concluir entonces que la colocación de la mediación en el cauce del actual Sistema de Justicia es una contingencia y podría metafóricamente representarse como la administración de un remedio inapropiado para la curación de una determinada enfermedad.

Así las cosas, surge de inmediato la pregunta, ¿cuál es la enfermedad que se padece y que se busca remediar dentro de un sistema edificado sobre un cuerpo de reglas predefinidas, cuyo objetivo es administrar Justicia para el restablecimiento de un orden pre-establecido que ha sido alterado? La respuesta más frecuente a esta pregunta, que no es ni pretende ser original, ha sido 'el alto costo de la conflictividad'.

De ello se desprende entonces por lo argumentado más arriba, que la mediación no es el remedio adecuado. Y a esta altura del razonamiento es

importante detenerse a reflexionar si la mediación es, o aspira a ser, un 'remedio', si persigue un objetivo de carácter 'curativo', y sobre todo si podría en algún caso estar vinculada a lo que hemos definido en términos de enfermedad 'alto costo de la conflictividad'.

Para abordar este punto es preciso detenerse a analizar las implicancias de la expresión 'alto costo de la conflictividad' en su forma de uso y entonces podemos decir que el 'alto costo de la conflictividad' no puede ser utilizado como elemento de referencia en términos que lo aíslen del proceso generador que le otorga identidad dialógica porque de ese modo pasaríamos a reificar, a cosificar, la naturaleza eminentemente humana y original de las relaciones entre las personas, las que en sus infinitas modalidades de interacción pueden en un determinado momento configurarse en términos de conflicto. De allí que el 'alto costo de la conflictividad' debería ser analizado a través del recorrido de las interacciones que desembocan en solicitudes a los servicios disponibles para aportar soluciones, analizando su impacto financiero en los mismos a través de la medición de la relación costo-beneficio. Entonces habría que determinar cuánto erogamos en servicios que atienden la litigiosidad, tales como los servicios de salud, de seguridad y de justicia, y cuánto se libera de recursos una vez que se ha brindado el servicio.

Pero ese es sólo un aspecto, como hemos dicho de carácter financiero, que está dirigido a un análisis del flujo de fondos. Siguiendo con el razonamiento, es posible también pensar en el análisis económico, es decir cómo los recursos vuelven a la comunidad y se pueden destinar luego al desarrollo de proyectos que crean valor en términos de bienes y servicios, incremen-

tando el patrimonio común.

Ahora para que todo esto suceda es necesario que se cumplan al menos dos condiciones: a) que los fondos efectivamente se liberen luego de prestado el servicio, y b) que sean redirigidos en el modo descripto. ¿Cómo se vincula entonces este razonamiento con la inserción de la mediación en el actual Sistema de Justicia?

En el actual Sistema de Justicia, la mediación se inserta previamente al inicio de un proceso judicial o en un proceso judicial en curso, en el espacio que se genera entre la ley, que es igual para todos, y la sentencia que es potencialmente diferente en cada caso, pero que adelanta un resultado cierto: habrá un ganador y un perdedor en el marco de un proceso altamente reglado por el Derecho, que deja sin embargo muchos aspectos librados al azar (que se verifiquen errores formales, que no se reúnan las pruebas, y otros) los cuales lo vuelven incierto. Y se inserta allí para crear las condiciones de diálogo directo entre las partes generando un proceso diferente que el mediador se ocupa de conducir en modo de gestionar los aspectos inciertos que presenta la interacción y crear un nuevo margen de resultados no predecibles en términos de *ganar-perder*, sino anticipables en múltiples escenarios que permiten a las partes en conflicto proyectar su futuro con los recursos que ellas mismas tienen y podrían poner a disposición. De este modo las partes se reapropian de la situación actual y se responsabilizan ante ellas y ante toda la comunidad por la situación futura que son capaces de generar.

Así planteadas las cosas, es indudable que la mediación busca transitar desde un paradigma de Justicia Sancionadora a un paradigma de



:: Mediación y Paradigmas de Justicia

Justicia Restauradora. Y más aún, este modo de operar de la mediación parecería totalmente adecuado a la exigencia si no fuera por la descripción que se lee al inicio del párrafo: "En el actual Sistema de Justicia, la mediación se inserta previamente al inicio de un proceso judicial o en un proceso judicial en curso". Y nos preguntamos entonces como se conjuga esta incertidumbre sobre el resultado que se genera a partir de la mediación con la colocación de la misma en el cauce de procesos judiciales, en forma previa o en curso.

Para ello se ha creado la fórmula de cierre del proceso, que toma en cuenta: la comparecencia o no de las partes, la declinación de la instancia y la existencia o no de un acuerdo, con lo cual podemos decir en resumidas cuentas que de no llegarse a un acuerdo se insta el inicio o la prosecución del proceso judicial y el resultado vuelve a ser cierto: habrá un ganador y un perdedor según lo dictamine la sentencia emitida por el juez. En general no se ha previsto en las legislaciones, en el capítulo referido a mediación en sede judicial o en aquellas que propician la mediación como instancia previa obligatoria, recurrir a otras modalidades con un valor estratégico, como podría ser el arbitraje, la conciliación, la suspensión formal del proceso por un período luego del intento de mediación que permita la reflexión para una posterior reapertura de la mediación como puede hacerse en sede extra-judicial, por ejemplo. Estas posibilidades lamentablemente no se encuentran evidenciadas, con lo cual el desarrollo de la mediación en sede extrajudicial debería ser motivo de otro análisis que excede el objetivo del presente.

En consecuencia, volviendo al tema que nos ocupa, podríamos decir que la colocación antes descripta, resulta predictiva y prescriptiva, impulsando el acuerdo y a la vez impulsando el juicio en manera indiscriminada, con el agregado de que un acuerdo forzado raramente se sostiene en el tiempo y encierra en sí una alta probabilidad de que surjan 'nuevos' conflictos reavivando los 'antiguos', ya que carece del potencial transformador para proyectar escenarios más atractivos para las partes que las alejen de la 'trama del conflicto'. Tanta es la fuerza que ha tomado la fórmula de cierre, que en su denominación se usa corrientemente la expresión 'causa de cierre', como se puede leer en informes estadísticos oficiales, con todo el peso sancionador que ello conlleva.

Parecería entonces que la mediación no puede cargar en sus espaldas el peso del actual Sistema de Justicia, no puede en consecuencia pen-

sarse como un 'remedio' al 'alto costo de la conflictividad' dentro del Sistema de Justicia, prescindiendo del paradigma de Justicia en el cual la mediación misma se inscribe.

¿Cómo puede entonces concurrir la mediación a liberar recursos afectados a los sistemas de salud, seguridad y justicia, que sean luego dirigidos al desarrollo de proyectos sustentables, de manera de crear valor en términos de bienes y servicios, incrementando el patrimonio común? La propuesta es la de insertar la mediación como un servicio transversal a la vida de la comunidad y en consecuencia a todos los demás servicios. Para ello es preciso rediseñar la matriz de interrelaciones y colocar a la mediación en todos los puntos de articulación del diálogo continuo que implica la vida de la comunidad no solamente en términos de comunidad local, sino de comunidad global.

En esa colocación, la mediación y en consecuencia, el mediador, puede actuar tanto en anticipación como en emergencia de las situaciones de conflicto, promoviendo las condiciones necesarias para un proceso de cambio transformador de las relaciones a partir de intervenciones realizadas en la base de las interacciones mismas. Esto implica desde luego un nuevo y enorme desafío para quienes trabajamos en el campo de la mediación: implica revisar nuestra formación como mediadores, el grado de desarrollo de las competencias específicas para el desempeño de nuestro rol, la desvinculación de las profesiones de base, la evaluación del trabajo realizado con criterios que permitan verificar la validez de los resultados.

Implica asimismo una evaluación con idénticos criterios de validación, de los instrumentos legales que dan marco normativo a la mediación, y porqué no decirlo, en general a la vida de la comunidad.

Implica colocar a la mediación en la esfera de un conocimiento nuevo, más allá de los saberes (contenidos) específicos alcanzados por las diferentes disciplinas y volcados al desarrollo de la misma sin solución de continuidad.

Implica recuperar la centralidad del lenguaje en todas sus formas de expresión y el valor de su uso, recurriendo a instrumentos específicos que atiendan este aspecto vital de la interacción humana.

Y para tratar de acercar a los lectores a la esencia de la idea que se ha querido desarrollar en este recorrido que en algunos puntos se presen-

ta 'laberíntico', se comparten las siguientes reflexiones del escritor Gabriel García Márquez, extraídas de una entrevista que le fuera realizada en abril de 1997; dice así: "A mis doce años de edad estuve a punto de ser atropellado por una bicicleta. Un señor cura que pasaba me salvó con un grito: Cuidado! El ciclista cayó a tierra. El señor cura, sin detenerse, me dijo: Ya vio lo que es el poder de la palabra? Ese día lo supe. Ahora sabemos, además, que los mayas lo sabían desde los tiempos de Cristo, y con tanto rigor, que tenían un dios especial para las palabras. ... Las cosas tienen ahora tantos nombres en tantas lenguas que ya no es fácil saber como se llaman en ninguna. Los idiomas se dispersan sueltos de madrina, se mezclan y confunden, disparados hacia el destino ineluctable de un lenguaje global."

La entrevista se titula "La humanidad entrará en el tercer milenio bajo el imperio de las palabras". Han pasado dieciséis años desde esa publicación y muchos más desde que ocurrió el encuentro entre el destacado escritor y el anónimo cura; hemos transitado más de trece años del

tercer milenio. Cuánta anticipación por parte de ambos! Probablemente, por una natural curiosidad, nos queda la duda sobre lo que habrá pasado con el ciclista que cayó a tierra...

Como podemos observar, poco o nada tienen que ver el lugar, el tiempo, la edad, ni las particulares características de la persona para poder aseverar que alguien está más o menos expuesto a la incertidumbre que conlleva el diario vivir, el que en su devenir puede configurarse en términos de 'conflicto'. Incide sí la identidad dialógica que surge en la inmediatez de la interacción y que continuamente puede ser modificada.

Esa es la oportunidad que los mediadores debemos aprovechar y la responsabilidad que podemos compartir, el momento del encuentro en el cual es posible verificar esa identidad y su fluir en el desarrollo del diálogo, para poder 'interferir' el recorrido que conduce a los 'choques' y enfrentamientos entre las personas ■

.....

Referencias:

- Turchi G. P., C. Della Torre y ot. *Psicologia della salute. Dal modello bio-psico-sociale al modello dialogico*. Armando Editore. Roma, 2007.
- Turchi G. P., R. Fumagalli, M. Paita y ot. *La Promozione della cittadinanza come responsabilità condivisa. L'esperienza pilota di mediazione civica sul territorio della Valle del Chiampo*. Domeneghini Editore. Padova, 2010.
- Turchi G. P. *Dati senza numeri*. Monduzzi Editore. Bologna, 2009.
- Turchi G. P., E. Celleghin. *λόγος*. Domeneghini Editore. Padova, 2010.
- García Márquez G. "La humanidad entrará en el tercer milenio bajo el imperio de las palabras". *Declaraciones de García Márquez para La Jornada, México, 8 de abril de 1997*.



La resolución de conflictos y las emociones en juego

Daniel Gustavo Gay Barbosa *

En todas las cuestiones relativas al derecho y la sociedad como fenómeno social de estudio es necesario incluir "el conflicto", por su incidencia en las transformaciones sociales y jurídicas, y desde la multidimensionalidad del conflicto, deben profundizarse por la importancia que reviste en el análisis todo lo relacionado con las emociones en juego de las personas involucradas en el conflicto, en un tiempo y espacio determinado.

In all matters relating to law and society as a social phenomenon of study is necessary to include "conflict" for its impact on social and legal changes, and from the multidimensionality of conflict, should be expanded by the importance in the analysis everything related to the emotions of the people involved in the conflict involved in a given time and space.

Palabras clave:

Resolución de Conflictos - Mediación - Conflictos - Emociones

Keywords:

conflicto resolution -Conflict -Mediation-Emotions

Desde el nacimiento mismo del hombre y su interrelación con el otro, ha surgido la diferencia, la discrepancia y su correlato y consecuencia que casi siempre es el conflicto, y con él la preocupación por resolverlo. Así desde la mitología griega, vemos que Paris fue árbitro entre Atena, Hera y Afrodita por la belleza entre ellas y que en los poemas de Homero ya aparecía el Árbitro que resolvía por equidad y que hasta Aristóteles en sus escritos lo nombraba y resaltaba las virtudes del árbitro. En la Antigua Roma también existía el Arbitraje y la Justicia de buena fe y en el Nuevo Testamento, Pablo se dirigió al pueblo Corintio: "... para que conciliaran sus diferencias" (Corintio 6:1-4).- También Estados Unidos, China y Japón desarrollaron distintos sistemas de resolución de disputas. La Sociedad siempre ha pensado estrategias y diseñado sistemas para la Resolución de Conflictos, y casi siempre los encargados de la gestión eran terceros ajenos al proceso de conflicto que intervenía y resolvía.

Así leyendo la historia encontraríamos que el primero que abogó por otros, fue Moisés cuando vuelve con las 12 tablas después de suplicar clemencia, y después lo mismo hicieron los defensores de la Antigua Grecia, los Jurisconsultos de la Roma Antigua y los Bozeros españoles, los hombres de la Toga de Inglaterra y hasta nuestros Abogados criollos en épocas de la Revolución de Mayo.-

Hoy, lo que se busca es que las partes autocompongan las diferencias, a través de soluciones creativas propuestas y desarrolladas por ellos, y que el tercero cuando intervenga, ayude a las partes estableciendo, restableciendo y/o mejorando la comunicación entre los involucrados. Es decir pasar de la heterocomposición de disputas a la autocomposición de ellas.

La ciencia y los científicos del derecho desarrollaron, la "institucionalización de la duda" fundamentalmente sobre las formas del conocimiento, y con los cuestionamientos a todas las formas de totalidad, con intentos de ruptura con el pasado y a los avances para desestructurar las antiguas estructuras sociales. (Alain Touraine-1992) y así se fue pasando de un modelo de "jurista técnico" con la función de conservar un cuerpo de normas ya dadas, del que era depositario y guardián y que aplicaba su técnica para poner en marcha la "máquina de la justicia", sin preocuparse por los resultados y las consecuencias de sus acciones a los terceros.

En este estado el jurista se ocupaba de las "reglas racionales" que afirmaban el carácter inmutable de las relaciones entre poder y deber, o prohibición y facultad, en otras palabras, el jurista era un "hermeneuta", un mero intérprete que manejaba categorías conceptuales consideradas indiscutibles y la única forma de resol-

* Abogado , Profesor de Cs. Jurídicas, Mediador , Profesor UNC y UBP.- Contacto : dagaybarbosa@hotmail.com

:: La resolución de conflictos y las emociones en juego

ver los conflictos era concurriendo a los Tribunales para que Funcionarios resolvieran nuestros problemas. De esa forma quien se alejaba del conocido sistema y del normativismo, ponía en tela de juicio, la legitimación del sistema y de la tarea del jurista, y de todos los operadores del derecho.

El desafío era a decir de N. Bohr, abordar fenómenos y contextos nuevos con conceptos viejos, que resultaban inapropiados para encuadrar fenómenos únicos, irreversibles y discontinuos. El derecho ya no aparecía como un dispensador de certezas, la incertidumbre afectaba a los derechos objetivos y subjetivos, sobre las leyes y los derechos adquiridos, lo mismo que sobre ciertos principios hasta entonces inconvencibles. Esta incertidumbre daba origen a sentimientos de inseguridad jurídica y planteaba serios problemas a la vida personal y social.

Estas situaciones dieron paso a un proceso donde se encontraron nuevos caminos de legitimación que ofrecían fundamentos normativos, antropológicos, científicos, sociales y éticos que justificaban desde la pluridimensionalidad del mismo, métodos y sistemas adecuados para una sociedad más compleja y plural, que con un conjunto de novedosos valores, procedimientos, exigencias y principios que operaron como criterios de justificación de normas, acciones, instituciones y modelos, conllevaban objetivos de justicia para esa sociedad.

Haciendo base en lo sostenido por Robert Dworkin (1984) "con base en derechos morales anteriores" a los sistemas normativos, y sin que se hiciera realidad el diagnóstico agorero de Ralf Dahrendorf (1994), que suponía una inminente y "declinante efectividad del derecho", se comenzaron a desarrollar relaciones superadoras que desde la pluridimensión, ofrecerían respuestas inéditas a las nuevas preguntas y problemas que la sociedad tenía pendiente, entre ellos: como abordar, gestionar y resolver las disputas de manera más eficiente. Así se ofrecían respuestas inéditas a las contradicciones heredadas como explicitaba Ilya Prigogine en 1996. Este proceso incluyó un cambio de paradigmas, entendiendo a los mismos como a las nuevas elaboraciones teóricas que durante cierto tiempo ofrecerían soluciones satisfactorias a los planteos de una comunidad científica determinada (E. Morin).

Con los nuevos paradigmas se buscaba lograr una convergencia cada vez mayor entre las disciplinas, pero sin que estas perdieran su especificidad y a interpretar cada hecho complejo

en su realidad histórica, cultural, social, ética, jurídica, técnica, económica, etc., con el fin de lograr una auténtica interdisciplinariedad. Así se rompió el paradigma de la simplicidad y surgió, entonces, el "paradigma de la complejidad", que reconstruye el campo conceptual de la resolución de disputas con nuevos fundamentos y con análisis exhaustivos de las disciplinas que lo configuran y lo hace también con un cambio epistemológico que contextualiza las distintas manifestaciones de la realidad, está obligado a enfrentar las consecuencias de los cambios que afectan a grandes áreas de la vida social.

El carácter de las relaciones entre los hombres, se da entre individuos instalados con un porvenir abierto, capaz de establecer una relación dialógica y de buscar para sí y para los demás, nuevos y cada vez mayores espacios de libertad, en el complejo mundo de realidades con las que se enfrentan los hombres, existe una que aparece como "la realidad por excelencia": es la realidad de la vida cotidiana. y aprehenderla y darle sentido es una actitud normal y natural de los hombres. (P. Berger)

Esa realidad es el ámbito compartido y configurado por innumerables relaciones e interrelaciones, que se convierte en el escenario de las acciones e interacciones del hombre, en un mundo "que no es uno, ni privado, como sostiene A. Schetzl", sino que obliga a vincularse con los demás".

Además aparecen un conjunto de realidades diferenciadas -la personal, la económica, la social, la cultural, la jurídica- con un signo común: el hecho de ser dinámicas y cambiantes, puesto que los hombres actúan en ellas para modificarlas, total o parcialmente, o para atribuirles nuevos significados.

Es una sociedad que abre la puerta a un mundo, no solo interdependiente, sino multicultural que es necesario interpretar a partir de un enfoque global y en él se articulan y equilibran los elementos claves de la realidad social. Entre ellos la identidad de las culturas y las interconexiones globales en ese marco teórico la identidad es un principio organizativo, cuyo desarrollo permite que los actores sociales se reconozcan a sí mismos y a los demás.

Los procesos activados, entre los que se encuentran la movilización y el consenso y la resolución de conflictos, necesitan de la participación de la sociedad activa, entendida como una actitud personal de "autovivencia", en los términos propuestos por (G. Sartori-1990). Debe tenerse

en cuenta que cuando se autocorrigen los problemas sociales, quienes toman parte en esas tareas, “avanzan junto a la sociedad que están cambiando”, surgiendo así una relación dinámica, característica de las auto transformaciones progresivas, en las que interactúan la autorrealización personal y la activación de la sociedad y los valores y las cargas individuales (sentires y emociones) que juegan en este caso, un papel fundamental como factores de equilibrio de los procesos mencionados.

Sin embargo, frente a los procesos de autorrealización, de autogestión y de autocomposición es necesario tener en cuenta, que si bien hay un aumento de las opciones, la libertad de elegir puede incluir también la posibilidad de destruirlo todo, hasta la misma libertad. Por eso resulta imprescindible desarrollar límites y contextos racionales y consensuados para evitar que la sociedad, en el proceso de la autorrealización, de la autogestión y de la autocomposición de disputas no se transforme en una acción de “automutilación”.

Conceptualizando el Conflicto

En los análisis de las cuestiones relativas al derecho como fenómeno social y de los modelos de sociedad, es necesario incluir “el conflicto”, por su incidencia en las transformaciones sociales y jurídicas. El conflicto según algunos es una relación de oposición entre personas o grupos sociales, que se produce de manera sistemática. (R. Dahrendorf-1966) y por otra parte siguiendo el pensamiento de Samuel Huntington, la existencia de los conflictos es inevitable e irreversible. A esta idea debemos compatibilizarla con el enfoque positivo que ve en el con-

flicto, un factor de ajuste y de adaptación de las relaciones y de los grupos sociales y como uno de los medios con que cuenta la sociedad para mantener o recuperar su equilibrio y que servirá para regular e impulsar los cambios necesarios para fomentar el desarrollo de la sociedad. Con esta perspectiva se puede disminuir la violencia propia de todo conflicto y el hecho de lograr canalizarlo permite utilizar su energía en favor del orden social, así se le atribuye una función creadora de alternativas. (R.Dahrendorf-1966)

Como sabemos Max Weber fue uno de los primeros autores que vio con claridad la conexión con claridad entre cambio social, conflicto social y Derecho y no pretendemos introducirnos en el análisis del funcionalismo y conflictivismo de la sociedad; Pretendemos abordar nuevos factores de incidencia que van más allá de la Concepción funcionalista, que por sobre sus posturas sobre que el Derecho es un sistema de control social que ayuda a mantener el equilibrio en la sociedad y que también ve en el Derecho tiene una función de conservación e integración, sin tener en cuenta ni reparar en el cambio social y que la sociedad se ve como un sistema social (interrelación entre los diferentes elementos de la sociedad). En esa concepción de sociedad el conflicto y el cambio social son escasamente tratados. El conflicto es algo patológico que hay que intentar evitar. El orden social y el equilibrio son recursos para impedir el cambio, el cambio social es esporádico y siempre ordenado y localizado dentro de un sistema en equilibrio y no puede poner en peligro la identidad e integridad del mismo. Aun las teorías de equilibrio de Malinowski y Radcliffe-Brown, y Lewis Coser con su funcionalismo reformista que encuentra ventajas en el conflicto como que la delimitación y clarificación de los grupos



:: La resolución de conflictos y las emociones en juego

que la delimitación y clarificación de los grupos a través del conflicto y con el aumento de la creatividad de la innovación, por cuanto los grupos tienen que resolver las dificultades que se les plantean y la salida de las tensiones a través del conflicto. Todas estas consideraciones. Estas consideraciones parcializan el análisis.

Lo mismo ocurre con el conflictualismo que le da trascendencia mucha al conflicto y al cambio social. Cree que la sociedad no puede conservarse durante mucho tiempo, sino que está en permanente cambio y que los conflictos logran que la sociedad evolucione hacia otras más desarrolladas. El conflicto es causa de cambio social, proviene de la lucha de clases y es un motor que impulsa la historia de la Humanidad.

En definitiva nuestra sociedad tiene según veamos poco o mucho de funcionalismo y de conflictivismo, y siempre en una realidad cambiante, dinámica y sorprendente cada día.

Que es conflicto: es un proceso interaccional por el que partes o personas chocan sus diferencias o divergencias total y/o parcialmente y co-construyen una realidad disvaliosa y/o co-destruyen una realidad valiosa, cuyo resultado es un cambio de normas que regían la relación entre ellos, mientras dura el conflicto. El conflicto es un proceso interaccional con predominio de acciones antagónicas sobre las cooperativas, que expresa incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos, expresiones y/o afectos, entre individuos y/o grupos con posibilidad de existencia de expresiones agresivas que nace, crece y se desarrolla y se transforma hasta su resolución, disolución o permanencia. Siguiendo a Stephen Robbins: “es Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa a alguno de sus intereses”.

Debemos analizar los factores condicionantes del conflicto ya que desde que el hombre apareció en la Tierra se ha enfrentado con el conflicto y ha ideado formas de solución, desde las más primitivas hasta las más elaboradas en los tiempos actuales. A lo largo de toda la historia los conflictos se han resuelto típicamente en dos formas: violenta y pacífica o amigable.

Ya ha sido suficientemente analizado la funcionalidad de los conflictos, con la creatividad, la solución de problemas, la toma de decisiones, la adaptación al cambio y el estímulo al trabajo en equipo, fomentando la ventilación de problemas y liberación de tensiones y la disfuncionalidad

que tensionan las relaciones de las partes limitando o impidiendo una relación armoniosa en el futuro, generando entre otros stress, descontento, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión, todo lo cual afecta el equilibrio emocional y físico de las personas, reduciendo su capacidad creativa, y en general, su productividad y eficacia personal.

Entre los más importantes factores condicionantes, mencionaremos a: -las Partes, cuando hablamos de partes, encontramos a las partes primarias que son quienes tienen un interés directo en el conflicto y persiguen sus metas activamente para promover sus propios intereses y conseguir el máximo beneficio; Las Partes secundarias: tienen interés en el resultado de un evento pero pueden o no percibir que hay conflicto y decidir si juegan un papel activo o son representadas en el proceso de toma de decisiones. Éstas pueden jugar un papel importante facilitando llegar a un acuerdo y los terceros que generalmente intervienen para facilitar la resolución del conflicto y mejorar la relación entre las partes. Los intermediarios pueden ser imparciales sin ningún interés específico en un resultado particular, o pueden tomar una posición conservando su estatus de facilitadores legítimos para las partes primarias y secundarias.

- Los Asuntos que son los temas o cuestiones que conciernen a las partes en un conflicto (por ejemplo, recursos, poder, identidad). Algunas veces los asuntos que realmente generan el conflicto están ocultos mientras las partes pelean sobre cuestiones más superficiales, ya sea porque las partes están muy confundidas para verlas o porque se sienten muy vulnerables como para expresar sus preocupaciones más importantes. Los asuntos pueden tomar dos formas básicas: 1) Asuntos que involucran intereses y asuntos que involucran valores que a su vez generan conflictos de intereses y conflicto de valores, los primeros ocurren cuando las partes acuerdan sobre el valor de determinada posición, rol o recurso pero no están de acuerdo sobre quienes ejercen el control de éste o a quien corresponde la mayor parte del mismo.

Se producen cuando las partes difieren fundamentalmente en sus percepciones sobre lo deseable. Los valores surgen como una expresión cultural específica de las necesidades, de las motivaciones básicas y de los requerimientos del desarrollo comunes a todos los seres humanos. Estas necesidades incluyen seguridad, identidad, reconocimiento y desarrollo en general. Cuando las necesidades básicas para la supervivencia de un grupo o para su identidad están

insatisfechas, los miembros del grupo tienden a luchar para satisfacerlas de una u otra forma.

Las necesidades y su satisfacción no pueden negociarse. Sin embargo, es posible identificar una serie de maneras para satisfacer las necesidades humanas básicas, y las posibilidades de resolución de conflicto pueden lograrse por medio del proceso de identificación y satisfacción de estas necesidades.

-Al analizar un conflicto debemos tomar en consideración cada una de sus etapas o fases, toda vez que por ellas transcurren las personas y los grupos cuando enfrentan el conflicto.

-Las partes y las personas con su pluridimensionalidad es la forma como una persona ve el mundo y está determinada por el conjunto de experiencias y valores que acumula a lo largo de su existencia, lo cual determina su forma de sentir, pensar y actuar. El análisis de la cultura y sentimientos y emociones que establece en cierta forma la conducta de los protagonistas de un conflicto es importante no sólo para conocerla sino también para comprender la forma de actuar de los protagonistas durante el conflicto. Debemos considerar que la cultura de las personas seguramente y que también mutará al cambiar su actividad, lugar de trabajo, zona donde ubique su residencia y que también puede cambiar a lo largo de su vida al variar sus intereses básicos y, por tanto, sus necesidades. Además dentro de una cultura pueden darse subculturas. La raza, la religión, las etnias, el sexo, ocupación, profesión, zona geográfica, situación socio-económica y otros muchos aspectos más definen grupos y subgrupos culturales.

-Al hablar de las Causas o Fuentes del conflicto: ellas son todo lo que ha podido originar o motivar el conflicto. Para su determinación podríamos plantearnos la siguiente pregunta: ¿Cuál es el motivo de este conflicto? Un conflicto puede originarse por una gran cantidad de factores, los cuales pueden ser clasificados de distintas maneras. Por su sencillez y claridad adoptamos la clasificación de tres grupos propuesta por S. Robbins, en los que ubica todas las posibles causas de un conflicto en: -Las personales, -Las derivadas de las comunicaciones y -las estructurales o del entorno. Cuando se da una causa no se produce necesariamente el conflicto. Para que esto suceda, la causa tiene que ser percibida y sentida como algo que afecta de manera negativa los intereses y necesidades de las partes. Al percibirse un hecho que nos afecta negativamente, entonces surgen sentimientos y emociones que preceden a una disputa.

-Las emociones desempeñan un papel importantísimo para dar forma a las percepciones. Por ejemplo, las emociones negativas producen una simplificación exagerada de las cuestiones, disminuyen la confianza y provocan interpretaciones negativas de la conducta de la otra parte. Por el contrario, los sentimientos positivos aumentan la tendencia a encontrar posibles relaciones entre los elementos de un problema, a encontrar una visión más amplia de la situación y a encontrar situaciones más innovadoras. Si no hay percepción, es decir, si no se personaliza un estímulo o causa, no se da el conflicto. Las emociones contribuyen a dar forma a las percepciones, y éstas pueden desencadenar el conflicto.

Las emociones y la gestión del conflicto

Hoy ahondaremos un poco en uno de los factores condicionantes en el conflicto, es el relacionado con las emociones de las personas involucradas en el conflicto, en un tiempo y espacio determinado. Cuando hablamos de emociones hablamos de los estados mentales y afectivos que incluyen sentimientos, cambios fisiológicos, expresiones corporales y predisposiciones a actuar de una manera definida. Así, las emociones nos preparan para actuar (huir o enfrentar) en las diferentes circunstancias. Por ejemplo ante una situación que nos provoca miedo nuestro organismo nos preparará para la huida.

Innumerables estudios han demostrado que tanto las emociones negativas como las positivas influyen en nuestra salud física y emocional. Las emociones negativas (ira, ansiedad, culpa, vergüenza, etc.) debilitarían el sistema inmunológico volviendo vulnerables a las personas a contraer enfermedades. Mientras que las positivas (alegría, buen humor, optimismo, etc.) deshacen los efectos nocivos que provocan éstas.

Además debemos tener en cuenta la aparición, generación, gestión y resolución del conflicto y como inciden e intervienen en cada momento cada una de las emociones que somos capaces de sentir el ser humano. ¿Cuánto habrán influido nuestras emociones para que la diferencia se acreciente, se haga discrepancia y devenga en un conflicto que perdurará en el tiempo y hasta se escalará a límites a veces insospechados...? Creemos que cuánto más conozcamos y controlemos a las distintas emociones, tendremos una posibilidad mayor de avanzar en la gestión más eficiente del conflicto.

Fuentes de las emociones: Las emociones son las expresiones exteriores de los sentimientos

:: La resolución de conflictos y las emociones en juego

internos y acumulados y hay tres fuentes básicas para ellas: -la primera es nuestra propia historia, la cultura y las experiencias vividas, -la segunda fuente es la base moral y del derecho natural y - la tercera será las vivencias de otros, lo bueno y malo de otros. Estos son nuestros puntos cardinales en la brújula emocional de nuestra vida y base de nuestro diario accionar.

¿Las emociones son positivas o negativas?, coincidimos con Manuel Guell Barceló cuando considera que no existen emociones positivas ni negativas, sino que existen emociones y según el contexto debería hablarse de funcionalidad o disfuncionalidad y de respuestas emocionales efectivas, útiles y adaptativas, lo adaptativo vendría en la relación con el mundo que nos rodea con los demás y con nosotros mismos y todas las emociones serían positivas siempre que se utilicen adecuadamente.

Hablar de autocontrol emocional no es negación o supresión de sentimientos, sin llegar al extremo de exceso de control que es represión de sentimientos y que obstaculiza la interacción equilibrada con nuestros semejantes, sino que se habla de conocimientos de sentimientos primero y después de respuesta adaptativa al contexto de vivencia y de convivencia. Cuando hablemos de eficiencia en la gestión no solo hablaremos del conflicto que pudimos resolver sino también del que hemos gestionado es decir que sin resolverlo, hemos encontrado caminos para sobrellevar o co construir realidades más positivas para las situaciones por venir.

Debemos empezar a cuantificar en los conflictos, además del costo económico, es decir el valor pecuniario que le atribuimos y que nos significa la solución, agregarle también ahora el valor del tiempo insumido al tratamiento, pero también empezar a considerar y a dar valor a todo lo emocional involucrado en un conflicto.

En la dinámica, nacimiento, evolución y solución del conflicto, debemos empezar a cuantificar y poner en términos de valor y de disvalor toda la angustia, la preocupación, y la tristeza, pero también es importante cuantificar la alegría, la satisfacción y todo otro sentimiento vivido o sufrido durante un conflicto. Creemos que así todos nuestros conflictos tendrán valores tangibles e intangibles, pero que no por ello serán menos importantes y que además agregaremos paz y tranquilidad a nuestras vidas y restaremos angustia, tristezas.

Deberíamos dejar de ser “analfabetos emocionales” en los términos de los que define Fernan-

do Vigorena, cuando habla de empobrecimiento de emociones, y que a veces viven desterradas emociones y afectividad, ya que en el proceso de alfabetización emocional, podríamos conocer nuestras emociones y manejarlas, reconocer las emociones en los demás y además manejar la interrelación emocional y la interemocionalidad. Todo esto serviría y ayudaría y mucho a la evitación y a la resolución de los conflictos.

Si hay quienes dicen que el 70 % de la lucratividad de la empresa está en la emocionalidad y solo el 30% en la parte técnica, ¿Cómo conviven nuestra parte racional y la emocional, en nuestra vida cotidiana?, ¿qué porcentaje le damos a una y a otra parte?

No hay mucho de novedoso, lo nuevo sería empezar a analizar de manera más profunda e intensa como condicionante del conflicto y de las personas involucradas en una situación de disputa. En definitiva ahondaremos las mismas ideas que ya en 1920 Thorndike, reconocía con la importancia de aspectos no cognitivos (sentimientos y emociones) en la vida de los hombres y después David Weschler en 1940 le agrega investigaciones y habla de las influencias de factores no intelectivos (emocionalidad) sobre el comportamiento inteligente y racional. La ciencia es conteste que del cerebro primitivo emergieron los centros emocionales que mucho tiempo después dieron lugar al cerebro pensante. El hecho de que el cerebro emocional sea muy anterior al racional y que este sea una derivación de aquel, revelaría con claridad las verdaderas e importantes relaciones entre el pensamiento y el sentimiento.

Las emociones son indispensables para el ejercicio de la razón, es decir entre el sentir y el pensar, la emoción guía nuestras decisiones, de la misma forma el cerebro regula la emoción, salvo cuando estamos desbordados emocionalmente. Entonces si en nuestra vida y por ello en cada una de las relaciones e interrelaciones hay un porcentaje de racionalidad y otro de la emocionalidad, cómo interactúan ¿qué porcentaje corresponde a lo racional y a lo emocional?, ¿alguna se impone a la otra?, ¿cómo conviven?

Deletreando el conflicto

En breve síntesis enunciaremos las principales emociones y sentimientos que siente el ser humano: amor, armonía, alegría, angustia, apatía, alivio, ansiedad, apego, asco, calma, cólera, cariño, compasión, congoja, celos, confianza, culpa,

decepción, desamor, deseo, desidia, dolor, depresión, desanimo, desconfianza, desesperación, desolación, desamparo, desasosiego, desconsuelo, desprecio, ecuanimidad, entusiasmo, euforia, enfado, envidia, esperanza, enojo, empatía, estupor, fastidio, frustración, fobia, hastío, humillación, hostilidad, impaciencia, indignación, inseguridad, ira, impotencia, interés, indiferencia, insatisfacción, melancolía, mezquindad, miedo, nostalgia, obnubilación, obstinación, odio, omnipotencia, optimismo, paciencia, pánico, pasión, pena, pereza, pesimismo, placer, plenitud, prepotencia, rabia, rebeldía, recelo, rechazo, regocijo, rencor, resquemor, repudio, resentimiento, resignación, satisfacción, seguridad, serenidad, solidaridad, sorpresa, temor, templanza, ternura, terror, timidez, tranquilidad, tristeza y por último vacío existencial, valentía y vergüenza.

Después de previamente desarrollado podremos reconocer cada vez que hablemos de conflicto, que esa situación se habrá construido y co-construido como resultado de un sinnúmero de emociones y sentimientos sumados y restados. Y así podremos empezar a “deletrear” adecuadamente cada vez que estemos involucrados en un “**CONFLICTO**” y así poder analizar con la racionalidad que nuestra propia emocionalidad nos permita, seguramente muchas de las emociones y sentimientos involucrados en ellos y detectar toda la congoja, culpa, celos y cólera que tiene la **C**, y la obnubilación, obstinación, odio, omnipotencia que tiene la **O** y la **N** que aportaría nostalgia, la **F**, sería por el fastidio y la frustración incluída, la **L**: por algo de llanto, la **I**, vendría de la impaciencia, indignación, inseguridad, ira, impotencia, interés, indiferencia, insatisfacción, la **C** traería una nueva dosis de cólera, compasión, congoja, celos, confianza, culpa, en tanto que la **T**: temor, tristeza y la **O** nuevamente obnubilación, obstinación, odio, omnipotencia, optimismo.-

Sintetizando y ya en el cierre de esta primera aproximación a la emocionalidad involucrada en la resolución de disputas, tarea que continuaremos, creo que cuando más conocimiento tengamos de nuestros sentires y de los otros involucrados, y nuestra racionalidad empiece a prevalecer, nuestra vida individual y social, tendrá seguramente un poco más de paz, y menos conflictos.

Sería importante que al actuar, nos acordáramos de Aristóteles, cuando en su *Ética* a Nicómaco, señaló:...” Cualquiera puede ponerse furioso. Eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento co-

recto, por el motivo correcto y de la forma correcta... eso no es fácil.- ¿nosotros elegimos el camino fácil o el difícil? ■

.....



Centros de Mediación Comunitaria: Espacio para la pacificación social

Gabriela Magris *

En mediación comunitaria los resultados de éxito que implican una transformación positiva no son solo alcanzar acuerdos. Puede ser un elemento de prevención de acciones que impliquen algún nivel de inseguridad, contribuyen a crear ciudadanía y a fomentar la participación; en definitiva es coadyuvante para el desarrollo de una cultura de paz.

In community mediation success results imply a positive transformation not just reach agreements. It may be an element of prevention actions that involve some level of insecurity, contribute to citizens and encourage participation in short is instrumental for the development of a culture of peace.

Palabras clave:

mediación comunitaria

Keywords:

community mediation- social peace

¿Qué es mediación comunitaria?

El concepto de mediación puede tener diferentes definiciones que atienden a la meta perseguida, al papel de las partes implicadas y al enfoque que se le otorgue a dicho proceso.

Por ejemplo, los autores Jay Folberg y Alison Taylor definen la mediación como: " El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades". Esta definición refleja una meta explícita que es la de alcanzar un acuerdo que satisfaga a ambas partes. El papel del mediador en este caso es el de asistir, es decir, un papel más orientado primeramente a la contención. El enfoque del proceso se basa en la búsqueda de espacios comunes donde haya ausencia de conflicto y, por tanto, la reducción de las desavenencias.

John Haynes, sin embargo ofrece esta otra definición: "Mediación es un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar el conflicto. El acuerdo resuelve el problema con una solución mutuamente aceptada y se estructura de un modo que ayuda a mantener la

relación entre las partes implicadas". En esta definición, la meta es el manejo del conflicto por ambas partes. El papel del mediador es el de ayudar a los participantes en la construcción de acuerdos. El enfoque del proceso se basa en el desarrollo de relaciones desde la comprensión de las diferencias.

Por otra parte cuando hablamos de mediación comunitaria es importante resaltar que, si bien el proceso es igual, el enfoque tiene otra dirección: ser coadyuvante en el desarrollo de la cultura de la paz, sin la cual no habrá democracia, ni derecho, ni justicia.

Vivimos en una sociedad en la que los conflictos sociales no solo no son una excepción sino que forman parte de la normalidad. Nuestras sociedades son cada día más complejas y los cambios se producen a gran velocidad, lo que implica un elevado grado de incertidumbre e inestabilidad que afecta a todos los ciudadanos y ciudadanas. Con bastante frecuencia se identifican los conflictos sociales con una parte de la sociedad, con un colectivo determinado y, en consecuencia, cuando se quiere intervenir desde las administraciones o desde la sociedad civil se plantea una intervención sobre las personas que conforman dicho colectivo. Pero la realidad es bien diferente, cuando existe un conflicto social

* Abogada, Profesora de Ciencias Jurídicas, Mediadora, Secretaria General a/c del Centro de Mediación Comunitaria Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Profesora Universidad Católica de Salta. Contacto: gabimagris@hotmail.com

:: Centros de Mediación Comunitaria: Espacio para la pacificación social

es toda la sociedad quien tiene y sufre esa situación, y la intervención debe ser integral, es decir, sobre todas las personas que conviven en ese microcosmo en el que se produce el desencuentro.

Este es el marco en el que hunde sus raíces la mediación comunitaria, que no solo aborda la conflictividad social en el momento y en el lugar en que se produce, sino que trabaja conjuntamente con todos los colectivos y todas las personas afectadas. Los resultados de éxito que implican una transformación positiva no son solo alcanzar acuerdos.

Así la mediación comunitaria puede ser un elemento de prevención de acciones que impliquen algún nivel de inseguridad, trabajando en la resolución del conflicto antes que se produzca una escalada de violencia así como también puede ser un mecanismo útil una vez producido el hecho delictivo, para trabajar los conceptos de reparación y revinculación. Esto es a través del diálogo directo entre las partes en conflicto pueden obtenerse mucho mejores resultados que a través de otras instancias.

Además, los programas de mediación comunitaria contribuyen a crear ciudadanía y a fomentar la participación, porque parte de la base de considerar ciudadanos y ciudadanas a todas las personas implicadas o afectadas por un conflicto social, y a que sean ellas mismas las que encuentren la solución pactada y consensuada al desencuentro.

Características indispensables de la mediación comunitaria

Con el fin de intentar obtener una mínima garantía de éxito en la resolución del conflicto, la mediación debe tener unas características muy definidas que se convertirán en señas de identidad del proceso. Éstas deben ser cuidadas y generadas por el equipo de mediación, con el fin de establecer un proceso justo y que genere expectativas positivas entre las partes en conflicto:

- **Transparencia:** Las partes en conflicto deben percibir con claridad cuáles son los mensajes y la información que se va generando en el proceso. Los vecinos desconfían entre sí, por ello el mediador es el responsable de que la comunicación sea eficiente.

- **Voluntariedad:** La implicación de las partes en un proceso de mediación comunitaria debe ser voluntaria y consciente. De la misma manera, cualquiera de las partes, o de los individuos que las componen pueden abandonar el proceso libremente en cualquier punto del mismo.

- **Neutralidad:** Es importante que cada una de las partes sea objeto de imparcialidad en el trato y que además se considere que cada individuo que forma parte del proceso de mediación la perciba en todo momento.

- **Adaptabilidad:** Dadas las características de las problemáticas atendidas, de la heterogeneidad de los individuos susceptibles de necesitar el servicio de mediación, así como de las particularidades que presente cada escenario geográfico del conflicto, el proceso de mediación comunitaria no puede ser rígido, sino flexible a todos los niveles para poder adaptarse adecuadamente a la realidad. Cada proceso es nuevo y único, y es legítimo explorar nuevos caminos que fa-



vorezcan la consecución de un acuerdo y la resolución del conflicto.

- **Espacio facilitador:** En la medida de lo posible, es adecuado buscar un clima favorecedor para que las partes se encuentren distendidas y relajadas. Generalmente, debe buscarse para ello un espacio neutral y acogedor.

- **Protagonismo de las partes:** Los vecinos en conflicto no solo son los protagonistas del proceso de mediación, sino que son responsables de poder alcanzar un acuerdo satisfactorio para todos.

Por otro lado, el mediador vecinal debe crear espacios de interdisciplinariedad, cambiar la mirada y acentuar el foco en los espacios de solidaridad con el objetivo de mantener la cohesión social, teniendo en cuenta siempre que lo importante es el proceso, no el acuerdo. Pero las transformaciones no se generan únicamente en el espacio de la mediación. A las personas que acuden se les asignan tareas que deben trabajar y poner en común en su día a día. El papel del mediador es generar esos espacios, pero el trabajo lo realizan las personas.

Centros de Mediación Comunitaria

Los Centros de Mediación Comunitaria fueron creados con el objetivo de mejorar la convivencia vecinal, la calidad de vida de los conciudadanos, en definitiva la pacificación social. En este marco, los mediadores deben tener en cuenta no sólo la cuestión o tema que las partes traen a la sala sino también qué otras circunstancias, intereses u ocupaciones pueden estar afectando su convivencia pacífica. Un resultado positivo en este tipo de mediaciones no será lograr un acuerdo entre las partes convocadas para terminar con las agresiones sino ayudar a redimensionar las posibilidades de relaciones entre ellas y así lograr mejorar el día a día entre personas que irremediablemente seguirán siendo vecinas.

Además cuando estos Centros de Mediación Comunitaria son creados en el marco de instituciones públicas, por ejemplo en las Defensorías del Pueblo, debemos tener en cuenta una nueva mirada del mediador tal como expresó el Dr. Roberto Nieto (Presidente de Mediadores en Red) en el VII Foro Regional de Mediación en Catamarca, exhibiéndose en los diferentes conceptos de PODER que tiene el mediador y de qué manera cada uno de ellos afecta al proceso. Así, clasificó este poder en cinco: experto (puesto conoce la mediación y es el director del proceso); legít-

timo (en relación a la autoridad que se percibe de él por la posición que ocupa dentro de una organización); de recompensa (deriva de la expectativa de reconocimiento o recompensa subjetiva); de sanción (deriva de la capacidad de impedir) y poder contextual (es un meta poder, que comprende la cultura -sistema de creencias- de una determinada sociedad, la existencia de instituciones mediadoras, la mediación en un marco institucional y la dimensión individual -áreas cognitivas, conductas, psicodinámica e interaccional).

Buenas prácticas para el abordaje de la mediación comunitaria

Quienes estamos trabajando en este ámbito específico de la mediación también debemos ejercitar una serie de **buenas prácticas** para el mejor y más eficiente servicio:

- Aprender continuamente y apostar por las nuevas ideas: para que la mediación comunitaria pueda evolucionar y adaptarse a las necesidades debemos introducir cambios y asumir riesgos controlados. Por ello, no podemos quedarnos quietos, hay que indagar en nuevos métodos, poner en práctica ideas novedosas, formarse y ser inquietos para no caer en la autocomplacencia y creer que lo que es válido hoy lo va a ser mañana.

- Ser honestos y fieles a nosotros mismos: debemos responder a las auténticas necesidades y demandas sociales, y no a las modas ni a las oportunidades de crecimiento, de publicidad o de inversión. La mediación comunitaria solo tiene sentido en la medida en que es útil para paliar una situación de conflicto con resultados probados.

- No tener recetas mágicas: a pesar de los años de experiencia que podamos haber adquirido, ser capaces de reconocer que siguen existiendo incógnitas que aún no hemos sido capaces de resolver. Por ello, debemos apoyarnos en otros y compartir conocimientos y experiencias en la búsqueda de nuevas soluciones.

- Trabajar en red: muchas veces la complejidad de las situaciones que se plantean en un Centro requiere el apoyo de las instituciones públicas y la coordinación con entidades privadas. Solos no podemos resolver problemas con orígenes multifactoriales y donde entran en juego personas con diferentes intereses.

- Apostar por la eficiencia y la optimización: debemos buscar el máximo impacto positivo invirtiendo solo aquellos recursos que sean nece-

:: Centros de Mediación Comunitaria: Espacio para la pacificación social

vorezcan la consecución de un acuerdo y la resolución del conflicto.

- **Espacio facilitador:** En la medida de lo posible, es adecuado buscar un clima favorecedor para que las partes se encuentren distendidas y relajadas. Generalmente, debe buscarse para ello un espacio neutral y acogedor.

- **Protagonismo de las partes:** Los vecinos en conflicto no solo son los protagonistas del proceso de mediación, sino que son responsables de poder alcanzar un acuerdo satisfactorio para todos.

Por otro lado, el mediador vecinal debe crear espacios de interdisciplinariedad, cambiar la mirada y acentuar el foco en los espacios de solidaridad con el objetivo de mantener la cohesión social, teniendo en cuenta siempre que lo importante es el proceso, no el acuerdo. Pero las transformaciones no se generan únicamente en el espacio de la mediación. A las personas que acuden se les asignan tareas que deben trabajar y poner en común en su día a día. El papel del mediador es generar esos espacios, pero el trabajo lo realizan las personas.

Centros de Mediación Comunitaria

Los Centros de Mediación Comunitaria fueron creados con el objetivo de mejorar la convivencia vecinal, la calidad de vida de los conciudadanos, en definitiva la pacificación social. En este marco, los mediadores deben tener en cuenta no sólo la cuestión o tema que las partes traen a la sala sino también qué otras circunstancias, intereses u ocupaciones pueden estar afectando

su convivencia pacífica. Un resultado positivo en este tipo de mediaciones no será lograr un acuerdo entre las partes convocadas para terminar con las agresiones sino ayudar a redimensionar las posibilidades de relaciones entre ellas y así lograr mejorar el día a día entre personas que irremediablemente seguirán siendo vecinas.

Además cuando estos Centros de Mediación Comunitaria son creados en el marco de instituciones públicas, por ejemplo en las Defensorías del Pueblo, debemos tener en cuenta una nueva mirada del mediador tal como expresó el Dr. Roberto Nieto (Presidente de Mediadores en Red) en el VII Foro Regional de Mediación en Catamarca, explayándose en los diferentes conceptos de PODER que tiene el mediador y de qué manera cada uno de ellos afecta al proceso. Así, clasificó este poder en cinco: experto (puesto conoce la mediación y es el director del proceso); legítimo (en relación a la autoridad que se percibe de él por la posición que ocupa dentro de una organización); de recompensa (deriva de la expectativa de reconocimiento o recompensa subjetiva); de sanción (deriva de la capacidad de imponer) y poder contextual (es un meta poder, que comprende la cultura -sistema de creencias- de una determinada sociedad, la existencia de instituciones mediadoras, la mediación en un marco institucional y la dimensión individual -áreas cognitivas, conductas, psicodinámica e interaccional).

Buenas prácticas para el abordaje de la mediación comunitaria

Quienes estamos trabajando en este ámbito específico de la mediación también debemos ejercitar una serie de **buenas prácticas** para el mejor



y más eficiente servicio:

- Aprender continuamente y apostar por las nuevas ideas: para que la mediación comunitaria pueda evolucionar y adaptarse a las necesidades debemos introducir cambios y asumir riesgos controlados. Por ello, no podemos quedarnos quietos, hay que indagar en nuevos métodos, poner en práctica ideas novedosas, formarse y ser inquietos para no caer en la autocomplacencia y creer que lo que es válido hoy lo va a ser mañana.

- Ser honestos y fieles a nosotros mismos: debemos responder a las auténticas necesidades y demandas sociales, y no a las modas ni a las oportunidades de crecimiento, de publicidad o de inversión. La mediación comunitaria solo tiene sentido en la medida en que es útil para paliar una situación de conflicto con resultados probados.

- No tener recetas mágicas: a pesar de los años de experiencia que podamos haber adquirido, ser capaces de reconocer que siguen existiendo incógnitas que aún no hemos sido capaces de resolver. Por ello, debemos apoyarnos en otros y compartir conocimientos y experiencias en la búsqueda de nuevas soluciones.

- Trabajar en red: muchas veces la complejidad de las situaciones que se plantean en un Centro requiere el apoyo de las instituciones públicas y la coordinación con entidades privadas. Solos no podemos resolver problemas con orígenes multifactoriales y donde entran en juego personas con diferentes intereses.

- Apostar por la eficiencia y la optimización: debemos buscar el máximo impacto positivo invirtiendo solo aquellos recursos que sean necesarios, de forma que nuestra gestión sea ética, sostenible y transparente, orientándolo en todo momento a los beneficiarios.

- Partir desde un modelo flexible, incluyente y en espiral: Intervenimos desde la perspectiva biopsicosocial, de forma paralela, y no lineal, que permita la flexibilidad de avanzar en varios ámbitos de forma simultánea, donde se pueda retroceder y retomar aspectos ya trabajados, y donde se avance cualitativamente.

- Depositar el desarrollo y el crecimiento en el individuo: Debemos trabajar generando y fomentando la autonomía y la integración del individuo, ya que éste debe hacerse responsable de sus decisiones y comportamientos de manera que interiorice el cambio y parta de una moti-

vación intrínseca de mejorar sus relaciones vecinales y/comunales.

Estas buenas prácticas son definidas por 10 elementos imprescindibles:

- **Innovación:** Introducción o mejora de elementos en un sistema mediante actuaciones realizadas tanto en lo referente a la gestión como al servicio que se presta, con el objetivo de perfeccionar su funcionamiento interno y su relación con el entorno, y con un impacto visible en el resultado de dichas actuaciones.

- **Transferibilidad:** Capacidad de que una experiencia permita la repetición de sus elementos esenciales en un contexto distinto al de su creación, con elevadas probabilidades de éxito.

- **Factibilidad:** Atributo por el que una iniciativa tendrá posibilidades de éxito en su implementación, debido a que en su diseño se ha tenido en cuenta el contexto económico, técnico, organizacional y socio-político en el cual se ha de llevar a cabo.

- **Impacto positivo:** Consecución de los objetivos establecidos, que implica la existencia de un cambio observable y positivamente valorado en el ámbito sobre el cual se ha centrado la actuación llevada a cabo.

- **Planificación:** Establecimiento de un conjunto de pasos ordenados racionalmente y relacionados entre sí, para conseguir los resultados deseados en un ámbito de intervención del gobierno local.

- **Liderazgo social sólido:** Capacidad de los promotores de una iniciativa para desarrollarla según los objetivos previstos mediante el fomento de la participación, la cohesión y la motivación de los actores implicados.

- **Responsabilidades definidas:** Establecimiento, de modo transparente e inteligible, de quién responde de cada una de las competencias y funciones dentro de la organización y del proceso, de forma que se puedan rendir cuentas de forma efectiva.

- **Sistema de evaluación:** Establecimiento de un sistema para la fiscalización de las medidas llevadas a cabo y el control de los efectos producidos en relación a los objetivos previstos, con el fin de observar las desviaciones y redefinir los objetivos y las medidas.

- **Implicación de la ciudadanía:** Disposición de

mecanismos de implicación de la ciudadanía y la eficacia de los mismos.

- Pre-recognition: Se entiende que la existencia de reconocimiento y valoración hacia una experiencia garantiza la objetividad.

Rol del mediador comunitario

Finalmente, en relación al rol del mediador, en especial el mediador comunitario, la Presidenta del Foro Mundial de Mediación en el año 2009, Dra. Mireya Rodríguez aseguró que son enormes las posibilidades de los mediadores de ser los motores, los pilotos para pasar de los viejos paradigmas a los nuevos, para reconocer la situación de crisis, caos mundial y avanzar hacia las adaptaciones necesarias para que exista gobernabilidad y paz social. Por lo que los mediadores podemos, desde el rol que elegimos en esta sociedad cambiante, propiciar las siguientes condiciones: 1.- Construcción de una Visión Compartida, 2.- Liderazgo transformacional con capacidad de convocatoria, 3.- Desarrollo de relaciones constructivas entre los actores, 4.- Incorporación de los ciudadanos en las distintas etapas del proceso de paz, 5.- Construcción de capacidades institucionales (para el diseño y ejecución eficaz de los acuerdos), 6.- Obtención de resultados, que reflejen mejoría en los indicadores de desarrollo humano.

El llamado y el desafío queda claramente planteado, como agentes activos y partícipes de este nuevo tiempo, las herramientas a desarrollar son múltiples. El camino a la conciencia es inevitable. Saber que somos actores con capacidades para el desarrollo del nuevo paradigma de convivencia mundial es un estímulo. Todas las personas implicadas en la solución del conflicto se convierten en potenciales agentes de cambio social. Ya no soy yo, o vos, o aquellos, *somos nosotros, somos el planeta* ■

.....



La Mediación Comunitaria. ¿Ocupa un lugar en la matriz de la Seguridad Ciudadana?

Jorge Luis Jofré* María Daniela Audrito**

El problema de la (in)Seguridad en Latinoamérica, ha generado una proliferación de escenarios donde se pretende abordar el fenómeno de la violencia y el delito, a través de nuevas tácticas y estrategias, que se apartan significativamente de las formas tradicionales que ubicaban a la policía, a la Justicia penal y a los servicios penitenciarios en el centro de la escena. Aún así, salvo algunos casos puntuales, no parece definirse a tácticas como la Mediación Comunitaria, como parte de una estrategia política que se integre junto a otras, para abordar de manera integral, sólida y planificada un problema que tan claramente afecta el desarrollo de nuestras naciones. El presente artículo, pretende dar un marco elemental, que permita comprender cuál es el lugar que debe insoslayablemente ocupar la Mediación Comunitaria en un plan o programa que pretenda generar un impacto favorable en los indicadores de violencia y delito.

The problem of insecurity in Latin America, has generated a proliferation of scenarios where it is tried tackle the phenomenon of violence and crime, through new tactics and strategies that deviate significantly from the traditional ways that were located at the police, criminal justice and correctional services in the center of the scene. Yet, except for some specific cases it does not seem to define tactics as Community Mediation as part of a political strategy that is integrated with other, to tackle in a comprehensive, solid and planned so clearly a problem that affects the development of our nations. This article aims to give a basic framework, for understanding what is the place you must unavoidably take community mediation in a plan or program attempting generate a favorable impact on indicators of violence and crime.

Palabras clave:

Seguridad Ciudadana – Políticas Públicas – Mediación Comunitaria – Prevención del Delito

Keywords:

Citizen security - Public Policy – Community Mediation – Crime Prevention PPU

La Seguridad. ¿Cuestión judicial/policial?

La creciente preocupación que se viene registrando en todo el mundo por la (in)Seguridad, ha tenido como correlato, el avance desde múltiples áreas del conocimiento, hacia la búsqueda de respuestas a una cuestión que hasta años atrás, difícilmente habiéramos pensado que podían intentar involucrarse en asuntos reservados únicamente a “la policía” y a la justicia penal.

Los profesionales del área de la salud, con sus estudios sobre la violencia y el reclamo de analizar epidemiológicamente el fenómeno, para así prevenir las condiciones que dan lugar a su pro-

ducción; los urbanistas y sus modelos de prevención del crimen a partir de la distribución y configuración de los espacios urbanos; los diseñadores y su convicción acerca de que a través del buen diseño de un objeto, se puede repeler el ataque de un ladrón en su deseo de apropiarse de lo ajeno; y por cierto, entre todas estas especialidades, surgen los mediadores, quienes presentan nuevos caminos de corresponsabilización del ciudadano en lo que respecta a los conflictos de convivencia, tanto para detectarlos como para resolverlos. Estas, junto a muchas otras disciplinas dan cuenta de una “invasión profana” a una temática que se consideraba reservada a unos pocos elegidos.

.....
* Profesor de la Licenciatura en Gestión de la Seguridad de la Universidad Blas Pascal de la Provincia de Córdoba, Argentina. Director de la Diplomatura en Seguridad Ciudadana. Contacto: jorgeluisjofre@hotmail.com.

** Abogada, Escribana, Coordinadora Académica de la Diplomatura en Seguridad Ciudadana de la Universidad Blas Pascal. Contacto danielaarg@hotmail.com

:: La Mediación Comunitaria. ¿Ocupa un lugar en la matriz de la Seguridad Ciudadana?

La “profanación” de ese espacio de poder, destinado a policías y abogados, más allá del desarrollo que registraban estos nuevos enfoques principalmente en el mundo anglosajón y la cultura continental europea, se entiende con lo que ya hace tres lustros proclamaba Alessandro Baratta, descorriendo el velo que ocultaba el fracaso de la justicia penal, por su disfuncionalidad en la defensa de los intereses individuales y generales, hasta por su selectividad en la represión¹.

La Criminología Crítica, de la mano de Baratta, marcó un rumbo difícil de olvidar al desnudar quizá el secreto mejor guardado por la comunidad de judiciales y policías, al expresar que “...se ha demostrado que los programas de acción del sistema de la justicia criminal cumplen sus objetivos en un porcentaje que para ser generosos, no supera el 5%...” (Baratta:1997).

Para poder entender los términos de ese fracaso, entre otras razones, debe recordarse que el sistema penal interviene luego de la crisis, luego del quebranto, luego de la producción del hecho disvalioso; es decir, no opera ni sobre las causas, ni sobre las condiciones que podrían facilitar que ese hecho se desencadene. Además actúa sobre las personas, sin intervenir en las situaciones que las condicionan o determinan. Su abordaje, es reactivo, no preventivo, es decir, “...Procede como la venganza, simbólicamente hablando, ya que no puede olvidar la ofensa una vez que ésta se ha consumado...” (Ibid.:1997).

Un planteo de esta naturaleza, obliga a preguntarse si un término tan lapidario como “fracaso” podría ser aplicable a instituciones que se constituyen como baluartes en todo sistema constitucional, como lo son la policía o el sistema de justicia penal.

Quizá aún más preciso, sería plantear que para algunos actores, resultaba funcional aseverar que desde el poder judicial o desde la policía, se podían resumir todas las posibilidades de resolución de los problemas “delito y violencia”, a pesar de que, como tan claramente mostraron los voceros de la criminología crítica, estas instituciones tan sólo están preparadas para actuar luego de que el hecho disvalioso es verificado, luego de que el quebranto del sistema es verifi-

cado, luego de que el dolor se hace carne en la frágil existencia de una víctima.

Las razones por las que aquellos actores tradicionales del sector seguridad, construyeron discursos que dieron fundamento a su pretensión de apropiarse de todos los escenarios posibles para el abordaje de la violencia y el delito, y que hacían que la ciudadanía depositara desmesuradas expectativas en ellos, exceden el marco del presente, pero a modo de simple ejemplo y sólo para vislumbrar hipótesis, analícese, la forma en que se resuelven las distribuciones presupuestarias de los dineros públicos ó la justificación de un aumento en la “discrecionalidad” de los funcionarios, que para algunos surge como necesaria ante el “flagelo de la inseguridad”, entendiéndose que a mayor discrecionalidad, menor riesgo funcional de ser acusado de excesos, ya que esa misma discrecionalidad desdibuja irrespetuosamente sus límites con la arbitrariedad.

En tanto, para la ciudadanía, nada de esto debía representar una “distorsión”, ya que puede verificarse una extendida tradición cultural que hace ver a la violencia y al delito, con una “marca inequívoca de reducción del fenómeno, a la maldad de sus autores” (Araya Moya, Sierra Cisternas: 2002)

Semejante visión maniquea, reduce todo el problema a un razonamiento muy sencillo, hay buenos y hay malos, en lucha constante, y la solución se advierte en el punto donde los malos son eliminados.

Esa forma de resolver “discursivamente” la situación de la violencia y el delito, la encontramos en el constate (ab)uso de frases integradas por palabras que abonan lo expresado, “El combate al delito”, “...la batalla...”, “...la guerra...”. Formas de expresión que no se agotan en los diálogos cotidianos de la ciudadanía, sino que se replican tanto en los medios de comunicación, como en espacios de institucionalidad estatal. (Fig.1)

Incluso se verifican casos como el de Brasil y sus “Unidades de Policía Pacificadora”, donde en forma clara, con la alusión a la construcción de la paz -pacificar-, aparece como pretendiendo sua-

¹ BARATTA, Alessandro, en “POLÍTICA CRIMINAL: ENTRE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD Y LA POLÍTICA SOCIAL”. “Delito y Seguridad de los Habitantes”, México, D.F.: Editorial Siglo XXI, Programa Sistema Penal Derechos Humanos de ILANUD y Comisión Europea, 1997



Fig. 1. Recurrentes alusiones a una “guerra” a un “combate”, desde distintos medios de comunicación al reflejar el discurso de distintos actores sobre como aborda la inseguridad

vizarse la hipótesis de la cual se parte para nominar esas Unidades. Si su intención es pacificar, es porque donde despliegan sus recursos, son territorios en guerra.

De hecho, “el concepto de ‘pacificación’ ha sido criticado por confirmar, retrospectivamente, el concepto de una guerra que nunca fue tal, pero esta distorsión puede representar paradójicamente una gran oportunidad, ofreciéndoles a los ‘guerreros’ una salida digna al conflicto” (Cano, Ignacio; Riberio, Eduardo: 2012). Por cierto una salida que los aleje del rol de combatientes contra connacionales, en territorios nacionales, y ante actos regulados legislativamente como disvaliosos.

En definitiva, nos encontramos ante un discurso violento que nos coloca en la lógica de la guerra, donde el poder de fuego, se impone ante la razón. “Guerra contra el delito”, donde los “enemigos” deben ser destruidos con “mayor poder de fuego”.

El peligro de esta visión, que ubica a los que de-

linquen en el lugar de “enemigos”, podría verse como parte de una historia que la región pagó con sangre. Que este modelo discursivo, utilice formas, giros, modos, que eran propios de aquella Doctrina de la Seguridad Nacional, ya podría considerarse como fundamento suficiente para intentar cambiar esa forma de expresión.

Pero lo peor de esa forma de comunicarse, muy presente aún en el modelo policial latinoamericano, y avalado por los actores de la justicia penal, radica en que se presenta como una retórica política con un “significado simbólico y una eficacia práctica que tienen consecuencias sociales reales. A veces “hablar” es “actuar”” (Garland:2005).

Si bien debemos tener en claro que una cosa es decir, y otra es hacer, “lo que se dice y escribe moldea formas de pensar que se traducen en formas de actuar -aunque por supuesto esto no necesariamente sucede siempre” (Sozzo:2008)

Pero si bien no sucede siempre, hablar del otro que delinque y en la forma como se lo identifica,

:: La Mediación Comunitaria. ¿Ocupa un lugar en la matriz de la Seguridad Ciudadana?

nos está marcando de qué manera el Estado ha pretendido administrar la fuerza pública en su despliegue “contra el enemigo”. Pero, ¿Habrán otras formas de ejercer el poder de modo tal que se nos muestre que incluso, de ser apresado ese enemigo, no se lo tratará como un sujeto a doblegar, a dominar, a pisotear, sino como a un sujeto al que se pretende –más allá de la idea de “condena”-, demostrarle que la sociedad le dará una nueva oportunidad?

Aquí, es necesario que identifiquemos con claridad, las relaciones de comunicación que transmiten una información por medio del lenguaje, las relaciones de poder. La comunicación es siempre, sin duda, una cierta manera de actuar sobre el otro o los otros. Pero la producción y la circulación de elementos del significado pueden tener como objetivo o como consecuencia ciertos efectos de poder; “y si bien no deben confundirse las relaciones de poder, las relaciones de comunicación y las capacidades objetivas, ello no quiere decir que se trate de tres dominios separados, ni que de un lado exista el campo de las cosas, de la técnica perfeccionada, del trabajo y de la transformación de lo real; por otro

lado el de los signos, de comunicación, la reciprocidad y la producción de significado, y finalmente, el de la dominación de los medios de coacción, de desigualdad y de la acción de los hombres sobre otros hombres”. (Foucault:1988) Puede resultar más clara aún la forma en que estos “tipos de relaciones”, se sostienen, y se utilizan, incluso llevando a la categoría de normal lo que aún al más desprevenido, cuanto menos, debería impactarle de una manera negativa.

Que diría Foucault si le acercáramos una fotografía de la provincia de Córdoba, República Argentina, centrada en la localidad de Bower -unos pocos kilómetros al sur de la ciudad de Córdoba Capital-, para que pudiese ver cómo en apenas unos cientos de metros, los cordobeses han resuelto un espacio de encerramiento para gran parte de la población carcelaria de la provincia -el establecimiento penitenciario de Bower-; un espacio para el depósito de vehículos secuestrados y móviles de reparticiones públicas inutilizables; y un espacio que entre los años 1984 y 2010, sirvió como predio de enterramiento sanitario para la ciudad capital y otras ciudades de la provincia. (Fig. 2)



Fig. 2.

Ante una imagen de esa naturaleza, la respuesta formulada unos párrafos arriba, se contesta por sí sola, y generaría problemas si se exigiera que se precise donde comienza y donde termina el lugar donde Córdoba decidió “tirar”, lo que considera “desecho”.

Se podría concluir entonces, que tanto discursos, como manifestaciones del poder, y hasta pretendidas justificaciones pseudo-intelectuales, han influido sobre la realidad abonando la percepción de que estamos ante una guerra por la que se libran batallas en tantos “frentes”, como espacios de “inseguridad” se avizoran, haciendo creer que la única opción es –como respuesta tan “natural” como inexplicable desde sus posibilidades de comprobación fáctica-, el incremento del número de policías, una mayor dureza sancionatoria, la adquisición de más tecnología de vigilancia, y mayores potestades restrictivas de la libertad para los funcionarios. Pero también ha quedado igualmente claro que, habiendo sido ése el modelo vigente -y siéndolo aún en muchos puntos del continente-, sus mentores, ni tan siquiera han podido cumplir con la expectativa de resultado que hasta el más descarnado utilitarismo exigiría.

Ante esto, la primera impresión que debería dar esa “invasión disciplinar” ajena a la tradición policial/judicial, a las áreas del conocimiento y del poder estatal llamadas a abordar la problemática de la violencia y al delito, es de liberación. Un soplo de aire fresco, que renueve anquilosadas estructuras, que de mantenerse “intocables”, consolidarían un fracaso que, en definitiva ha desgarrado el tejido social y sigue socavando la confianza ciudadana en las instituciones de la república.

¿Pero, la (in)Seguridad, es un problema?

El fenómeno de la (in)Seguridad, nos muestra una trama compleja, donde las respuestas institucionales diseñadas para su abordaje, enfrentan desde su origen, un déficit insalvable respecto de su medición.

Quizá el obstáculo más significativo, para el desarrollo de políticas eficaces en materia de seguridad, está dado por el hecho de que los “...datos son groseramente inadecuados...”; “...la prioridad de la agenda no son los resultados que hay que buscar, sino construir y delinear sistemas que ayuden, antes que nada, a tener una percepción mínima sobre lo que ocurre...” (Beato:2005).

Subregistros de víctimas, ocultamiento deliberado de hechos, tergiversaciones en el relato de incidentes, manipulación de la información, conforman la inacabada grilla de conductas institucionales, que construyen la realidad de la (in) seguridad cotidiana.

Como contrapeso de esas prácticas, podemos encontrar esfuerzos de nivel supranacional, como el de la OEA, que con su “Observatorio de Seguridad Ciudadana”, marca un rumbo a ser imitado en lo que hace a la pretensión de “sacar a la luz” los hechos que conforman el problema de la seguridad².

Pero si bien la cuestión del manejo de la información, representa otra “pestaña” más del registro de prácticas que las instituciones tradicionales “normalizaron”, también es cierto que representa una faceta que cada vez, con menor firmeza puede ser justificada, ya que el manejo de la información pública, hoy está ligada inexorablemente a los índices de transparencia institucional, y un deliberado ocultamiento de la información, puede terminar afectando la imagen institucional de un gobierno, generando una carga difícil de sobrellevar en un sistema democrático.

El problema radica en que ese ocultamiento de información también es funcional a la necesidad de invisibilizar el fracaso al que aludíamos algunas líneas más arriba, y con ello, dificultan la generación de nuevos escenarios y la incorporación concluyente de nuevos actores.

Pero aún así, resultan categóricas, las cifras que desde esos organismos internacionales se nos

² El Observatorio de Seguridad Ciudadana, de la OEA, funciona como un repositorio de información en materia de seguridad, con una importantísima base de datos sobre el delito en América, como así también con una interesante biblioteca con textos específicos sobre la materia. (http://www.oas.org/dsp/espanol/cpo_observatorio.asp) También merecen destacarse otros esfuerzos internacionales, como el propiciado por el BID y la Universidad del Valle de Colombia, y su “Sistema Regional de Indicadores Estandarizados de Convivencia y Seguridad Ciudadana”, que a su vez representa una trascendente pretensión de estandarizar la forma de presentar la información del delito y la violencia. <http://www.seguridadyregion.com/>

:: La Mediación Comunitaria. ¿Ocupa un lugar en la matriz de la Seguridad Ciudadana?

presenta a través de múltiples estudios, tanto cualitativos, como cuantitativos de la realidad.

El último informe de Latinobarómetro, presentado en 2012, nos muestra que por segunda vez y en forma consecutiva, “la delincuencia” se yergue como el principal problema de América Latina.

De las páginas del trabajo citado, surge que la Delincuencia y la Seguridad Pública, representan el problema más importante para el 28% de los latinoamericanos, superando en 12 puntos a la Desocupación y al Desempleo como tema preocupante. Específicamente en la República Argentina, se considera igualmente a la Delincuencia y la Seguridad Pública como el tema más importante, pero superando esa media latinoamericana, y confluyendo en dicha opinión el 34% de sus habitantes (Latinobarómetro, 2011:71)³

A su vez, y analizando la dimensión objetiva de la Seguridad, el informe “Alertamérica 2012”, del Observatorio de Seguridad Ciudadana de la OEA, da cuenta que “en los últimos años, la realidad en el tema de la inseguridad en los países de la región ha rebasado la capacidad de los Estados, en materia de control de la violencia y la criminalidad, exigiéndose mayor medidas en materia de prevención y fortalecimiento institucional”⁴. (OEA: 2012)

“Alertamérica”, da cuenta de los índices delictivos en la región, exponiendo a Honduras -con una tasa de 91,6 homicidios cada 100.000 hab.- y El Salvador -con una tasa de 69,2 homicidios c/100.000 hab.- como los países, con una mayor tasa de homicidios. En dicho rubro, Argentina se ubica entre los cuatro países con menos homicidios en el continente, tras Canadá, Chile y Estados Unidos, con una tasa de 5,5 homici-

dios cada 100.000 habitantes, en un lugar muy por debajo de la media americana -15,6 homicidios c/100.000 habitantes.

Respecto del Robo, a nivel continental -siempre según “Alertamérica”- la tasa, fue de 456 c/100.000 habitantes, siendo esta vez, la República Argentina quien lidera el “ranking” con 973 robos c/100.000 habitantes, más del doble de la media americana⁵.

Más cerca en el tiempo, el 12 de enero pasado, Heraldo Muñoz, director regional del PNUD, en una conferencia de prensa enmarcada en la Segunda Reunión sobre Seguridad Ciudadana de América Latina, organizada por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y celebrada en la ciudad chilena de Viña del Mar, afirmó que la inseguridad “es la principal preocupación de los latinoamericanos”. Para más datos, aportó que la proporción de robos en América Latina y el Caribe se ha triplicado en los últimos 25 años, y es además la única región del mundo donde ha aumentado la tasa de homicidios (11 %) en la última década. (El Universal, México)⁶

El 18 de abril último, el Banco Mundial transmitió en vivo desde su sitio web, la conferencia “Inseguridad Ciudadana en América Latina: Una amenaza al desarrollo”. En la presentación de dicho evento, se expresó que “... En años recientes, más de 70 millones de latinoamericanos salieron de la pobreza y pasaron a formar parte de la creciente clase media de la región. Por primera vez en varias décadas, se redujo la brecha de la desigualdad. Pero una ola de crimen y violencia amenaza con echar por tierra esos avances, imponiendo un lastre económico, social e institucional en las naciones y sus ciudadanos, especialmente los más vulnerables.” (Banco Mundial)⁷

³ Corporación Latinobarómetro “Informe 2011”. Banco de Datos en Línea www.latinobarometro.org. Presentado en mayo de 2012

⁴ Si bien la cita se corresponde al aporte de Erich Constantino Vilchez, Director de la Unidad de Seguridad Democrática, del Sistema de la Integración Centroamericana, refiriéndose a Centroamérica, en fojas 133 del Informe; nos permitimos generalizarla para Latinoamérica, en virtud de que desde distintas fuentes como en distintos contextos se admite, que en líneas generales, se ha verificado o un aumento del crimen o un aumento en la percepción de inseguridad. En el mismo sentido, lo asevera también, a fojas 67 del informe citado Francis Forbes, Director de la Agencia de Implementación de Seguridad y contra la Delincuencia, de la Comunidad del Caribe (IMPACS), que “El incremento de la delincuencia y la violencia están teniendo un grave impacto en la seguridad humana y el desarrollo socio-económico de los ciudadanos en la Comunidad del Caribe (CARICOM)”.

⁵ Debe aclararse que el informe citado, muestra las cifras de “Robo”, aportadas por la República Argentina, del año 2008. En sí mismo, la falta de actualización de las cifras es un verdadero indicador de transparencia, en el mismo sentido que se viene desarrollando, más allá de las razones que pudieren argüirse como explicación de la situación que se visibiliza.

⁶ Diario El Universal, versión web. “AL, única región donde aumentaron homicidios”. 12 de enero de 2013. <http://www.eluniversal.com.mx/notas/895391.html> Último acceso a la página 20 de abril de 2013

⁷ El Banco Mundial en vivo. Video conferencia “Inseguridad ciudadana en América Latina: una amenaza al desarrollo”. 18/04/2013. <http://envivo.bancomundial.org/inseguridad-ciudadana-en-america-latina-una-amenaza-al-desarrollo>. Último acceso a la página, 20 de abril de 2013

En dicha conferencia, expertos y personalidades con responsabilidad política de todo el continente, debatieron acerca de las respuestas posibles al problema de la inseguridad y coincidieron en que su abordaje no puede resumirse en respuestas policiales, sino que deben combinarse acciones preventivas y con participación de la comunidad.

La inseguridad no solo es una de las amenazas centrales de la convivencia civilizada y pacífica, sino también un desafío para la consolidación de la democracia y el Estado de Derecho (OEA/PNUD, 2009), por lo cual el abordaje en materia de Seguridad, debe consolidarse, superando de manera definitiva la matriz que ofrece la “Seguridad Pública” como modelo de exclusiva intervención estatal, un modelo que favorezca el ejercicio de la ciudadanía, empoderando a la sociedad para que puedan tomar decisiones actuando por sí misma.

Así, la Seguridad Ciudadana como matriz de abordaje de la problemática, se constituye como un modelo superador, que representa mucho más que una mera estrategia discursiva (Jofré:2012); y es a partir de este enfoque, que para el abordaje de la seguridad, se construyen nuevos escenarios, donde los nuevos actores y las nuevas disciplinas aparecen como imprescindibles.

La Seguridad Ciudadana, matriz de enfoque integrador de nuevas prácticas y generador de nuevos escenarios.

En primer lugar, debe entenderse a la Seguridad Ciudadana como una modalidad específica de la Seguridad Humana (PNUD:2009); la que esencialmente por sus caracteres, hace que la metodología de abordaje tradicional (policial/judicial), quede absolutamente desbordada.

Esos caracteres son (ONU.OCHA, 2009): a) Poseer un **Doble marco político de Protección y Empoderamiento**, que refuerza tanto la responsabilidad de los actores públicos para que garanticen la eficaz y eficiente actuación del Estado en la protección del individuo, procurando que normas, procesos e instituciones a su vez, estimulen el empoderamiento ciudadano en la definición e implementación de acciones que garanticen el pleno goce de sus derechos; b) **Estar Centrada en las personas**, a quienes integra en la comunidad y estimula su participación en la definición de las necesidades y en la búsqueda de soluciones; c) Constituirse como **Multisectorial e Integral**, al tomar en consideración el amplio espectro de amenazas y vulnerabilidades, tanto

dentro de cada comunidad como entre ellas, y desarrollando un análisis integral y de conjunto que incorpore los campos de seguridad, desarrollo y derechos humanos; d) Ser **Contextualizada**, al identificar las necesidades concretas de la comunidad afectada y permitir el desarrollo de soluciones más adecuadas que se integren en las realidades, las capacidades y los mecanismos de recuperación locales, identificando a su vez, las lagunas en la estructura de seguridad existente en el marco local y operando sobre ellas; y e) Ser **Preventiva** al identificar las causas y las lagunas básicas de protección y empoderamiento, para desarrollar soluciones sostenibles. Enfatiza en la prevención, así como en la respuesta a la hora de desarrollar prioridades. Enfoca en las medidas de empoderamiento que se basan en la resiliencia y las capacidades locales.

Desde este enfoque entonces, se debe entender que las políticas, los planes y sus proyectos, deben dirigirse ya no sólo hacia el control y la represión, sino también hacia la prevención, con el objeto de recrear situaciones sociales libres de amenazas, donde las personas, puedan gozar y ejercer integralmente sus derechos y libertades.

Comprendiendo el marco referencial de esta matriz, debe establecerse un abordaje integral que transversalmente involucre a todas aquellas agencias gubernamentales, con competencias en el abordaje de los factores de riesgo asociados a la problemática, operativizando prácticas que integren tanto las actuaciones vinculadas al “Control” –propias de la actividad policial/judicial-, como las actuaciones vinculadas a la prevención, trascendiendo la lógica unidimensional que las confronta, en un proceso que integre de esta manera, tanto la protección como el empoderamiento.

Hemos visto los deficientes resultados de aquella visión unidimensional que colocaba desmesuradas expectativas sobre la actuación tanto de la policía como de la justicia penal y por esa misma razón, la exigencia de prevención, no debe convertirse en una excusa que posponga toda posibilidad de actuación en busca de resultados a corto plazo. En la matriz de enfoque de la seguridad ciudadana, con su comprensión de la multidimensionalidad del fenómeno de la violencia y el delito, se impone un abordaje integral, sostenido multisectorialmente y que más allá de su matriz esencialmente preventiva, refuerce el control del delito a través de los órganos policiales y judiciales en el marco irrestricto de respeto y defensa de los derechos humanos.

:: La Mediación Comunitaria. ¿Ocupa un lugar en la matriz de la Seguridad Ciudadana?

De esa manera, puede observarse que asociadas a las tácticas de "Control", pueden desarrollarse acciones tendientes al fortalecimiento de las fuerzas de seguridad y de la Justicia, como por ejemplo de mejoramiento de la logística operacional de las fuerzas de seguridad, como la relativa a su parque automotor, a sus elementos de protección o armamento; como así también de fortalecimiento de las capacidades de sus miembros para la investigación del crimen organizado. En la misma esfera del "Control", pueden realizarse acciones, que faciliten la recepción de denuncias de la ciudadanía, por ejemplo la incorporación de la denuncia via web, o descentralización territorial con centros de recepción de denuncias en comunidades vulnerables. Las diferencias entre unas y otras acciones, están dadas por su cercanía con el carácter de "Protección" -las del primer ejemplo-, donde la ciudadanía tiene un rol pasivo; o el carácter de "Empoderamiento" -en el último ejemplo-, donde la ciudadanía tiene un rol más activo. (PNUD: 2005)

Así mismo, las tácticas de "Prevención", se integran con acciones que priorizan la participación de la ciudadanía, y que sin ella, se perderían la eficacia y sustentabilidad de las mismas.

En definitiva, la matriz de enfoque de la Seguridad Ciudadana, puede representarse como un eje horizontal, que cubre acciones que van desde la Prevención hacia el Control, abordando categorías de problemas que se encuentran presentes en la raíz de la problemática de la inseguridad.

La ausencia de capital social o su debilitamiento, la presencia de factores de riesgo, la violencia de género e intrafamiliar, la existencia de entornos urbanos inseguros, la ineficacia e ineficiencia de la policía y la justicia, y la presencia de crimen organizado, representan esas categorías de problemas (PNUD:2008), ante las cuales se hace necesario el desarrollo de nuevos escenarios, la participación de nuevos actores y la intervención de nuevas disciplinas que articulándose en un plan integral, confluyan en la construcción de una sociedad más segura.

La Mediación Comunitaria en la matriz de la Seguridad Ciudadana. Conclusión

Hasta aquí, se han pretendido ofrecer en apretada síntesis, razones que explican, por un lado la necesidad de abandonar aquel enfoque que tradicionalmente asignó, con carácter exclusivo y excluyente, a la policía y a la justicia penal la

potestad de analizar, interpretar y abordar el fenómeno del delito. Y por otro lado, presentar, a la Seguridad Ciudadana, como una matriz de enfoque metodológico, que requiere inexorablemente de la actuación para su concreción, de actores formados en disciplinas que han demostrado su mayor pertinencia para abordar determinadas categorías de problemas, que afectan directamente la seguridad de las personas.

Y es en este contexto, que la Mediación, con sus valores propios de compromiso ciudadano; de fomento de la igualdad y el respeto; de implicación; de participación ciudadana y de ejercicio activo de la democracia (Puntes, Munné: 2005); está llamada a ocupar un lugar preponderante.

Hemos visto, que la ausencia de capital social, se identifica como una de las categorías de problemas, de necesario abordaje en la matriz de Seguridad Ciudadana. En este sentido, el capital social se entiende como un sistema de relaciones sociales que combinan confianza, reciprocidad, cooperación y permiten a las comunidades, alcanzar mayores logros. Justamente, muchos de los fenómenos de violencia en Latinoamérica, se explican por la falta de confianza en los demás, en el deterioro de las relaciones interpersonales, así como la debilidad de redes, y estrategias de responsabilización que incidan en los comportamientos individuales o colectivos. Es aquí, donde la Mediación Comunitaria se presenta como superadora ante la opción de una posible institucionalización policial o judicial, ya que aquello por lo que se destaca, es su capacidad para reconstituir los lazos de la comunidad en una gestión participativa de los conflictos, aportando un sistema de gestión de dichos conflictos que facilita la negociación de las contradicciones, permitiendo que resurja el sentido y la importancia de la convivencia pacífica.

Un conflicto entre vecinos que pasa a definirse desde la contradicción, por una medianera, por un árbol, por las molestias que provocan las mascotas⁸, puede derivar en riñas y hasta en situaciones de violencia que definitivamente concluirán lacerando el tejido social, y más aún si dichas problemáticas terminan abordadas en el marco de institucionalidad judicial.

"En la medida en que la mediación se basa en una concepción plural y legítima de la cultura sobre el conflicto, el uso de la mediación comunitaria puede ir más allá de la actuación específica de la resolución de un conflicto puntual y es, como el mismo conflicto, una condición constitutiva de las relaciones sociales. La mediación puede ayudar a crear una cultura de participa-

ción, de corresponsabilización, de respeto y de tolerancia que facilite el pleno desarrollo y la plena cohesión de la comunidad” (Idem:2005:16).

La Mediación se constituye así como superadora de las matrices tradicionales de intervención estatal, contribuyendo a generar nexos en el tejido social y restablecerlos donde hay conflicto. Puede ser un puente que fortalezca o restituya la relación entre los individuos o grupos de individuos y las instituciones. Puede facilitar que las personas encuentren por sí mismas y en libertad soluciones a sus problemas.(Nató: 2006)

Son innumerables las experiencias que la literatura especializada nos aporta respecto de los éxitos de la mediación como metodología de resolución de conflictos, pero inexplicablemente esa realidad, no se ve reflejada en espacios de institucionalidad que demuestren el trascendente lugar que ocupa en la construcción y reconstitución del capital social. Quizá los estertores del viejo modelo, aún obstaculizan los cambios necesarios, pero la semilla está plantada y la Mediación Comunitaria, se arraiga firmemente en un terreno fértil para su consolidación y desarrollo: el de la Seguridad Ciudadana ■

.....

⁸ Un estudio realizado por el Centro de Estudio y Análisis en Convivencia y Seguridad Ciudadana de Bogotá, Colombia, indica que el tema que más pesa en los conflictos entre los vecinos es el de los excrementos de las mascotas. Tal como lo retrata el periódico *El Tiempo*, en su versión digital. <http://m.eltiempo.com/vida-de-hoy/ecologia/los-perros-son-la-principal-causa-de-conflictos-entre-vecinos/11842286> última visita al sitio el 01/05/2013.

:: La Mediación Comunitaria. ¿Ocupa un lugar en la matriz de la Seguridad Ciudadana?

Referencias:

- BARATTA, Alessandro. (1997) "POLÍTICA CRIMINAL: ENTRE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD Y LA POLÍTICA SOCIAL". "Delito y Seguridad de los Habitantes", México, D.F.: Editorial Siglo XXI, Programa Sistema Penal Derechos Humanos de ILANUD y Comisión Europea.
- ARAYA MOYA, Jorge; SIERRA CISTERNAS, David. (2002). "INFLUENCIA DE FACTORES DE RIESGO SOCIAL EN EL ORIGEN DE CONDUCTA DELINCUENCIALES. Índice de Vulnerabilidad Social – Delictual Comunal". Santiago. Chile. Serie Estudios. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile.
- CANO, Ignacio; RIBEIRO, Eduardo (2012) "VENCENDO UNA GUERRA QUE NUNCA EXISTIÓ: LA EXPERIENCIA DE LAS UPP EN RÍO DE JANEIRO". Revista Tendencias. . Córdoba. Año 6, Nº11
- GARLAND, David. (2005) "LA CULTURA DEL CONTROL. Crimen y Orden Social en la Sociedad Contemporánea". Traducción de Máximo Sozzo, Gedisa, Barcelona.
- SOZZO, Máximo (2008) "Populismo Punitivo, Proyecto Normalizador Y "Prisión-Depósito" En Argentina" Jura Gentium. Rivista di filosofia del diritto internazionale e della politica globale. Versión digital en <http://www.juragentium.org/topics/latina/es/sozzo.html> Último acceso el 1º de mayo de 2013
- FOUCAULT, Michel (1988) "El Sujeto Y El Poder" Revista Mexicana de Sociología", Vol. 50, No. 3. (Jul. - Sep., 1988), pp. 3-20.
- OEA (2012) "Informe sobre Seguridad Ciudadana en las Américas 2012. Estadísticas oficiales de Seguridad Ciudadana producidas por los Estados miembros de la OEA." Versión digital en http://www.oas.org/dsp/espanol/cpo_observatorio_alertamerica2012.asp Último acceso el 1º de mayo de 2013
- BEATO, Mario (2005) "Producción Y Uso De Información Y Diagnósticos En Seguridad Urbana". Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial .2005
- LATINOBARÓMETRO (2012) "Informe Latinobarómetro 2011" Corporación Latinobarómetro. Banco de Datos en Línea www.latinobarometro.org
- JOFRÉ, Jorge Luis (2012) "La Seguridad Ciudadana. ¿Mera Retórica Política O Un Paradigma A Seguir?" Córdoba, Universidad Blas Pascal; Revista Tendencias. Córdoba. Año 6, Nº11
- PNUD. (2009). "Abrir Espacios Para La Seguridad Ciudadana Y El Desarrollo Humano" Informe sobre Desarrollo Humano para América Central. IDHAC, 2009-2010
- ONU. OCHA. (2009). "Teoría Y Práctica De La Seguridad Humana" Dependencia de Seguridad Humana, Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios, Organización de las Naciones Unidas
- PNUD. (2006). "Venciendo el temor. (In)seguridad ciudadana y desarrollo humano en Costa Rica". Informe Nacional de Desarrollo Humano 2005. PNUD. San José C.R. 2006
- PNUD. (2008). "Gobernabilidad Local, Convivencia Y Seguridad Ciudadana. Marco para la Acción" Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo – PNUD. Proyecto Regional De Gobernabilidad Local En América Latina.
- Puentes, Salvador. Munné, María (2005) "Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación". Diputación de Barcelona. Barcelona.
- Nató Alejandro Marcel; Rodríguez Querejazu, María Gabriela; Carbajal Liliana María (2006) "Mediación Comunitaria. Conflictos En El Escenario Social Urbano" 1º ed. - Buenos Aires . Ed. Universidad



Formar abogados competentes acorde los requerimientos sociales

María Cristina Plovanich*

Hay que aceptar que el conflicto es parte de la realidad vital, no siempre puede evitarse, pero si puede detectarse en su estado latente y gestionarse para impedir que se profundice. El profesional de la Abogacía debe estar capacitado para detectar diferencias ocultas que, si no son atendidas de modo oportuno, desencadenan en enfrentamientos entre las partes afectadas. Cabe reflexionar sobre cuáles son las razones que justifican la necesidad de una preparación que responda al último de los requerimientos señalados, qué aspectos debieran ser fortalecidos en la formación de los abogados y cómo hacerlo, para dar respuesta a ese propósito.

We must accept that the conflict is part of the reality of life, can not always be avoided but if it can be detected in its latent state and managed to prevent it deepens. Legal professional should be trained to detect hidden differences which, if they are not dealt with in timely mode, trigger clashes between the parties concerned. It should reflect on the reasons that justify the need for preparedness to respond to the last of the designated requirements, which aspects should be strengthened in the training of lawyers and how to respond to that purpose.

Palabras clave:

Abogado asesor - Conflicto - Resolución no adversarial - Competencias

Keywords:

Legal adviser - Conflict - Non adversarial resolution - Competencies

Formar abogados competentes acorde los requerimientos sociales.

1-Los abogados, en general, ejercen puestos de liderazgo en la comunidad, cumplen funciones públicas o atienden cuestiones trascendentes para la vida de los ciudadanos, referidas al ámbito personal, familiar o patrimonial, que a veces exceden lo jurídico; es decir, es una profesión de gran trascendencia social, que exige una capacidad de deliberación y sabiduría práctica como no se exige en otras disciplinas. El conocimiento del derecho en sus diversas áreas, si bien necesario y esencial, no resulta suficiente para alcanzar un ejercicio profesional acorde a los requerimientos de la hora actual. La formación en esta carrera debe ser más activa y autónoma, de modo tal que desarrolle competencias que

permitan concebir al derecho como una actividad humana y cambiante, que incorpore habilidades para comunicarse y analizar la realidad cotidiana con una actitud participativa para que a través de una interpretación crítica del sistema jurídico vigente logre construir uno apto para asegurar garantías, brindar seguridad a los ciudadanos, que además alcance, en expresión de Carlos Rivera Lugo¹, “dimensión terapéutica” para prevenir o solucionar conflictos.

Este artículo está dirigido a reflexionar sobre cuáles son las razones que justifican la necesidad de una preparación que responda al último de los requerimientos señalados, y cuáles debieran ser los aspectos a fortalecer en la formación de los abogados para dar respuesta a ese propósito.

¹ Decano de la Universidad Eugenio María de Hostos, Mayagüez, Puerto Rico. Año 2001. Palabras expresadas al dejar inaugurado el curso de Capacitación en Enseñanza Práctica del Derecho que efectuara en la mencionada casa de estudios en el año 2001

* María Cristina Plovanich, Doctora en Derecho y Cs. Sociales, Profesora Titular de Seminario V- Métodos no Adversariales de Resolución de Conflictos y Derecho Civil I. UBP. Profesora Adjunta de Derecho Privado I y Derecho Privado VII, Facultad de Derecho y Cs. Sociales, UNC. Contacto: mcplovanich@ubp.edu.ar

:: Formar abogados competentes acorde los requerimientos sociales

2. Trabajar en contacto con realidades y relaciones complejas: En los últimos tiempos aumentó la complejidad de la realidad y por ende del derecho. Se han producido descubrimientos científicos, avances tecnológicos, existen nuevos modos de establecer contactos, posibilidad de interactuar en el ámbito negocial con ciudadanos de otros países que poseen concepciones culturales diversas, etc. Este escenario multifacético, presenta desafíos permanentes, oportunidades y dificultades, que exige respuestas novedosas, trabajo creativo pues la aplicación de las innovaciones científicas, las nuevas estrategias negociales o comunicacionales pueden derivar en diferencias, desacuerdos provenientes de tradiciones, percepciones o miradas diferentes ante un mismo hecho, que no siempre encuentran respuesta en leyes nacionales específicas, en algunas oportunidades están en el sistema jurídico integrado con principios, legislación y jurisprudencia supranacional, y también en las costumbres.

Estos lineamientos fueron expuestos por el Dr. Domingo Sesin al inaugurar el año judicial en el año 2011: *"En el marco de lo preceptuado por el art. 75 inciso 22) de la Constitución Nacional, con la incorporación de los tratados internacionales sobre derechos humanos más relevantes como fuente directa del orden jurídico argentino, es deber de los jueces realizar no sólo un control de constitucionalidad sino también de convencionalidad, analizando si el caso controvertido se ajusta a los principios y normas condensados en los pactos internacionales como lo ha hecho con ponderados fallos la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el fuero federal de Córdoba e incluso nuestro Poder Judicial. Se ha ampliado gratamente el cometido de los jueces en beneficio de los habitantes pero, a su vez, se ha hecho cada vez más compleja su tarea. En algunos casos, deberá aplicarse directamente la norma internacional y, en otros, tiene el carácter de principio general vinculante"*².

A la par de esos desarrollos se produjeron modificaciones negativas en diversas esferas, económicas, sociales, culturales y de valores, producto de crisis que originan conflictos de dis-

tinta índole, llevan a un incremento de la litigiosidad, que a veces escalan hasta culminar en episodios de violencia con desgraciadas consecuencias.

Hay que aceptar que el conflicto es parte de la realidad vital, no siempre puede evitarse, pero si puede detectarse en su estado latente y gestionarse para impedir que se profundice. El profesional de la Abogacía debe estar capacitado para detectar diferencias ocultas que, si no son atendidas de modo oportuno, desencadenan en enfrentamientos entre las partes afectadas de modo directo, que pueden ser dos o más individuos, a veces alcanza a grupos o comunidades o grandes sectores sociales. La gestión de los desacuerdos permitirá establecer reglas de comportamiento o, en el mejor de los casos, buscar acuerdos que lleven a una solución pacífica que permita la convivencia hacia el futuro en términos buenos o aceptables.

Aquí es donde se evidencia la importancia de recurrir a los métodos no adversariales de resolución de conflictos. Es imperiosa la adopción de una modalidad de ejercicio profesional que no enfoque la resolución de las cuestiones solo por la vía judicial, o que piense en ella como la primera opción, los tribunales no deben ser el lugar donde comience el tratamiento de las disputas. Los fundamentos que avalan esta afirmación son múltiples, entre otros: evitan el desgaste jurisdiccional, economía en tiempo y dinero, conservan relaciones humanas, preservan salud emocional y física de los afectados directos e indirectos, etc. Las ventajas han sido expuestas de modo preciso y reiterado desde hace largo tiempo por juristas, académicos, magistrados, como lo han expresado de modo categórico los miembros de Tribunales Superiores provinciales y la Corte Suprema nacional³.

Otro de los objetivos prioritarios es la prevención del conflicto, través de la mediación, la conciliación y el arbitraje, entre otros métodos alternativos. Al dejar inaugurado el año judicial 2011 expresó el Dr. Domingo Sesin: *"Desde hace más de diez años existe dentro del ámbito del Poder Ju-*

² Discurso del Señor Presidente del Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba Doctor Domingo J. Sesin al inaugurar el año judicial 2011.

³ Highton de Nolasco, Elena Inés, "El Sistema Judicial. El ámbito de la mediación. La gestión de la Justicia. El ejercicio de la abogacía. El rol de la Corte", Sup. Act. 12/08/2008, 1. En pasado 26 de febrero del corriente año, el Dr. Ricardo Lorenzetti expresó en el acto de apertura del año judicial, que coincidió con por el 150° aniversario de la creación de la Corte: "hay que hacer más simple y sencillo el reclamo de justicia", "Necesitamos reformas legales para acelerar los procesos de la Justicia. Buscamos que haya más mediación y menos juicios".

dicial un Centro Modelo de Mediación dirigido por la Dra. María Esther Cafure de Batisttelli que desempeña una relevante función, tanto en la capital como en el interior provincial. En toda la Provincia ingresaron a mediación 11.742 causas. El total de causas mediadas fue de 5.828, de las cuales el 58,94% han terminado con acuerdo. O sea que han sido resueltas por las partes sin intervención judicial. En el futuro, estamos estudiando introducir modificaciones al régimen actual tendiente a una mayor utilización de esta excelente metodología de composición de los conflictos, aún antes de interponer la demanda”⁴.

En el área de los conflictos legales se manifiesta en nuestra sociedad un reclamo generalizado: la necesidad de encontrar soluciones eficaces y rápidas a los problemas; para lograrlo se requiere un cambio cultural y de actitud en la comunidad en general y en especial en los operadores del Derecho. Los ciudadanos involucrados en la controversia deben comprender que ellos son los “dueños del problema” y por tanto deben ser protagonistas en los procesos de administración, gestión y resolución de los conflictos. Es un modo de hacer efectiva la vigencia de Tratados y Convenciones de derechos humanos que revalorizan la dignidad, libertad y autonomía de las personas. La capacidad de autodeterminación es reconocida en normas internacionales y receptada de modo expreso en leyes especiales del derecho privado en aspectos que hacen a facultades esenciales de la persona. A modo de ejemplo podemos mencionar la ley 26.061, Ley de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes la Ley 26.529 que sanciona los Derechos de los Pacientes; la Ley 26.657 de Salud Mental, la Ley 26.742 que regula la Muerte Digna. Un modo de actuar en consonancia con estos lineamientos legales es que sean los propios afectados quienes se expresen y sean escuchados, y trabajen en busca de las respuestas a sus problemas, las que más satisfagan sus necesidades.

Otro aspecto de gran relevancia es que estos procedimientos facilitan la resolución de cuestiones

de orden legal sin tener que recurrir a los estrados judiciales ya que, además de que muchas situaciones no ameritan esta vía de resolución, el acceso a la justicia es una cuestión que para amplios sectores sociales resulta dificultosa cuando no imposible. Son los abogados, profesión con repercusión social, quienes deben asumir la tarea de colaborar y facilitar el cumplimiento de tratados, convenciones y pactos que resguardan este derecho esencial, y ayudar a encontrar respuesta oportuna, conveniente, razonable, a problemas cuya superación no necesita la decisión de un magistrado, es parte de esa misión. El asesoramiento del abogado es una tarea esencial en la difusión y consolidación de estas modalidades de resolución de controversias.

Es necesario transitar hacia un sistema eficiente de resolución de conflictos y esto será posible cuando se cuente con instituciones y procedimientos que permitan prevenirlos y resolverlos con el menor costo posible y con profesionales preparados para esta modalidad de trabajo. Entre estos procedimientos se encuentran la negociación, mediación, arbitraje de amigables componedores, sistemas de quejas y reclamos, mini-juicio, etc. Hay ámbitos en que ya están incorporados como modalidad de abordaje y con resultados altamente positivos, por ejemplo en los problemas de familia, acuerdos indemnizatorios en daños y perjuicios, cuestiones comerciales, etc. Estos métodos pueden ser auxilio eficaz en diversas situaciones: conflictos vecinales, familiares, laborales, en las escuelas, en las relaciones de consorcio, entre las distintas áreas de una empresa, etc. En este último aspecto, y tratándose la Universidad Blas Pascal de una institución que aspira a formar egresados con perfil empresario, debe atenderse a que la concepción de la empresa se revolucionó en el derecho moderno⁵.

La nueva concepción se evidencia como un sistema abierto que interactúa constantemente con el medio, generando múltiples y diversas relaciones que en el pasado no existían o se planteaban de manera esporádica o inusual. La empre-

⁴ Domingo J. Sesin. *Ídem*

⁵ QUAGLIA, Marcelo Carlos, “La empresa posmoderna ante el derecho”, LA LEY 05/03/2009, 1. “Hoy en día, la complejidad de las condiciones sociales, la velocidad del desarrollo tecnológico y el consiguiente cambio social, motivan que la empresa deba reconsiderarse a sí misma y, lo que antes se configuraba como un trabajo artesanal, autárquico, personalizado, propio de las sociedades rurales decimonónicas, ha sido abiertamente reemplazado por la actividad “empresarialmente organizada”. De esta manera la empresa requiere, para cumplir sus objetivos, del concurso de terceros, que, desempeñando actividades específicas, desarrollen materialmente el plan de prestación comprometido negocialmente por aquélla”.

:: Formar abogados competentes acorde los requerimientos sociales

sa recurre a terceros en una relación vertical (proveedores de materia prima y distribuidores, por ejemplo) y horizontal (proveedores de piezas y/o accesorios para incorporar al producto) para terminar en la relación final de consumo que se genera con el destinatario último de los bienes o servicios provistos.

Señala Mosset Iturraspe⁶ que las relaciones empresarias se sustentan en cuatro pilares o aspectos relevantes: a) relaciones de las empresas entre sí (interempresarias), b) relaciones de las empresas con los Estados, c) las relaciones de las empresas con los consumidores y/o usuarios, d) las relaciones de las empresas con sus dependientes. Ante esta forma de hacer negocios, se torna necesario recurrir a nuevos conceptos e ideas, que nos permitan arribar a respuestas adecuadas a los planteos o reclamos que suscitan las nuevas modalidades de comercialización.

Los abogados no fueron formados tradicionalmente para trabajar con esta metodología, sino para confrontar, para imponer un punto de vista, para ganar y la negociación y mediación suponen un cambio de actitud que, además, necesita de la interdisciplina, debido a que garantiza la mirada compleja y amplía el ángulo óptico para abordar los conflictos. La mediación no puede ni debe ser un asunto exclusivo de abogados, sino que deben intervenir, según las características de las diferencias, psicólogos, trabajadores sociales, contadores, o profesionales de otras disciplinas capacitados en el tema. Esta visión todavía encuentra escollos para imponerse.

Es necesario que el abogado conozca los procedimientos no adversariales, y forme criterio para decidir cuál es más conveniente para tratar las cuestiones que se le presenten, para actuar con solvencia y responsabilidad en la prestación de sus servicios profesionales.

Hay que prepararlo para resolver o ayudar a resolver problemas concretos, pero para poder hacerlo debe adquirir habilidades, desarrollar capacidades que lo habiliten para ejercer con sol-

vencia, responsabilidad, honestidad. Se espera de él que sea una persona sagaz, creativa, que perciba adecuadamente los hechos, ayude a las personas a comunicarse, aporte soluciones imaginativas y aptas, además de estar fundadas en el Derecho.

Se debe comenzar por instalar "el gusto" o la inquietud por ese ir más allá de "lo dado".

Del aprendizaje de contenidos a la adquisición de competencias.

En este contexto entendemos que el plan de estudio debe estar enfocado a la consecución de competencias, entendidas éstas como un conjunto de conocimientos, de capacidades y de recursos necesarios para hacer frente a una situación determinada. ¿Por qué centrarse en las competencias? Porque, entre otros aspectos, se pretende llegar a una enseñanza de mayor calidad, se aspira a incrementar el empleo y el desarrollo de mejores oportunidades de ejercicio profesional o de integración laboral de los titulados, a través de una clarificación de las capacidades adquiridas, que por lógica han de traducirse en un mejor servicio a la comunidad.

En la Universidad Blas Pascal se distinguen las asignaturas troncales de los espacios de formación en competencias y habilidades, los Seminarios. Éstos marcan la necesidad de una renovación metodológica que ofrece la oportunidad de pasar de una enseñanza excesivamente centrada en la retención memorística, y necesariamente reductiva, del ordenamiento jurídico, a otra en la que, sin detrimento de los contenidos formativos que son imprescindibles, se potencie más la adquisición de las destrezas y habilidades específicamente jurídicas. Si hablamos de desarrollar competencias, destrezas, actitudes, a los efectos de precisar el alcance dado a estos conceptos se adoptan en este trabajo los desarrollados por el Prof. Angel Villarini, en material provisto por la Facultad de Derecho Eugenio María de Hostos de Mayagüez, Puerto Rico⁷.

Por cada uno de ellos se entiende:

⁶ MOSSET ITURRASPE, Jorge; "Responsabilidad por daños. Tomo IX: "Responsabilidad de la Empresa"; 1° edición, Santa Fe, Ed. Rubinzal Culzoni, 2003, ps. 66 y 151).

⁷ VILLARINI, Angel, Doctor en Educación, Profesor que capacitó y colaboró con las autoridades fundadoras en la preparación de la currícula, programas y en la capacitación de los futuros docentes durante dos años de modo previo a la apertura de la Universidad Eugenio María de Hostos, Mayagüez, Puerto Rico.

Competencia: habilidad general producto del dominio de conceptos, destrezas y actitudes que el estudiante demuestra en forma integral a un nivel de ejecución previamente establecido por un programa académico en particular.

Conceptos: el concepto es una idea depurada acerca de la materia de estudio.

Destrezas: habilidades particulares que capacitan al estudiante para aplicar en la práctica de la profesión los conceptos teóricos adquiridos.

Actitudes: disposición anímico-emocional que presentan los participantes del proceso enseñanza-aprendizaje ante la materia que estudian y la práctica de la misma.

En cuanto a las habilidades que con mayor énfasis intentan desarrollar los docentes son las cognitivas y escasamente las afectivas. Entre las primeras se destacan, en orden decreciente, “conocer”, “comprender” y “aplicar” el derecho y en menor medida “analizar”, “sintetizar” y “evaluar” el derecho. Los objetivos afectivos, orientados hacia el desarrollo de actitudes y comportamientos son escasamente atendidos por los docentes, o al menos estos son menos conscientes de su cumplimiento.

Sería necesario acordar cuáles son en la actualidad las habilidades y destrezas básicas, mínimas y comunes que posicionan, de la mejor manera posible, al egresado para un buen desempeño profesional futuro. Dicho en otras palabras, cuál sería lo básico y mínimo que el egresado debe saber hacer para desempeñarse en la mayoría de las funciones ya que no podría aspirarse a capacitar para el cumplimiento de “todos” los roles posibles, a través del desarrollo de “to-

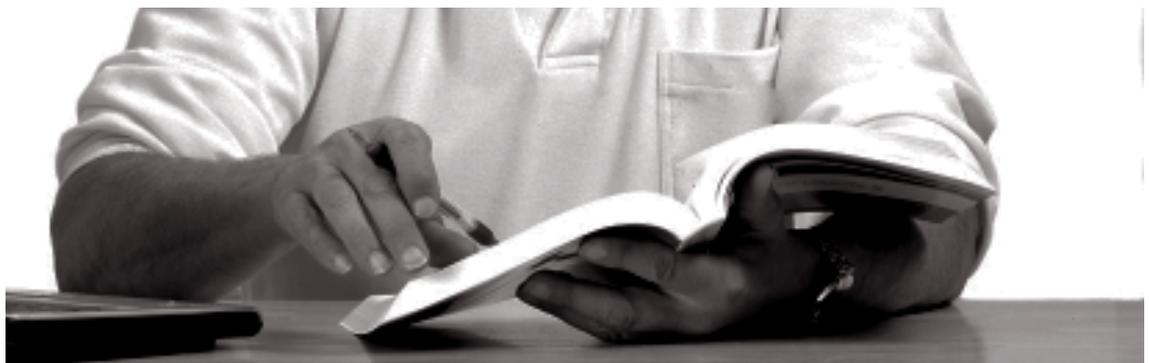
das” las habilidades y destrezas posibles, no es función de la carrera. Gran parte de este aprendizaje es posterior a la graduación y a cargo de las propias instituciones receptoras de los graduados.

En cuanto a las destrezas se las puede diferenciar según cuál sea la habilidad que se pretenda desarrollar. Si el propósito es preparar a un profesional que actúe como eficaz operador jurídico ante el conflicto, son numerosas las requeridas:

Destrezas simples: las de Percibir (recopilar datos, observar y recordar, comparar y contrastar) y las de Concebir (organizar datos, ordenar, agrupar, rotular, clasificar) y dentro de las destrezas complejas están las de Inferir (ir más allá de los datos, interpretar, señalar causas y efectos, hacer generalizaciones y predicciones, reconocer supuestos y puntos de vista).

Destrezas de Analizar: (distinguir hecho/opinión, información pertinente/ no pertinente, fuentes confiables/ no confiables, identificar idea central), las de razonar (lógicamente, de modo deductivo/ inductivo), las de Evaluar y Solucionar problemas (identificar problemas, plantear y demostrar hipótesis); tomar decisiones (identificar objetivos, considerar alternativas y establecer curso de acción).

Si Competencia comporta todo un conjunto de conocimientos, procedimientos, actitudes y capacidades que son personales y se complementan entre sí, de manera que el individuo para actuar con eficacia frente a las situaciones profesionales debe “saber”, “saber hacer”, “saber estar” y “saber ser”, para desempeñarse en el área de métodos no adversariales de resolución de con-



:: Formar abogados competentes acorde los requerimientos sociales

flictos es importante fortalecer las "competencias personales". Enunciamos las siguientes: generación de óptimos y eficaces niveles de comunicación e interacción por parte de su protagonista, no solamente a nivel interno, en el ámbito de un equipo u organización, en la que participe activamente o lidere, sino también a nivel externo, esencialmente con respecto a la interacción generada con clientes o potenciales referentes, crear una predisposición para el continuo aprendizaje y una adaptación a los cambios constantes, como consecuencia de la dinámica propia de cómo se desarrolla la profesión de abogado en la actualidad, bajo estándares cada vez más competitivos y orientados a la satisfacción de necesidades concretas y en el menor tiempo posible; desarrollo de pautas para administrar en forma eficiente el tiempo, incluyendo a tales efectos una guía sobre cómo establecer un orden de prioridades ante la superposición de distintas tareas que deban ser afrontadas, o bien alternativamente, el manejo de esta habilidad se vincula a cómo poder generar un servicio jurídico de calidad, aún frente a situaciones de stress; y, ante la conjunción de alguna de tales situaciones, no deja de ser importante también construir la confianza en sí mismo, que debe ser implementado desde la vida universitaria.

Se estima conveniente prepararlo para:

- Plantearse distintas alternativas de solución o comportamiento frente al caso, que sepa valorar los pro y los contra de cada una para elegir la más razonable y justa, y fundamentar adecuadamente en derecho frente a los hechos del caso.
- Entrenarse para afrontar en el futuro otros casos que no sólo serán diferentes sino que se darán en otro contexto de nueva realidad o de nueva legislación.
- Estimular el espíritu crítico y creador, ejercitarlo en formulación de hipótesis creativas, efectuando argumentaciones fácticas y jurídicas apropiadas.
- Desarrollar aptitud para comunicarse y expresar con eficacia sus ideas tanto de modo oral como por escrito, judicial y extrajudicialmente.
- Seleccionar información, determinado posteriormente su importancia y efectos, estructurarla, ordenarla.
- Entrevistar y tratar clientes, contrapartes.
- Negociar, organizar estrategias, preparar documentos, celebrar contratos.

- Conocer, asumir, saber aplicar normas y conductas éticas, responsabilidad profesional y social.

En lo que se refiere a las Competencias Específicas, se distinguen tres categorías: Competencias Académicas, que constituyen el bagaje de conocimientos teóricos aprehendidos por el estudiante a lo largo de su formación universitaria; Conocimientos Disciplinarios (de hacer), que vienen determinadas por el conjunto de conocimientos prácticos requeridos para involucrarse en cada sector profesional; Competencias Profesionales (de saber hacer) -que aluden al conjunto de técnicas, habilidades y destrezas específicas aplicadas al ejercicio de una profesión concreta.

Las competencias que estimamos necesario adquirir se pueden resumir en las siguientes:

1.- Competencias Transversales:

a) Instrumentales: en estas se incluyen habilidades cognoscitivas referidas a la capacidad de comprender y manejar ideas y conceptos; capacidades metodológicas para organizar el tiempo y las estrategias de aprendizaje y para tomar decisiones o resolver problemas; destrezas tecnológicas relacionadas con la utilización de herramientas de computación y de gestión de la información; y destrezas lingüísticas, tales como la comunicación oral y escrita o el conocimiento de una segunda lengua. Esto se traduciría en las siguientes competencias: Capacidad de análisis y síntesis, de organización y planificación, comunicación oral y escrita en lengua nativa, conocimiento de una lengua extranjera, conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio, capacidad de gestión de la información, resolución de problemas y capacidad de decisión.

b) Interpersonales: este grupo comprende el trabajo en equipo, trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar, trabajo en un contexto internacional, habilidades en las relaciones interpersonales, reconocimiento de la diversidad y de la multiculturalidad, razonamiento crítico y compromiso ético.

c) Sistémicas: donde encontramos las capacidades de aprendizaje autónomo, adaptación a nuevas situaciones, creatividad, liderazgo, conocimientos de otras culturas y costumbres, iniciativa y espíritu emprendedor, motivación por la calidad y sensibilidad hacia temas de la realidad social, económica y medioambiental.

Ahora bien, ¿cuál sería la metodología de enseñanza-aprendizaje adecuada para incorporar y desarrollar las destrezas y competencias señaladas?

Para estos espacios de formación se debe elaborar una mezcla novedosa de metodologías y enfoques de enseñanza y aprendizaje que estimulen o desarrollen cualidades tan valiosas como la capacidad de análisis y síntesis, la independencia de criterio, la curiosidad, el trabajo en equipo y la habilidad para comunicarse. El trabajo grupal en el aula, el ensayo de situaciones problemáticas cuyo debate y resolución debe ser planteado por los propios alumnos, estimula la escucha activa, la tolerancia y la creatividad.

También resulta aconsejable como metodología para la aprehensión de esos saberes, la interconexión de la docencia con empresas y organismos, públicos y privados, a efectos de realizar entrevistas o invitaciones a disertar de funcionarios o personas que trabajen en ellos, que puedan compartir experiencias en el aula. Es altamente motivador para los estudiantes escuchar de boca de expertos los beneficios o inconvenientes que se generan a partir de trabajar con estas técnicas.

Conclusión

En tiempos convulsionados por las insatisfacciones, la violencia, es imperioso volver a los valores, a revalorizar las palabras, la medida, el equilibrio.

Reproducimos un párrafo del aludido discurso del Dr. Sesin por la contundencia del mensaje: *"LA FUNCION DEL ABOGADO. Los abogados son*

esenciales en el sistema de justicia porque no sólo colaboran activamente en la formación de las decisiones judiciales sino porque muchas veces obtienen la composición de los intereses evitando un desgaste jurisdiccional. Asimismo, son partícipes esenciales del sistema democrático, por cuanto transmiten el conocimiento del derecho en su carácter de sistema de normas coercibles que rigen la convivencia social. Comparto el nuevo rol del abogado que, en lugar de enamorarse del proceso procura evitar el conflicto judicial a través de la negociación, con conocimiento y formación interdisciplinaria, utilizando al máximo el instituto de la mediación, la conciliación y el arbitraje. Quizás debemos imaginar un procedimiento específico a tal fin con un estímulo para el abogado que evita el pleito. En el futuro los mejores abogados serán los que tengan la mejor estrategia para evitar el pleito, no para fomentarlo. El juez no deja de ser una parte en la vida del derecho, interviene cuando la prevención, el derecho o las políticas públicas según el caso, han fracasado".

Lo expuesto resalta el papel a desempeñar por el egresado de esta carrera, es altamente significativo en la reafirmación de los objetivos del preámbulo de la Constitución, que demanda "afianzar la justicia y la paz social para todos los argentinos ■

.....



El Mediador: habilidades, característica y competencias de su formación

Graciela Peralta de Igarzábal *

La mediación es un proceso que ayuda a las partes a alcanzar acuerdos voluntarios a partir de la intervención de un profesional específicamente capacitado, usando como principios básicos la comunicación, la confidencialidad, la neutralidad y la ética. Es por ello que debe profundizarse el análisis sobre las habilidades características y competencias según su formación.

Mediation is a process that helps the parties to reach voluntary agreements from the intervention of a professional specifically trained, using the basic principles of communication, confidentiality, neutrality and ethics. That is why we must deepen the analysis of the characteristics and competencies as skills training.

Palabras clave:

Mediación - Competencias

Keywords:

Mediation - Competencies

La mediación según Moore, es la intervención de un tercero aceptable, imparcial y neutral, que carece de poder de decisión para ayudar a las partes a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente satisfactorio.

El mediador tiene un rol que se traduce en acciones que van desde promover los canales de comunicación, facilitando el proceso hasta alcanzar una resolución razonable y viable. La confidencialidad es vital para generar la confianza de las partes.

Es importante que complementen sus conocimientos y habilidades de su profesión de origen, con entrenamientos específicos que potencien sus habilidades de socializar, comunicar, persuadir, flexibilizar, organizar, crear, innovar y conductividad directiva.

El mediador debe accionar con calidad asegurando la mejora continua de los procesos y actividades para poder proporcionar la máxima satisfacción. Surge, entonces, la necesidad de la mejora continua a través del aprendizaje a través de experiencias personales vividas que tiene su óbito en la formación de profesionales reflexivos

En Argentina, la formación del mediador no ha experimentado cambios importantes. La formación continua organizada y responsable es la base para que los mediadores ejerzan esta práctica con eficiencia y eficacia.

Partiendo del concepto de Moore (1995) "El proceso de mediación. Métodos prácticos para dar solución a los conflictos." Ed. Garnica) la Mediación es la intervención de un tercero aceptable, imparcial y neutral, que carece de poder de decisión para ayudar a las partes a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable.

Este autor sintetiza las acciones que configuran el rol del mediador para llevar a cabo la tarea que como profesional debe desempeñar:

1) Es quien inaugura los canales de comunicación que promueven o hacen más eficaz la comunicación.

2) Legitima y ayuda a todas las partes a reconocer los derechos de otros a participar en las negociaciones.

.....
* Coordinadora General del Centro Judicial de Mediación del Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba. Coordinadora Académica de la carrera de Posgrado "Especialización en Mediación" de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica de Córdoba. Contacto : gperalta@jus.gov.ar

:: El Mediador: habilidades, característica y competencias de su formación

3) Es facilitador del proceso: suministra un procedimiento y dirige formalmente la reunión de mediación.

4) Es el multiplicador de los recursos que suministra asistencia procesal a las partes y las vincula con expertos y recursos externos (abogados, peritos, terapeutas) para permitirles ampliar las alternativas aceptables de resolución.

5) Es el explorador de los problemas que permite que las personas en disputa examinen el conflicto desde diferentes puntos de vista, los ayuda a definir intereses fundamentales y a buscar opciones mutuamente satisfactorias.

6) Es el agente de la realidad que ayuda a organizar una resolución razonable y viable.

Además conoce los principios de la mediación, fundamentales para el desarrollo de la misma. Se ha hecho referencia al protagonismo de las partes, a la imparcialidad y neutralidad del mediador, relacionadas a la actitud del mediador que como sostiene Moore, mantiene una opinión no tendenciosa del conflicto que se traduce en el comportamiento del profesional en la relación entre él y las partes.

La confidencialidad es crucial para el desarrollo del proceso, y permite que se expongan con sinceridad todos los aspectos del conflicto y conozcan aquello que no se dice y que subyace a lo que se expone. La confidencialidad genera un ámbito de confianza indispensable para que la mediación avance.

Tan importantes son estos principios en el proceso, que las legislaciones le otorgan rango legal al reconocerlos en forma expresa y reglamentar su implementación y generando efectos de carácter jurídico para el caso de su incumplimiento.

Los mediadores deben trabajar no solo con los hechos y aspectos formales, sino también y fundamentalmente con las emociones, intereses y necesidades de las personas, lo que lleva a concluir y profundizar sobre las habilidades del mediador, las características y competencias de su formación y el compromiso de potenciar el aprendizaje, reconociendo las debilidades de su perfil.

El desempeño del mediador debe ser a la vez prescindente y atento. Con la mira puesta en el objetivo de que sean las partes quienes resuelvan a su criterio sus conflictos. El mediador debe controlar que se siga el procedimiento previsto y hacer las intervenciones necesarias para

garantizar la fluidez de la comunicación.

Es importante que complemente sus conocimientos y habilidades de su profesión de origen con entrenamientos que enriquezcan su formación. Ello sumado a sus actividades comprometidas y estilos personales determinará el perfil profesional que permitirá valorar su efectividad. (ref. Julio Gottheil y Adriana Schiffirin (compiladores "Mediación: una transformación de la cultura. Ed.- Paidós 1996).

Entonces, ¿Cuál es el perfil que debe tener un profesional que trabaja como mediador? Además de sus habilidades innatas, ¿que formación debe tener que le permita un aprendizaje profundo, cabal y continuo, que internalice y pueda devolver en el ejercicio de su profesión a las personas que en él confían para resolver sus controversias?

Concretamente, la formación de mediadores habilita el ejercicio de una profesión que requiere habilidades especiales. Se trata de una agrupación de rasgos o competencias, en tres grandes ramas o grupos, que en conjunto conforman un perfil, a saber:

1) Habilidades interpersonales: sociabilidad, empatía, escucha activa, comunicación verbal y no verbal, sensibilidad, impacto, persuasión, trabajo en equipo-cooperación, negociación, flexibilidad, paciencia, buen humor.

2) Habilidades cognitivas: análisis, pensamiento lógico, juicio (sentido común), capacidad de síntesis, organización y planificación, creatividad-innovación, visión (predicción, intuición)

3) Habilidades de conducción: control directivo, decisión, liderazgo, iniciativa, firmeza, energía, tenacidad, integridad (congruencia, ética)

Esta enumeración no es excluyente, solo ilustrativa. También es cierto que algunos rasgos o competencias podrían cambiarse de grupo de acuerdo a como se lo defina.

Asimismo se debe considerar otro eje de análisis que es el que distingue entre

Aptitud: saber hacer, poseer los rasgos descriptos anteriormente y

Predisposición: que se refiere al "querer hacer", aspecto este más motivacional, de voluntad.

Así se pueden encontrar profesionales muy capaces pero que no ponen tanto en juego sus destrezas, y otros que no lo son, pero se esfuerzan

por alcanzar resultados satisfactorios. Lo importante es que todos ellos deben estar resentes, desarrollados e interrelacionados a la hora de actuar como mediadores. Es imprescindible, entonces, identificar esas habilidades y también las debilidades que el desarrollo de un marco teórico y de una praxis intensa puedan potenciar o generar.-

La Universidad de Sonora (www.maestriasydiplomados.uson.mx) de Hermosillo, Méjico, establece como requisitos de ingreso al diplomado en Formación de mediadores dos de carácter formal (referido al título de grado que deben poseer y al ejercicio activo de la profesión o carrera técnica de que se trate) y además mostrar habilidad de: empatía, creatividad, flexibilidad, disposición al cambio, buen humor, ser persuasivo, con actitud asertiva, conciliador, humildad.

Antes de comenzar la formación, el equipo de la diplomatura mantiene una entrevista personal con el aspirante, a los fines de poder percibir y evaluar estas habilidades.-

En la etapa de la formación propiamente dicha, cada uno de los módulos que conforman la currícula deben ser aprobados y después de concluida la formación teórico/ práctica se requiere participar en la Unidad de Mediación Familiar y Comunitaria del posgrado en Derecho como co-mediador en cinco casos.

Como todo profesional debe transitar un camino de aprendizaje intenso, interdisciplinario y que debe ser evaluado y aprobado, no solo en el contenido teórico sino también práctico teniendo en cuenta en dicha valoración las aptitudes y actitudes referenciadas anteriormente.

Por otro lado, los modelos de los pioneros formadores y los que van surgiendo deben ser aplicados en forma amalgamada, teniendo en cuenta la materia sobre la que se está mediando como así también las características de los protagonistas del proceso. En este sentido es imprescindible conocer y capacitar según las materias y ámbitos a mediar, el conocimiento y las estrategias que pueden ser más efectivas y concretas de una cuestión de naturaleza penal, civil, de familia con connotaciones diferentes y con un marco legal distinto que determina los efectos del acuerdo al que se pueda arribar. De allí la importancia de las especialidades, que requieren una formación específica que se completa a la del mediador.

Los modelos son cajas de herramientas que permiten al mediador ser flexible a la hora de elegir aquella que se adecue a la situación particular en la que se encuentra mediando. Por ello es tan rico el trabajo en co mediación, más aún cuando los perfiles de los integrantes del equipo de trabajo son diferentes y las corrientes en que han sido formados también. La facilitación de la comunicación llevada a cabo por estos mediadores permite adentrarse en las conductas, intereses y necesidades humanas desde ópticas diferentes y a la vez complementarias.

La comprobación empírica de las herramientas retroalimenta la capacitación, las habilidades y aptitudes de los mediadores, permite un autocontrol de la calidad de su accionar y del cumplimiento de las normas éticas que el ejercicio de tan importante profesión requiere.

Y que se entiende por calidad en el accionar del mediador? No es otra cosa que crear las condi-



:: El Mediador: habilidades, característica y competencias de su formación

ciones que aseguren la mejora continua de los procedimientos, procesos, actividades y manejo de los recursos con la finalidad de controlar, prevenir y eliminar cualquier tipo de deficiencia en el servicio que se presta al ciudadano y con el propósito de proporcionar la máxima satisfacción con la mayor eficacia y eficiencia.

La mejora continua significa el perfeccionamiento sistemático e incesante de los procesos mediante la implementación de las metodologías y herramientas adecuadas. Esta mejora continua tiene como norte la excelencia del servicio que se presta a través de prácticas sobresalientes en la gestión y el logro de los resultados basados en conceptos fundamentales que comprenden: la orientación a los resultados satisfactorios para los mediados, liderazgo y perseverancia, e innovación y responsabilidad social. Esto permite contar con grupos formados, estables en el tiempo que asumen el compromiso de mejorar la calidad de los procesos, del entorno de trabajo y de los resultados obtenidos (Kaoru Ishikawa "Círculos de Calidad")

Dentro de este contexto, existe la necesidad de conocer que es mejora continua, que indudablemente se relaciona con la capacitación del profesional. Por tanto debemos definir que tipo de capacitación, sobre todo la capacitación continua, que todas las legislaciones exigen y que se instrumentan de manera similar a lo largo y ancho del país, basándose principalmente en el cumplimiento de un número determinado de horas de capacitación que los mediadores deben cumplir.

Esta exigencia amerita un análisis profundo acerca de qué tipo de capacitación necesita el mediador para avanzar hacia la excelencia en el desarrollo de su rol profesional.

La incorporación de conocimientos teóricos y la ejercitación práctica son indispensables, principalmente la actualización de esos saberes que deben ampliarse de acuerdo a los avances en los estudios, la utilización de herramientas de ciencias que complementan los conocimientos ya adquiridos y los necesarios y específicos de la naturaleza de la cuestión a mediar. Aparece aquí nuevamente en la relación entre saber y saber hacer. No es suficiente la incorporación de conocimientos sin la prueba en la praxis y el análisis de sus resultados.-

En este sentido es interesante el aporte de Donald Schön ("La formación de Profesionales Reflexivos") Paidós MEC- Barcelona 1993) en donde se explora el sentido y función de la prác-

tica reflexiva como formación y desarrollo profesional. La reflexividad cuestiona la propia práctica y la teoría que la guía, de manera que a partir de este hecho pueda generarse conocimiento que permita cambios en la forma de operar de los propios profesionales (Pilar Albertín Carbó, Departamento de Psicología Facultad de Ciencias de la Educación y Psicología-Universidad de Girona).

La reflexividad se aplica en la práctica profesional cuando a los conocimientos teóricos se ejerce una toma de conciencia para poder operar cambios y transformar la práctica.

Significa ser consciente del saber hacer pero además las experiencias recogidas de la práctica se transforman en saberes teóricos que en la acción es aprender a hacer, tener habilidades para la toma de decisiones en el ejercicio profesional. El profesional reflexivo construye el conocimiento teórico-práctico tomando conciencia del conocimiento adquirido y las prácticas que realiza en consecuencia planteándose como dirigirlo y tomando conciencia de las consecuencias de su utilización para las personas con las que se encuentra trabajando y para él mismo. De esta manera permite en los distintos contextos de su intervención, cuestionar las prácticas utilizadas, redefinirlas o cambiarlas creando nuevas.

El profesional reflexivo se permite y permite a los demás acercarse al conocimiento de la acción, que como define Schön "es un pensar sobre nuestro conocimiento... El conocimiento teórico y práctico se construye a consecuencia de la acción reflexiva".

La reflexión desde un pensamiento sistémico, abarcando diferentes modelos de la realidad, permite intervenir en todas las variables posibles frente a una misma situación.

Albertín Carbó describe la propuesta de reflexividad como un desarrollo crítico, de-constructivo y situado.

Es crítica y de-constructiva con respecto a las prácticas o actividades del profesional y también se somete a sí mismo a la prueba crítica analizando las implicaciones de su discurso en las acciones e intervenciones preocupándose por evaluar los efectos que dichas intervenciones producen. A cuestionar las prácticas utilizadas tiene la posibilidad de redefinir esas prácticas o construir otras.

Es situada porque su acción se basa en vivencias

concretas sobre las que los profesionales tienen posiciones tomadas. Al enfocar su propia posición el profesional puede tomar conciencia de la práctica ejercitada y decidir transformar su propia práctica.

La toma de conciencia de la posición permite entender el conocimiento que hace servir. Es un accionar propio de un profesional flexible, comprometido y ético.

En la Provincia de Córdoba, como en el resto del país, la formación del mediador no ha experimentado importantes cambios. Lo transitorio se convirtió en definitivo. Para ser mediador se requiere ser profesional universitario y una formación básica de cien horas divididas en tres módulos: *introdutorio, entrenamiento y pasantías*. De esta manera se obtiene la habilitación académica para ejercer. No existe evaluación de perfil ni entrevistas que permitan detectar habilidades y debilidades. Las distintas legislaciones del país determinan los requisitos para la obtención de la matrícula cuya vigencia está supeditada a la realización de un número determinado de horas de capacitación continua.

La formación continua es un requisito contemplado en todas las legislaciones reglamentado con un número de horas anuales de cursos o talleres que deben cumplirse para la renovación o mantención de la matrícula.

La cuantificación de tiempo de formación no parece ser importante por sí, sino que es necesario reflexionar acerca del contenido de esa formación mirando al objetivo que la misma debe lograr: profesionales reflexivos, críticos, responsables y constantes en la búsqueda del cambio de paradigma que la mediación propone.

En definitiva **“NO IMPORTA EL NUMERO DE MODELOS QUE UNO ES CAPAZ DE CONSTRUIR, PORQUE EN REALIDAD HAY QUE ENFRENTARSE AL DIA A DIA DE UN MODO DIFERENTE, YA QUE SON MUCHAS LAS COSAS QUE SURGEN DE UN MODO INESPERADO”**¹ Shon, Donald - 1992 ■

.....

¹ La Formación de profesionales reflexivos hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje. BARCELONA 1993 – ED. PAIDOS.



Mediación. Pensando la ética de las relaciones políticas democráticas en el proceso de mediación.

Elena García Cima de Esteve *

Las prácticas sociales de resolución de conflictos por medio de Mediación, reconocen fundamento en la ética dialógica y la ética de la responsabilidad, que trasciende el diálogo interno y lo vincula en diálogo social. Las características del procedimiento de mediación hacen difícil el control externo de las acciones desplegadas por el mediador. El rol del mediador y su discurso, puede ser vulnerables al abuso, el poder, la manipulación y a la traición de los postulados éticos de su quehacer.

Someter el actuar del mediador al juicio externo, en un proceso que está resguardado por la reserva y la confidencialidad, Son los ciudadanos de la democracia participativa y responsable, los convocados a darse sus propias y justas soluciones, controladores y controlados en el diálogo de mediación.

Social practices of conflict resolution through mediation, recognized based on dialogic ethics and the ethics of responsibility that transcends internal dialogue and links in social dialogue. The characteristics of the mediation process make it difficult external control of the actions taken by the mediator. The role of the mediator and his speech, may be vulnerable to abuse, power, manipulation and betrayal of the ethical principles of their work. Submit mediator acting of external judgment, in a process that is protected by the reserve and confidentiality, are citizens of participatory democracy and responsible, those invited to take their own and just solutions, controllers and controlled mediation dialogue.

Palabras clave:

Mediación - Ética dialógica - Autocontrol - Responsabilidad democrática

Keywords:

Mediation - Dialogic Ethics - Self - democratic accountability

“Se abandonó el gran sentido
Y vino la moralidad y el deber.
Entró la prudencia y el conocimiento
Y se produjeron grandes mentiras.
Se enemistaron los hermanos
Y apareció el deber y amor filial.
Se alborotaron y perturbaron los Estados
Y surgieron los servidores fieles.”
Lao Tsé¹

¹ Citado por Watzlawick Paul. *Lo malo de lo bueno o las soluciones de Hécate*. Herder Editorial S. L., España 2005 p. 51.

.....
* Profesora Titular de Teorías del Conflicto y de la Decisión. Métodos de resolución de conflictos. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba. Mediadora formadora. Contacto: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

:: Mediación. Pensando la ética de las relaciones políticas democrática en el proceso de mediación.

Las prácticas sociales de resolución de conflictos por medio de Mediación, reconocen fundamento en la ética dialógica que religa la ética de la comprensión y la ética de la responsabilidad, que trasciende el diálogo interno y lo vincula en diálogo social. Éstas son una emergencia socioética de las sociedades complejas, en las que los ciudadanos con autonomía y libertad, recuperan la decisión sobre sus conflictos, en forma pacífica y concertada, desarrollando prácticas de comprensión, solidaridad y religación con el otro. Las características del procedimiento de mediación hacen difícil el control externo de las acciones desplegadas por el mediador. El rol del mediador y su discurso, puede ser vulnerables al abuso, el poder, la manipulación y a la traición de los postulados éticos de su quehacer.

Someter el actuar del mediador al juicio externo, en un proceso que está resguardado por la reserva y la confidencialidad, es inocuo e incongruente con la filosofía de responsabilidad y compasión sobre la que reposa el método y desde luego la relación entre los sujetos del mismo. Son los ciudadanos de la democracia participativa y responsable, los convocados a darse sus propias y justas soluciones, controladores y controlados en el diálogo de mediación.

Pensando la Mediación más allá del método, me he encontrado enfrente al mediador. Sujeto anhelante de fraternidad, de religación con los otros.

Capaz de proferir su designio en el fragor de las luchas, en términos de promesa de mediación.

Despojado de poder sobre personas y saberes, se ofrece en humanidad atenta y desapasionada, para que los contendientes transiten hacia la pacificación.

Marcha impulsado por el amor al otro, al dolor del prójimo y lo hace para construir con y entre los disputantes civilidad, que es la ética de la vida en sociedad.

Dentro del proceso informal que el mediador moldea y dirige, cubierto por la reserva, la confidencialidad y la ausencia de pruebas de lo dicho y argumentado en su presencia, el despliegue de su conducta en las reuniones y durante el proceso, son difíciles de revisar.

Estas características del método propician la dificultad del control externo del mediador, pero en manera alguna implica desconocer la existencias de los límites éticos y técnicos que rodean el desempeño del mediador.

A las características del proceso, deberá sumarse el poco conocimiento y arraigo que tiene la Mediación en la población que es derivada, a veces obligatoriamente, al proceso. Y que decir de perezosa actitud de los disputantes que están habituados a entregar la solución de sus conflictos en manos de terceros y no muestran la energía que despliegan para enfadarse y disputar, en la instancia de trabajar autónoma y colaborativamente en la construcción de la solución de sus propios problemas.

La eventual incultura psicológica y ética del mediador -como la de cualquier otro sujeto en instancia comunicativa- pueden tornar proclive el rol y en consecuencia su discurso, al abuso del poder, a la manipulación, a la traición de los postulados éticos de la labor.

La construcción del rol del mediador ha convocado a mediadores, expertos, políticos, filósofos al análisis y reducción de las prácticas de Mediación, a los estándares de otras prácticas disciplinares. Esto ha llevado en ocasiones, a simplificaciones vacuas, probablemente por pretender extender preceptivas consolidadas en otros campos de prácticas sociales, a aquel que es diferente y reclama reconocimiento de tal diferencia.

Como intentar asir el aire, esfuerzos deontológicos han convocado la preocupación de algunos o de grupos de mediadores en busca de enumerar el deber en el actuar, las sanciones a las transgresiones, extendiendo la dogmática y la coerción de sistemas tradicionales, a la multidimensionalidad que caracteriza la naturaleza de esta práctica.

Situada desde esta diferencia, es posible concebir el límite ético que justifica el quehacer del mediador. Estimo que la convicción y el impulso interno, productor del auto control del sujeto ético, que busca el bien pensar y el bien pensarse, en una comunidad de discurso que comparte y crea y en la que es creado, es el límite y vector de las conductas que despliega el mediador. En el contexto del proceso de mediación, todo acto humano es un acto de responsabilidad consigo y con el otro, con la comunidad y con la especie, y en consecuencia es transformador y transforma a los sujetos y a la organización, en secuencia interminable.

Como tales los sujetos son sujetos éticos, capaces de percibir los imperativos que su ser biológico y social, le imprime y que él mismo recupera.

En las sociedades contemporáneas, sociedades

de la comunicación, todas las acciones humanas de los seres capaces de comunicación lingüística -dice Apel²- deben ser reconocidos como de interlocutores virtuales. La justificación ilimitada del pensamiento, no puede prescindir o renunciar a ningún interlocutor y a ninguna de sus aportaciones virtuales a la discusión.

Entre la zozobra de la incertidumbre y la paradoja ética, entre el dogmatismo vacío y el relativismo extremo, las éticas dialógicas formulan proposiciones, advierten, convocan e interpelan al sujeto de la comunicación en un discurso ético inacabado.

La relación del mediador con los conflictuantes.

El mediador es reclamado en su cuerpo y su mente, con breves aprestamientos metodológicos³ que se han estimado normativamente suficientes para la tarea de colaborar con otros en la resolución pacífica de las disputas, facilitándoles la recuperación de la habilidad para la toma de decisión libre y autónoma, propiciando el entendimiento y la comprensión entre las partes, habilitando entre ellos la posibilidad de diálogo, con las consecuencias éticas y políticas que recursivamente se desatan.

La relación que vincula a las persona en conflicto y el mediador, puede como toda instancia de diálogo, concretar objetivos éticos y políticos por el efecto transformador en personas y medio que posee, aunque la calidad de la transformación puede ser liberadora, de religación de los individuos consigo mismos, con la comunidad y con la especie o tornar en manipulación o a la pérdida de la libertad y hasta mayor y más profunda exclusión. Decimos esto porque el mediador encarna una posición en la vinculación, susceptible de Poder y la seducción que puede ejercer -en personas sin auto control ético-, el resolver, el poner en orden, educar o salvar a otro, conspira con el deber -la responsabilidad ética- que cabe al mediador.

Quizá se ha entendido que son las acciones exteriores las que hacen posible la promesa de mediación, quizá se ha presupuesto la condición ética del mediador. O tal vez que como el médico, el ingeniero, el abogado, el notario, el juez y tantos otros profesionales en la vida social, basta a los mediadores aplicar saberes y habilidades disciplinados para alcanzar los objetivos que se han diseñado para ellos, en la sociedad.

Qué mutilante simplificación!. Entender al mediador de esta forma, es desconocer que sus saberes acumulados, propios de las diferentes disciplinas que originariamente le ilustran -ni le impiden, ni le convocan-, no han sido los reclamados para legitimar su participación en la relación de mediación. La interpelación le ha sido formulada para facilitar y potenciar la toma de decisión autónoma, de los disputantes en el conflicto. Aunque no le pertenece el conflicto -en el sentido del objeto de la disputa-, tampoco la decisión y desde luego tampoco el acuerdo o el desacuerdo al que se arribe.

Si el mediador ofreciera asumir la resolución de la disputa ajena, -aún con las mejores intenciones-, en realidad estaría contradiciendo -subestimando-, la capacidad de autodeterminación y libertad adjudicada a las personas en la contienda, con un evidente desconocimiento del otro, de su libertad y dignidad ciudadana.

Aún más estaría apoderándose del derecho de las personas a construir sus propios mundos, imponiendo -o intentando hacerlo-, su propia cosmovisión⁴.

En la mediación, los conflictuantes no delegan el proceso ni el poder de toma de decisión, sino justamente y en sentido inverso, buscan recuperar su aptitud de decisor libre y autónomo, requiriendo del mediador el auxilio en las técnicas y habilidades del proceso decisorio.

Facilitador, entrenador, capacitador, el mediador, en los conflictos de otros es y tiene una fun-

² Apel Karl Otto. *Teoría de la verdad y ética del discurso*. Ediciones Paidós Iberica S. A. Barcelona 1998.

³ La formación básica de mediador, implica un mínimo de horas de aprendizajes de destrezas y técnicas para el ejercicio del rol.

⁴ Trasladar las calidades reconocidas a los profesionales de las distintas disciplinas para resolver problemas desde la ciencia y la experiencia, implica una confusión inaceptable de la propuesta de la Mediación, y del rol del mediador. Adviértase que el requerimiento al experto, o autoridad en el territorio de los diferentes campos disciplinares, coloca a los sujetos requirentes en calidad de pacientes, clientes, defendidos, justiciables, etc. dando cuenta de una relación de sujeción y dependencia de la persona del profesional a quien por su ciencia o autoridad, se ha entregado o asignado, la decisión en definitiva.

:: Mediación. Pensando la ética de las relaciones políticas democrática en el proceso de mediación.

ción instrumental, funcional a la transformación de la relación de los otros, en su vía hacia la solución pacífica del conflicto y la convivencia democrática.

El principal desafío, que enfrenta el mediador, es consigo mismo, con su habilidad de autoexamen y autocrítica permanentes, que le permita mantenerse en forma responsable en el lugar que ofreció inicialmente a las partes y que estas aceptaron, que es de indeclinable neutralidad y “abstinencia” de transformar la situación, de influir desde su posición o sus ideas, de educar o de hacer de guía.

Es que la mediación en la contienda, es la del mismo mediador, es el ofrecimiento de su persona: de su corporalidad paciente y afectuosa y su racionalidad vigilante, en un lugar y un tiempo que es lo único que se le atribuye.

Las características de neutralidad e implicación que se le exigen, conjugadas con la confidencialidad y reserva del procedimiento, implicará responsabilidad ética indeclinable. Nadie está compelido a ocupar el rol de mediador, pero quien lo asuma deberá ser capaz de serlo. Esto supone además de las estrategias y técnicas del método, la capacidad de autoexamen crítico permanente tras el manejo de la neutralidad y de la implicación en el rol.

El buscar en el lugar equivocado.

Watzlawick en su obra *Lo malo de lo bueno*⁵, se refiere a la torpeza de indagar en el lugar equivocado, y recuerda la popular anécdota de aquel que se afanaba buscando bajo un farol encendido, en la oscura noche urbana, cuando un transeúnte casual le preguntó “-Busca algo?” a lo que respondió “-Mi anillo-”, “-Aquí se le cayó?” repreguntó el curioso, “-No- respondió el buscador, “-¿?””, “... sólo que aquí hay luz.”-.

Si bien es evidente y previsible la exterioridad del rol, es en el interior de la persona, donde se construye el mediador. Poco contribuirá lo que desde fuera se intente si desde su interioridad, la construcción no se apura.

Trabajo paciente e inacabado de desarrollo de su cultura psicológica, de manera que haga posible los altos objetivos que se propone el sujeto-mediador. Ni las prescripciones, prohibiciones y sanciones podrán lo que desenvolvimiento de una fuerte auto-evaluación de la propia conducta.

A propósito de las prohibiciones y restricciones y su efecto violento sobre la conducta ciudadana, Watzlawick refiere la posibilidad de sortear el mundo estrecho de las alternativas maniqueas que proponen, que solo generan de respuestas clarifinantes, frente a la afirmación de libertad y autonomía individual de cara a las prohibiciones. Relata la situación que ocurrió a un joven ante un cartel que decía “Prohibido pisar el césped. Los infractores serán multados”, sólo dos posibilidades se abrían a su conducta y las dos eran inaceptables a su criterio: afirmar su libertad frente a la represión pisoteando el césped y las flores con el riesgo de ser sorprendido y castigado o no hacerlo. Lleno de cólera estuvo detenido frente al cartel que le demandaba tal sumisión. De repente reparó y advirtió la belleza de las flores y le ocurrió pensar algo completamente distinto: las flores son realmente bonitas. A partir de ello la prohibición ya no tenía importancia, el dilema maniqueo “sumisión o rebelión” se había diluido⁶.

El acto de mediar. El mediador en mediación.

El pensamiento en la persona del mediador, me ha significado detenerme en la separación entre el acto humano y su producto, que es una consecuencia de principios teóricos abstractos, recursos prácticos y tácticos, que separan el pensamiento de la vida concreta y singular, llenándola o despojándola de significado cuando traiciona la promesa que hizo posible la legitimación de la participación.

De modo que no es quién, sino cómo comunica.

La traición a la naturaleza del compromiso asumido, que implica la aceptación del mediador en la contienda, en y dentro de los términos y

⁵ Watzlawick Paul. *Lo malo de lo bueno o las soluciones de Hécate*. Herder Editorial S. L., España 2005

⁶ Watzlawick, P. ob.cit. p. 54

límites de su promesa, es la fuente de retrogradación⁷ de la aplicación del método -y de cualquier diálogo social-, con todas las consecuencias que en la construcción de civilidad acarrea. Porque puede significar una profundización de la decepción social, del vacío en la comunidad, del escepticismo y también una pérdida de las garantías penosamente alcanzadas en términos de acceso a la Justicia, en la construcción de civilidad democrática.

La conducta del mediador que arrastra a la inexistencia de la mediación -como también la de los demás sujetos participantes-, tornan el procedimiento fatuo, en arbitrario y abusivo, lo que es incompatible con el respeto y la dignidad de los hombres y de la calidad de vida democrática, y profundiza en actitudes políticas demagógicas y en la manipulación de las voluntades.

Estas reflexiones me colocan enfrente a la construcción de un territorio, el de la mediación, que emerge cuando el sujeto-mediador se une y liga a los otros, en un nosotros -implicación-, y promete para ello despojarse de su egocentrismo -neutralidad-, a otros que se reconocen como nosotros-conflictuantes y se comprometen en un proceso pacífico, voluntario y consensual a tomar una decisión en relación al problema. Coincidimos con quienes dicen que el sujeto es producto, de la conjugación estrecha del egoísmo y el altruismo, de la emergencia del juego de dos fuerzas complementarias, la de exclusión -de otro- que permite la conciencia del yo y de la inclusión -en nosotros- que permite la religación con el otro. Mediador y conflictuantes transitarán el proceso de resolución que es también un proceso ético y político.

El secreto está en el cómo lo hacen y en ello la virtud que encarnan o su ausencia.

La conciencia moral es una emergencia histórica.

La conciencia moral es una emergencia histórica a partir de desarrollos complejizadores de la re-

lación trinitaria individuo/sociedad/especie⁸.

Dice Morin que las fuentes de la Ética son anteriores a la humanidad, en el sentido de que el principio de inclusión está inscrito en la auto-socio-organización biológica del individuo y se transmite vía la memoria genética⁹. Este principio hace posible la conciencia de sí, asegura la identidad individual, social y biológica. Antagónico y en recursión complementaria, el principio de inclusión, también originario, se manifiesta en la tendencia hacia el Otro cercano, que incluso puede llevar al individuo anhelante, hasta el sacrificio por la comunidad o por el bien amado.

Egocentrismo/altruismo.

Cada cual, vive para sí y para el otro en forma dialógica y experimenta el imperativo ético, en ambas direcciones como una exigencia, como una conminación de un deber.

Este imperativo proviene según Morin, de tres fuentes, la interior o subjetiva, la exterior, de la cultura, las creencias y las normas de la comunidad, y la anterior que por la memoria biológica nos une con los imperativos de la organización viviente.

De manera que toda mirada sobre la ética -como imperativo de conducta humana- debería considerar el carácter vital del egocentrismo, así como la potencialidad fundamental del altruismo¹⁰.

Las sociedades humanas -sociedades mamíferas-, desde las arcaicas, son comunitarias y rivalitarias a la vez, solidarias frente a los peligros e intereses comunes y antagonista y hostiles ante imperativos de supervivencia individual.

Los tabúes y los mitos vuelven explícitos los imperativos de conducta en los miembros de las comunidades históricas que son impuestos por la fuerza o la amenaza de su uso. Más tarde son las inscripciones de los mandamientos del poder sagrado que construyen las conminaciones al

⁷ Retrogradación. El término se aplica a los astros que modifican sus posiciones respecto a las estrellas fijas. Las leyes de Kepler han resuelto el problema del curioso movimiento aparente de los planetas.

⁸ Morin Edgar. *El Método 6. Ética*. Ediciones Cátedra. Madrid. 2006. p. 25.

⁹ Morin *idem*.

¹⁰ Conf. Morin E. *idem*

:: Mediación. Pensando la ética de las relaciones políticas democrática en el proceso de mediación.

cumplimiento del deber. En estas sociedades el individuo no tiene autonomía moral.

Es en la Atenas del siglo V antes de Cristo, que emerge la conciencia intelectual y moral del individuo.

Morin, citando a Jaynes, relata que en los imperios teocráticos de la Antigüedad, la mente de los individuos, era bicameral.

Una de las cámaras se hallaba bajo el poder de la comunidad y la otra, dedicada a la vida privada.

No había comunicación entre ambas cámaras cerradas la una a la otra.

La conciencia individual -intelectual y moral- aparece cuando y en la brecha que se abre entre ambas. Esto fue posible en la democracia ateniense, en la que "la diosa Atenea no gobierna, sino protege..." eran los ciudadanos quienes se gobernaban, en consecuencia de ellos dependía la conducción de la polis. Esta realidad política hace posible la emergencia a las mentes atenienses, el examen crítico sobre el mundo social.

La conciencia moral es una emergencia histórica.

La Modernidad trajo grandes dislocaciones a la relación trinitaria individuo/sociedad/especie, por la laicización y el individualismo.

La laicización le priva a la ética de la fuerza religiosa que reconoció en la antigüedad. Los tiempos modernos a partir un humanismo laico, propician una ética a favor de todo ser humano, ética universalizada que se pretende superadora de las éticas particulares.

La oposición de una ética universalizada versus una ética autónoma es el resultado de la parcelización de la realidad que impone el Capitalismo y el Estado burocrático que parcela también la conciencia moral, al diluir la solidaridad y la responsabilidad de los individuos.

La ética universalizada se pretende superior de las éticas sociocéntricas particulares, reconociendo

valores, como la Libertad, Equidad, Solidaridad, Verdad, Bondad, que justifican la intervención en la vida social internacional.

Producto de la autonomización y privatización, en el último siglo vemos un corrimiento de la Ética, hacia el territorio del individuo, en mengua de la sociedad y también de la especie. La autonomía individual ha profundizado la fragmentación y privatización de la ética¹¹. Los progresos del individualismo erosionan hasta las limitaciones biológicas -reproducción asistida, trasplantes, implantes, etc.. Fuente de responsabilidad personal, el individualismo es también egocentrismo.

El vacío ético.

La crisis de los fundamentos de la certeza -científica, ética, política,etc- que caracteriza a nuestros tiempos de cambios paradigmáticos en el pensamiento del mundo occidental, deja sin justificación exterior a la Ética. En el lugar de los grandes referentes -Dios, la Ley, el super yo social,- son los valores los que llenan el espacio vacío, para proporcionar referencia a los imperativos de conducta del sujeto. Los valores le dan a la ética, la fe en la ética sin justificación exterior o superior, fundando una ética sin fundamento.

La desarticulación del vínculo individuo/sociedad/especie, el super desarrollo del individualismo, el deterioro del tejido social, el debilitamiento del imperativo comunitario y de la ley interior de las mentes, producen y son consecuencia de la crisis de fundamentos éticos.

Es el individuo en el desamparo y la incertidumbre contemporánea, quien debe elegir sus valores y sus finalidades, en el territorio de una Ética que no tiene otro fundamento que ella misma.

Fuerzas de desintegración y separación/fuerzas de religación.

Siguiendo en sus enseñanzas, coincidimos con Morin que "un mundo no puede sobrevenir sino por la separación y no puede existir, sino en la relación entre lo que está separado"¹².

¹¹ Confr. Otero Parga Milagros. "Una defensa de los valores jurídicos en el marco de la globalización". Ob. Inédita.

¹² Morin. E. ob. Cit. p. 35.

El espacio y el tiempo son grandes separadores y aparecen con nuestro mundo. Entre el vacío infinito, inicial y el mundo, es la deflagración, la gran agitación térmica, la que separa dispersa y aniquila y a su vez integra, asocia las partículas que hacen posible la materia, en un interminable proceso de *orden-desorden-interacción-organización*¹³ que hizo posible la emergencia de la vida en la Tierra. En su juego, el torbellino hace posible organización de complejidad superior, a partir de las emergencias iniciales, que implican generación de diversidades, que Morin denomina *auto-eco-organización*, en donde emergen las cualidad y propiedades de la vida, en proceso inacabado y trágico entre la destrucción y la vida.

Para las comunidades humanas, así como para los individuos autónomos y responsables, la Ética es la expresión de imperativos de religación, de inclusión.

Todo acto ético es un acto de religación, religación consigo mismo, con los suyos, con la comunidad, con la humanidad, con el cosmos.

El acto humano, es un acto ético. Es el resultado de la relación complementaria y antagonista, entre la intención y la acción. Los efectos de ésta, sin embargo, dependen no sólo de la intención del sujeto, sino también de las condiciones del medio en que tiene lugar la acción. Es en este lugar en el que se introduce la incertidumbre y la contradicción ética.

Es cierto que no siempre la bondad de los medios conduce a los fines deseados, ni que su impureza sea inevitablemente nefasta, señala Morin¹⁴ advirtiendo sobre las contradicciones éticas que hacen imposible armonizar completamente, el bien individual y el bien colectivo.

El acto ético es también un acto político.

Decimos también que el acto humano, además es un acto político por su efecto transformador de la realidad social. Esto nos determina a preguntarnos si es posible separar o fundir, la ética y la política.

Compartimos que las grandes finalidades éticas, necesitan de una estrategia -es decir de una política- y la política necesita un número de medios y finalidades éticas.

La relación entre ambas, puede plantearse en términos complementarios y antagonistas, conforme el método morineano¹⁵.

La Política de la complejidad es una incertidumbre permanente entre finalidades y medios, entre ética y estrategias, que no es posible separar pero tampoco es posible mezclar.

Antagonistas en la perspectiva clásica que separa Ética de Política, ejemplificado en Antígona y Creonte, y resucitado en los totalitarismos del siglo pasado, son también complementarios, en la mirada de Weber que postula la complementariedad de la ética de la responsabilidad y de la ética de la convicción, este reencuentro parcial entre ética y política, dice Rebock¹⁶ responsabiliza al sujeto, de los actos y sus consecuencias, tanto deseados como no queridos, políticamente relevantes.

Esta autora señala que las éticas dialógicas contemporáneas, se plantean el objetivo de contribuir al proceso de constitución de las democracias, y para ello postulan el *vínculo* posible de hombre a hombre y el *lenguaje* como nervio de la cultura y constitutivo por igual del yo como del nosotros.

En el dialogismo de Bajtin, el núcleo del acto ético es la responsabilidad, basada en el deber ser categórico, pero existencial, que no puede deducirse teóricamente, es un especie de impulso que mediante cada acto concreto, vincula al hombre con el mundo en su relación con el otro. La responsabilidad es a la vez ontológica y concreta en la filosofía moral de Bajtin, condiciona al ser-para-el otro en cada situación particular. Para este pensador la primera certeza ontológica de la conciencia y la autoconciencia es "yo también soy" que significa que el yo no sea el inicio ni la fuente del si mismo sino el "tu"¹⁷. Desde esta perspectiva cualquier interacción es en cierta forma un acto ético y cambia algo, aunque mínima-

¹⁵ Morin E. Ob.cit. p.89

¹⁶ Rebock Maria Gabriela. "Algunos problemas de la Ética contemporánea". En *El campo de la ética. Mediación, discurso y práctica*. Comp. De Gabriella Bianco. Edicial S.A. Buenos Aires. 1997. p.68.

¹⁷ Confr. Bubnova, Tatiana. *El principio ético como fundamento del dialogismo de Bajtin*. ".En *El campo de la ética. Mediación, discurso y práctica*. Comp. De Gabriella Bianco. Edicial S.A. Buenos Aires. 1997. p.138.

:: Mediación. Pensando la ética de las relaciones políticas democrática en el proceso de mediación.

mente en el mundo y con ello la responsabilidad, que en Bajtin no es jurídica, sino congénita, ontológica y a la vez concreta en cada caso e ineludible para cada persona.

La auto-ética.

En el nivel de la autonomía individual se genera la auto-ética o también denominado “subjetivismo ético”¹⁸.

Esta perspectiva sostiene que la auto-ética es alimentada por fuentes vivas psicoafectiva, antropológicas, sociológicas y culturales.

El sujeto experimenta en sí, el principio altruista de inclusión, siente el impulso a la solidaridad para con el otro, que le impulsa a formas de deber.

La autonomía ética, de esta forma se advierte frágil y difícil, en la medida que el individuo que la percibe, siente la angustia de la incertidumbre ética, más que la plenitud de la responsabilidad.

Señala Morin que el problema ético central para cada individuo, es el de su propia barbarie interior¹⁹ para superarla construye una cultura psicológica, tan o más difícil pero tan necesaria, como la cultura física.

“Ninguna civilización ha podido reducir la barbarie interior de los humanos.”²⁰

El sujeto se exige “trabajar para bien pensar” y para “bien pensarse” articulando para ello al observador en la observación, en una vuelta sobre sí para objetivarse, comprender-se y corregir-se, lo que es un principio de pensamiento y de necesidad ética.

Auto-examen.

Morin en este intento alude al ejercicio permanente del auto-examen y de la autocrítica hacia

el logro de estos objetivos de cultura psicológica, que se plantea el individuo.

El auto-examen, como auto-observación capaz de suscitar una nueva conciencia que hace posible descentrarnos en relación con nosotros mismos y en consecuencia reconocer nuestro egocentrismo y advertir nuestras carencias, engaños y debilidades. Dice el autor que el sujeto sin poder dejar su egocentrismo debe poder elaborar un meta punto de vista que le permita observarse, objetivarse, es decir considerar-se a sí mismo, actuar pacientemente sobre sí. Reconoce Morin, que el trabajo es difícil y esta lleno de trampas que plantea la complejidad de la mente individual, la complacencia consigo mismo del sujeto y de su conducta, el autoengaño y la auto-justificación. Por lo que recomienda la complementación de la introspección, con la extraspección que confronte la mirada interior con la mirada amiga y mirada inamistosa, invitando al otro a formar la autocrítica.

Auto-crítica.

Complementa el auto-examen la capacidad de auto-crítica, que permita examinar con regularidad comportamientos y pensamientos, para reconocer las trampas al “bien pensar-se”.

Sin dudas el problema en esto, es la relación con nuestro propio egocentrismo. En la vida moral, hay un núcleo egocéntrico que no es posible eliminar, que sirve a la supervivencia, y hace posible estar en el mundo sin ser devorados por el dolor del mismo. Es un núcleo de resistencia, de clausura para poder vivir.

Y la lucha fundamental, es en contra de la auto justificación.

Son necesarias en esta cruzada de auto-corrección, dice Morin, la recursión ética, la resistencia a la moralina y a la mentalidad del talión.

La recursión ética es para el autor la capacidad

¹⁸ Según Westermarck, cit. Por Morin en ob. Cit. P. 100. Dice el Dr. Camilo Tale “El destacado sociólogo y antropólogo Edward Westermarck (1862-1939) sostuvo que no hay verdades morales universales, y que en consecuencia no puede haber una ciencia ética normativa, de modo que lo moral ha de estudiarse sólo dentro de la psicología o la sociología. También han expresado el relativismo moral otros varios antropólogos, como Bronislaw Malinowski (1884-1942) y Melville Herskovits, uno de los más ardientes defensores de esta idea”.

¹⁹ Morin E. ob. Cit P 101.

²⁰ Morin, E. ob.cit.p.110.

de evaluar nuestra evaluaciones, criticar nuestras críticas y juzgar nuestros juicios. Este ejercicio de desarrollo de nuestra cultura interna, nos refuerza contra la tendencia a culpabilizar al prójimo de nuestras faltas.

La resistencia a la moralina, a partir de la distinción entre moral y moralina que formula Nietzsche. La moralina se apropia del Bien y convierte en oposición Bien y Mal en conflicto de valores, esta estrategia evita el debate y lo sustituye por la calificación. Sustituye el conocimiento y la comprensión del Otro, por la condena irremediable. Apropia como se halla la moralina de la calificación, construye un discurso único e inapelable.

A propósito Paul Waltzlawick²¹ advierte sobre la falacia que encierra la afirmación “si algo es malo, su contrario será bueno”. Relata que a partir de Mani (216-276) fundador de la religión gnóstica universal, el maniqueísmo postula el dualismo radical. Sostenía esta oposición la oposición irreconciliable entre la luz y las tinieblas, el espíritu y la materia, Dios y Satanás, oposición que sólo podía ser salvada mediante una victoria absoluta del Bien. Desde esta perspectiva el arte de pensar en pares opuestos: verdadero y falso, feliz e infeliz, activo y pasivo, bueno y malo ha sostenido las ideologías y convicciones más extremas.

Como también los ordenes misticadores forzados han propiciados mentes individuales dispuestas a exterminar la oposición. Aún cuando Heráclito ya advirtió que las posturas extremas no llevan a eliminar las oposición, sino más bien lo contrario²².

No contrario de lo malo no es necesariamente bueno, sino que también puede ser malo y más aún.

El esfuerzo por conseguir el *summum bonum* se trate de seguridad, patria, paz, libertad, felicidad, perfección, etc., es una solución *clarificante* dice Watzlawick, clase de respuestas que denomina

a partir de combinar dos conceptos, el de solución clara y el horripilante de solución final. Esta combinación daría cuenta de las soluciones que no sólo eliminan el problema sino también todo lo relacionado con él²³.

Comprensión. Perdón.

A los imperativos de religación, que plantea Morin en una propuesta de recuperación ética, agrega los de comprensión.

La ética de la comprensión no se satisface con la explicación objetiva de los sucesos y de las personas, que responde a los procesos de separación y reducción. Se completa con la comprensión subjetiva que a través de la mimesis permite la humanización del proceso. Ambas comprensiones se conjugan en la comprensión compleja que sin desechar ninguna las “teje juntas” en una comprensión multidimensional como los son los fenómenos comprendidos.

La ética que impone la comprensión compleja, no excusa, ni acusa, ni impide la condena moral, sino que abre la puerta al perdón.

El perdón es para Morin, la apuesta ética a la regeneración, a la transformación de quien ha faltado.

El perdón, el verdadero perdón, el que no exige ni reclama, es una oportunidad de transformación y con ello de recuperación ética y cívica.

Cita el autor a Nelson Mandela, quien propuso en su estrategia “Perdonemos pero no olvidemos”²⁴ lo que significa resistir a las trampas de la autojustificación, al resentimiento y la ley del talión, fuertemente impresas en nuestras mentes ciudadanas.

Socioética.

La socioética es la ética de la comunidad, la que posee a los individuos que la poseen y se impone por sí misma en las sociedades arcaicas y en las

²¹ Watzlawick P. ob. Cit. P.

²² Conf. Watzlawick P. ob. Cit. P.48

²³ Idem. P. 9

²⁴ Morin. E. ob. Cit. P.

:: Mediación. Pensando la ética de las relaciones políticas democrática en el proceso de mediación.

por sí misma en las sociedades arcaicas y en las contemporáneas.

Cuanto más complejas son las comunidades, como las sociedades actuales, menos rígidos son los constreñimientos sobre los individuos y grupos, advierte Morin.

El exceso de complejidad distiende el vínculo social y la complejidad en su extremo, se disuelve en desorden.

Una sociedad de alta complejidad, recomienda el autor, debería asegurar su cohesión, no solo con leyes y prescripciones, sino con responsabilidad/solidaridad, conciencia de sus ciudadanos, es decir la auto-ética.

La Democracia es una conquista de la complejidad social. Cuando está bien arraigada es un sistema meta-estable que tiene la cualidad de mantenerse.

El individuo de las sociedades democráticas reconoce sus deberes y ejerce sus derechos. El civismo es la virtud sociopolítica de la ética de la comunidad democrática, requiere solidaridad y responsabilidad.

La falta de participación determina del deterioro de la Democracia y éste el decaimiento del civismo.

La Mediación.

Las prácticas sociales de resolución de conflictos por medio de Mediación, reconocen fundamento en la ética dialógica que religa la ética de la comprensión y la ética de la responsabilidad, que trasciende el diálogo interno y lo vincula en diálogo social. Es una emergencia socio-ética de las sociedades complejas, en las que los ciudadanos con autonomía y libertad, recuperan la decisión sobre sus conflictos, en forma pacífica y concertada, desarrollando prácticas de comprensión, solidaridad y religación con el otro²⁵.

Esta práctica guarda consistencia lógica con la promesa de Mediación y su epistemología, y con la Política como institucionalización de formación de la voluntad colectiva participante y activa y

sostenida en una cultura democrática. Apela a la cultura psicológica del ciudadano que es capaz de resistir a su propia barbarie interna y a la crueldad del mundo, examinándose, evaluándose, perdonándose y corrigiéndose con compasión y responsabilidad cívica.

Entendiendo el acto político como el capaz de transformar en la esfera de lo público y a la vez en la esfera de lo subjetivo, fenómeno en el que los individuos singulares, recuperan visibilidad y protagonismo en los actos y resoluciones que les incumben directamente, en la sinuosa línea que separa lo público de lo privado. Así la resolución de conflictos en las relaciones sociales de la sociedad compleja, es compleja. Religa las diferencias sin ocultarlas, en evidencia democrática y plural, construyendo civismo y construyéndose en la realidad democrática.

De las fisuras que se abren en la corteza de los modelos sociales y políticos de la modernidad, ingresan, se religan y emergen los nuevos modelos de civismo, que enuncian las nuevas éticas políticas. En estos territorios aparecen, crecen y se recrean prácticas de resolución de conflictos congruentes. Estas relaciones éticas y políticas convocan a los mediadores, en su particular participación.

Las normas y preceptos de conducta para el mediador, pienso, tras este análisis se han vuelto vacías. Someter el actuar del mediador al juicio externo, en un proceso que está resguardado por la reserva y la confidencialidad, es inocuo e incongruente con la filosofía de responsabilidad y compasión sobre la que reposa el método y desde luego la relación entre los sujetos del mismo. Son los ciudadanos de la democracia participativa y responsable, los convocados a darse sus propias y justas soluciones, controladores y controlados en el diálogo de mediación.

Es verdad que las políticas públicas que postulan la instalación de la Mediación como un modo valioso de resolución de conflictos y construcción de la paz social, tienen una deuda para con el instituto. Son estas las que deben arbitrar medios de preservación del rol y de la ética social que asienta, por medio de la difusión y conocimiento del método a favor de la comunidad.

²⁵ Confr. Otero Parga Milagros. "Replanteándose la Justicia". En FORO INTERNACIONAL. Saberes, Sabidurías e Imaginarios. Territorialidades locales, regionales y globales. Métodos de resolución de conflictos. Advocatus Ed. Córdoba R.A. 2010. p.63 y ss.

Pero no es menos cierto que sólo el desarrollo de una auto-ética que haga posible la autoevaluación e invite a la crítica de pares, permitirá resistir a la barbarie propia y legitimará al mediador, en la conducción del proceso soberano y emancipado de los conflictuantes en pos de la libertad para resolver sus propios conflictos y de construcción de civismo ■

.....



Polarización Política y Mediación Internacional.

Experiencias y reflexiones personales

Francisco Diez *

Como la polarización rasga la red social, se necesitan esfuerzos combinados de muchos actores para retejerla. En situaciones así, es contraproducente enfocarse en detener la polarización presente porque es indispensable pensar en el futuro. Y el futuro social no está dado, se construye. Entonces, las energías deben dirigirse a construir el cambio deseado, más que a confrontarlo. La polarización puede servir para destruir un orden existente e injusto, e incluso para abrir las puertas al cambio, pero no genera por sí misma ningún cambio positivo.

Si hay conflicto, es porque hay algún tipo de exclusión que resolver. Y no se resuelve la situación de exclusión de unos generando una nueva exclusión de signo contrario. Sólo se cambian los parámetros de la conflictividad, que terminará afectando a todos los miembros de la red social. En situaciones de polarización político-social, la mediación puede ser muy útil si se encara con un enfoque de transformación de conflictos.

As the polarization ripping the social network, it takes the combined efforts of many actors to retejerla. In such situations, it is counterproductive polarization focus on stopping this because it is essential to think ahead. And the social future is not given, is built. Then, the energy should be directed to construct the desired change, rather than confronting. The polarization can be used to destroy an existing order unjust, and even to open the door to change, but not itself generate any positive change.

If there is conflict, it is because there is some sort of exclusion to solve. And not resolved the exclusion of some generating a new exclusion of opposite sign. Only change the parameters of the conflict, which end up affecting all network members social. En situations of social and political polarization, mediation can be very useful if you faced a conflict transformation approach.

Palabras clave:

Mediación - Red social - Transformación de conflictos

Keywords:

Mediation - Social network for conflict transformation

Una red rasgada.

Para quienes trabajamos en el campo de la resolución de conflictos, la dinámica de la polarización se presenta con diferentes ropajes e intensidades, pero suele estar allí, amenazante, en casi todos los casos. Sea que se trate de disputas privadas interpersonales (societarias, familiares, comerciales, etc.), político-sociales o internacionales, en todas se pueden presentar algunas características de la polarización. Porque los que confrontan no lo hacen en el vacío. Todas las personas pertenecemos a una red, más o menos amplia, y cuando estalla un conflicto entre dos miembros de esa red, se genera una tensión alrededor de los contendientes y emergen

elementos típicos de la polarización. ¿Cuál de los dos miembros de la pareja de amigos conservar cuando ellos están en un proceso de divorcio conflictivo? ¿Cómo pararse frente a las acusaciones de un socio a otro? ¿Cómo seguimos relacionándonos con los que están inmersos en una “guerra comercial”? Forma parte de nuestra experiencia de vida individual la conciencia de que el conflicto no es algo que le pasa solamente a los que se pelean, sino que afecta a todos los que estamos “cerca o alrededor” de quienes confrontan. Y cuando ese conflicto escala, cuando la confrontación se llena de descalificaciones cruzadas, cuando afloran los rencores y el lenguaje es solamente acusatorio, nos sentimos cada vez menos inclinados a tratar de ayudar a ambos y

* Mediador y consultor independiente. Fue representante del Centro Carter en Venezuela (2002-2004), Coordinador de la Red de Apoyo al Diálogo Democrático del PNUD (2004-2007) y representante del Centro Carter en América Latina (2007-2009).

:: Polarización Política y Mediación Internacional. Experiencias y reflexiones personales

en general, más obligados a tomar partido por alguno. Y cuando decidimos hacerlo, la red común se rasga y se llena de heridas, o se parte y se divide de forma permanente. Perdemos amigos, socios, clientes... Mientras más fuerte y pequeña es la red en la que el conflicto se manifiesta, más profunda parece ser la ruptura que genera la polarización de un conflicto en ella.

Claro, en general tenemos muchos espacios vitales diferentes y el quiebre que genera un conflicto polarizado entre personas de nuestra red suele "tocar" sólo algunos de ellos, el espacio de la red familiar, o la red de los amigos, o la del trabajo, el colegio, la vecindad o los negocios.

El drama de la polarización político-social dentro de un país es que puede llegar a involucrar todo el espacio vital de las personas, porque la política se infiltra en todos los dominios de nuestras vidas. Está en la familia, en el bar y en el club, en los colegios, en el trabajo, en los barrios y en los negocios. Esto es lo que pasaba en Venezuela de forma muy marcada entre los años 2002 y 2004 cuando el Centro Carter me convoca para ser representante permanente en Caracas de la Fundación presidida por Jimmy Carter.

Otro tipo distinto de polarización es la que se da entre dos países diferentes. Este es el caso de la confrontación entre Ecuador y Colombia en los últimos años, donde también tuve el privilegio de trabajar en el rol de mediador junto a Jimmy Carter, como representante del Centro Carter en América Latina.

Veamos ambos casos.

I.- La experiencia en Venezuela

Al poco tiempo de llegar y al comenzar a conversar no sólo con los actores políticos de gobierno y oposición (con los que trabajábamos formalmente en nuestro rol de terceros), sino con la gente común con la que uno se relaciona al vivir en un lugar, me impactó la extensión y el nivel de la polarización en la sociedad. En casi cada conversación aparecía alguna referencia al conflicto político, y a pesar de la bonhomía y el buen humor característico de este maravilloso

pueblo caribeño y latino, muchas veces se respiraba tensión y desconfianza en los ámbitos más insospechados, como el club deportivo, el colegio de los chicos, un restaurante... etc.

Mi experiencia de comenzar a moverme por una Ciudad que no conocía y de tener que desplazarme de un lado a otro para entrevistar a personas afiliadas a un bando u otro del conflicto, yendo a la zona del centro a ver a los chavistas o al este de la Ciudad a ver a los opositores, fue la réplica de la experiencia que enfrentaba al cambiar el programa de noticias de un canal de televisión estatal a un canal privado. Y cuando logré comenzar a tener algunas conversaciones de mayor confianza con actores del conflicto de uno y otro lado, pude ver con toda claridad cómo el virus de la confrontación se había filtrado hacia sus esferas privadas y todo su universo vital estaba impregnado por la polarización política entre chavismo y antichavismo. Hermanos separados, amigos enfrentados, vecinos aislados, sectores delimitados, prohibiciones nuevas solapadas con riesgos inesperados. Temor y desconfianza. Retracción.

De alguna manera, la experiencia argentina desde mediados del siglo XX con la polarización entre peronismo y antiperonismo que signó la historia nacional por décadas -incluyendo guerrilla y terrorismo de estado- con un saldo de miles de muertes, actuaba siempre como telón de fondo en mi escucha y mi manera de entender la situación.

Los cuatro dilemas que la polarización en Venezuela le planteó a la mediación.

En el rol de terceros convocados para trabajar en ese ámbito de conflictividad tan extrema, enfrentamos varios dilemas que creo que -más allá de las particularidades de cada conflicto- pueden generalizarse para todas las situaciones de mediación en contextos de polarización política.

1.- *El primer dilema es el de la legitimidad en el rol de tercero*¹. Para poder trabajar eficazmente con los líderes de un extremo y otro de la polarización es necesario construir una legitimidad muy

¹ La misma "nominación" del rol estuvo en discusión en Venezuela, ya que en la visión de la oposición se requería un "mediador" internacional, mientras que para el gobierno de Chávez el tercero sólo podía ser llamado "facilitador" ya que no reconocía a la oposición como un ente a su mismo nivel sino sometida a su gobierno como todos los demás ciudadanos

sólida. Y la manera de resolver ese dilema en el caso de Venezuela tuvo dos aspectos destacables. Por un lado la iniciativa de constituir lo que se llamó la “Tripartita”, esto es, la suma de tres organizaciones internacionales juntas, dos de ellas interestatales, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Organización de Estados Americanos (OEA), y una tercera no gubernamental, el Centro Carter (CC). La conformación de ese grupo de trabajo abrió el escenario polarizado a la aceptación de ambos bandos de un tercero como facilitador/mediador, ya que el primer intento personal de Jimmy Carter había fracasado porque uno de los polos, la oposición, no lo había legitimado como tal².

Por otro lado, y como un requisito expreso para participar, solicitamos a los líderes de ambas partes una invitación “por escrito” a la tripartita, que no sólo diera fe del compromiso que estaban asumiendo de trabajar su conflicto con nosotros, sino que además nos brindara un primer territorio común donde apoyarnos. Porque lo que sucede con las situaciones tan polarizadas es que los territorios comunes comienzan a desaparecer. El lugar del tercero facilitador se consolidó cuando el mismo Secretario General de la OEA, César Gaviria, decidió asumir directamente el rol e instalarse en Caracas y fue posible luego constituir lo que se conoció como la Mesa de Negociación y Acuerdos entre el gobierno y la oposición.

Mirando la actuación de la Mesa a la distancia, que terminó firmando un acuerdo escrito bastante insustancial pero que luego abrió el paso al referendo revocatorio del año 2004, no cabe ninguna duda de que su existencia sirvió para canalizar la energía del conflicto de manera no violenta. En la Caracas de esos años, estaban presentes todos los elementos típicamente definidos por todos los expertos para predecir un estallido de la situación polarizada en una escalada incontrolable de violencia. Había un pueblo y unos ciudadanos (según se autodefinían) armados y listos para defenderse a balazos del otro. Había manifestaciones callejeras y toma del

espacio público permanente. Temores imaginarios y también fundados. Descalificaciones cruzadas e incluso incidentes violentos. En ese contexto, la Mesa de Negociación y Acuerdos que juntaba a los máximos líderes de uno y otro lado en un esfuerzo negociador y los mostraba ante las cámaras de televisión confrontando pero conversando, así como la presencia internacional en el medio del conflicto nacional, generaba un espacio de contención de la escalada conflicto, en especial por la expresa deslegitimación de la violencia como un recurso para resolver sus diferencias. Mientras estuviera la Mesa y la Tripartita allí, no había ningún espacio político real para que opositores o gobierno decidieran intentar terminar con el conflicto eliminando violentamente a su adversario.

2.- El segundo dilema es el de cómo sostener el rol de tercero con eficacia. Porque en toda situación de conflicto, pero especialmente en las que presentan una dinámica de polarización, cada una de las partes intenta de manera persistente y sostenida poner al tercero de su propio lado y utilizarlo para derrotar al adversario. En los conflictos polarizados, lo más difícil para el desempeño del rol de tercero es cómo construir y sostener la confianza de ambas partes al mismo tiempo, ya que ellos desconfían y aborrecen tanto a su adversario que cualquier persona que tiene un trato de confianza con “el otro” es, naturalmente, poco confiable. Hay muy poco escrito en la literatura de la resolución de conflictos acerca de cómo se hace para construir y sostener la confianza de aquellas personas que están polarizadas en extremos enfrentados.

En el caso de Venezuela, el Secretario General de la OEA y el autor de este artículo, naturalmente, decidimos tomar caminos diferentes, aunque creo que complementarios. Gaviria asumió la conducción del proceso de la Mesa de Negociación y Acuerdos y fue gracias a su pericia y persistencia que ese espacio permaneció vivo durante los meses más álgidos de la confrontación política³. Para mantener su rol de tercero él limitó todo lo posible su contacto personal con los

² En Junio de 2002 Jimmy Carter visitó Caracas, se entrevistó con todos los actores y logró llevar a Chávez a una reunión de mediación a una sala con una gran mesa redonda en el hotel donde él se alojaba. Invitó a todos los líderes de la oposición para plantear en esa conversación directamente a Chávez los temas que le habían planteado a él en las reuniones previas. Pero ellos decidieron no acudir. Tenían organizada una gran marcha opositora para el viernes de esa semana y pensaron que una reunión con el Presidente debilitaría la acción de calle que ya habían decidido hacer.

³ La Mesa sesionó formalmente siete meses, entre octubre de 2002 y Mayo de 2003, época de las mayores demostraciones callejeras de masas, descatos militares y civiles, guarimbas, paro petrolero enfrentamientos de bandas en la ciudad. Relatos del caso publicados en *La Revista de Mediadores en Red*.

:: Polarización Política y Mediación Internacional. Experiencias y reflexiones personales

actores nacionales. Se rodeó de su equipo de colaboradores y durante todo el tiempo que estuvo viviendo en Caracas hizo esfuerzos por no relacionarse con los políticos y dirigentes locales, fuera de los espacios de la facilitación, de manera de no “contaminar” su rol. Sobre el final del ejercicio, los dueños de los medios privados de comunicación habían logrado acercarse más.

En mi caso personal, tomé el camino opuesto. Intenté multiplicar y expandir mi red de contactos y relaciones personales no sólo hacia los líderes y dirigentes principales de ambos campos del conflicto, sino también hacia otros actores locales a diversos niveles, intentando no sólo comprender con mayor profundidad el fenómeno social que estábamos viviendo sino también poder generar vínculos de confianza con otros dirigentes intermedios que me permitieran entender y tratar mejor a cada lado y, además, intentar desplegar el rol de tercero más allá de los límites de “la Mesa”, como lo hicimos más tarde.

• *Neutralidad, imparcialidad y multipartialidad.* Una consideración lateral pero relevante en este contexto es la cuestión de la calificación de “neutral” del rol del tercero. En mi experiencia de trabajo con situaciones de conflicto, he aprendido que la neutralidad es una ficción verbal. Porque los mediadores somos seres humanos y, como tales, todas las situaciones nos impactan de una u otra forma. Todos tenemos nuestros principios, valores y preferencias que, si no hacemos un esfuerzo deliberado por observar para poder reflexionar sobre ellos, sencillamente actúan como supuestos que no vemos y que generalmente obstaculizan nuestro trabajo⁴. No somos neutrales aunque declaremos lo contrario y en la práctica muchas veces es contraproducente creerse neutrales, ya que la creencia de que estamos inmunizados frente a las situaciones externas y que ellas no nos afectan para nada, suele ocultar una dificultad para autoexaminarse y podemos caer en trampas no conscientes.

Enfrentados con este dato fáctico, muchos en el campo hemos explorado el uso del término “imparcial” para reemplazar el de “neutral”. Y así hemos declarado que el mediador debe ser imparcial en el sentido de que su acción debe cui-

dar la equidistancia de las partes, de manera de no favorecer o perjudicar, con su actividad, a alguna de ellas frente a la otra.

Sin embargo, a mi criterio, esta posición es solamente un giro semántico más, útil para las discusiones académicas o las polémicas de escritorio, pero en el campo, trabajando con las personas, la realidad con la que lidiamos es la de la necesidad ineludible de construir confianza con cada una de las partes y ser capaz de mantenerla con todos simultáneamente. Y no se construye confianza si los esfuerzos se enfocan en mantener distancia. Hace falta proximidad, hace falta generar conversaciones que involucren la persona más allá del personaje que se juega en el conflicto. Es indispensable “tocar el ser” de aquellos con los que se trabaja. De *todos* aquellos con los que se trabaja. Porque de otra forma es muy difícil lograr cambios. Y el mediador es un buscador de los cambios posibles en las personas, para que ellas puedan canalizar la energía del conflicto por cauces positivos.

Designamos esa modalidad de trabajo como el ejercicio de la “multipartialidad”, es decir, la capacidad de acercarse y comprender profundamente a todas y cada una de las partes en el conflicto, trabajando con transparencia en la construcción de relaciones de confianza con todos ellos de manera simultánea⁵. Este posicionamiento también exige un esfuerzo deliberado por aceptar primero, y poner en evidencia luego, los valores con los que trabaja el mediador. Porque esto suele no explicitarse detrás de la convención de la neutralidad. Y no debe ser así.

Como mediadores nosotros privilegiamos los movimientos y las iniciativas que fortalecen la tolerancia y tratamos de bloquear y transformar las que se orientan por la imposición, creemos en la posibilidad y las ventajas de la convivencia en la diferencia, en la ventaja de la autodeterminación y la necesidad de vivir en un clima de libertad y respeto por el otro. Creemos en el respeto a la dignidad de todo ser humano y no aceptamos la violencia como un recurso.

Descartamos la mentira y tratamos de actuar con honestidad y transparencia. Defendemos los sis-

⁵ “Supuestos en los procesos de negociación y diálogo”. Documento de Carolina Gianella y Francisco Diez, publicado en www.mediadoresenred.org.ar

⁶ “Herramientas para trabajar en Mediación”, de Francisco Diez y Gachi Tapia, Editorial Paidós, 1999, Buenos Aires.

temas que se apoyan en el consenso y no en el autoritarismo. Privilegiamos el acuerdo y promovemos el reencuentro.

El mismo Jimmy Carter trabaja de esta manera y con estos valores, él privilegia la construcción de relaciones personales con los líderes y genera un espacio de confianza que le permita ejercitar su influencia personal, guiado por sus propios valores. Por eso fue muy fácil y natural para mí desplegar esa modalidad de trabajo como representante de su Fundación en Venezuela y luego en otros países. En cada caso, es necesario desplegar la actividad del mediador haciendo transparente a ambos lados todos nuestros movimientos y mostrando de manera consistente nuestro compromiso con el respeto por las decisiones de todas las partes. La única manera de funcionar de esta forma, es creer profundamente en estos valores y adoptarlos de manera permanente en nuestra vida, porque el cinismo y la hipocresía son los mecanismos privilegiados para que se destruya la confianza.

Creo que en Venezuela tanto César Gaviria como el autor de estas líneas logramos resolver el dilema de cómo sostener el rol de tercero de forma relativamente satisfactoria, siguiendo nuestras propias inclinaciones naturales. Sobre el final del ejercicio de la Mesa, al llegar a la concreción de los acuerdos, el Secretario General de la OEA vio limitada su capacidad de influencia sobre el gobierno pero acrecentada su influencia sobre la oposición y el Centro Carter pudo complementarlo.

3.- *El tercer dilema es el de la extensión, profundidad y permanencia del esfuerzo que requieren las situaciones polarizadas.* Está claro que entrar en una situación de polarización socio-política sostenida en el tiempo es una de las vías que están adoptando algunas de las sociedades de la región para impulsar cambios estructurales que aparecían como pendientes. Pero está claro también que esa polarización genera profundas heridas en el tejido social de un país y que sus consecuencias negativas son muy imprevisibles y nunca manejables. Superar las secuelas del trauma social generado, puede llevar muchos años. Por eso es que en este tipo de situaciones

me parece que el enfoque de “transformación de conflictos” resulta mucho más adecuado que el de “resolución de conflictos” cuando es posible desempeñar el rol de tercero. Y es que la característica principal de este enfoque es que el tercero no sólo debe intentar contener la violencia y tratar que se termine la confrontación, sino que además tiene que impulsar procesos constructivos. No se trata sólo de evitar algo negativo sino también de promover simultáneamente la emergencia de algo positivo, dando lugar a una transformación.

El conflicto es energía. Y como sucede con la energía en todas las circunstancias, ésta puede generar muchas cosas buenas y productivas o puede ser muy peligrosa y destructiva. Depende de cómo se maneje y hacia dónde se canalice. Como lo expresa el anagrama chino, toda crisis es también una oportunidad, y el estallido del conflicto indica una necesidad de cambio. Pasa en la vida personal, pasa en la vida social. Y en consecuencia, si hay conflictos es que también hay una oportunidad para construir algo nuevo y mejor. Pero la polarización atenta directamente contra esa posibilidad, porque como se ha dicho muy bien aquí, se produce un estrechamiento del campo perceptivo y toda la riqueza de la realidad, con sus innumerables opciones y alternativas, colapsa en la dicotomía “ellos o nosotros”, imponiendo la opción por “lo malo” o por “lo bueno”.

En el caso de Venezuela, lo primero que intentamos para contrarrestar la fuerza de la polarización fue instalar un concepto. La fuerza de una idea puede ser muy poderosa, y desde el Centro Carter propusimos a los actores venezolanos el concepto de “el tercer lado”. Llevamos a Venezuela al autor del libro⁶, el profesor de Harvard y co-creador del Programa de Negociación en esa Universidad, William Ury, quien trabajó con nosotros y con varios grupos de magníficas y muy comprometidas personas a lo largo de más de un año. Poco a poco fuimos construyendo alianzas para generar un espacio que, sin pretender ser político, sostuviera principios de paz y valores de convivencia en la diferencia.

Más tarde, con la guía de otro profesor amigo,

⁶ “*The third side. Why we fight and how can we stop*”, Penguin Books 2000, William Ury, en español publicado bajo el título “*Alcanzar la Paz*” por Editorial Paidós, Buenos Aires, 2001. Para mayor información ver también el website <http://www.thirdside.org/index.cfm?Language=Spanish>

:: Polarización Política y Mediación Internacional. Experiencias y reflexiones personales

John Paul Lederach, delineamos un Programa de acción que se denominó “*Fortalecer la Paz en Venezuela*” y al aliento de esa iniciativa se constituyeron varios grupos de individuos y colectivos de organizaciones que, con el apoyo de muchos, realizaron una gran cantidad de actividades incluyendo a chavistas y antichavistas actuando juntos la convivencia y trabajando codo a codo más allá de sus diferencias. Uno de ellos fue el grupo de intelectuales y activistas de paz conocido como “*Aquí Cabemos Todos*” que en sus comunicados públicos expresó con gran claridad el peligro de la polarización y la necesidad de trabajar activamente a favor de la convivencia en paz, sobre la base de la aceptación de las diferencias y de la legitimidad de “el otro”.

En este caso, creo que el enfoque y el conjunto de iniciativas que se desplegaron eran las adecuadas para contrarrestar la dinámica de la polarización, ya que la actividad de mediación se extendió mucho más allá de los máximos dirigentes políticos que representaban a los polos en la Mesa de Negociación y Acuerdos, alcanzando muchas áreas y sectores sociales en ambos sectores, y se profundizó también el esfuerzo en la construcción de significados alternativos a los propuestos por los polos enfrentados⁷.

Sin embargo, aunque el esfuerzo estuvo bien direccionado en términos de extensión y profundidad para enfrentar el dilema, no sucedió lo mismo en cuanto a la permanencia que una iniciativa de construcción de paz requiere. Una vez que el Centro Carter se retiró de Venezuela y el PNUD cambió de representante, el apoyo externo a estas iniciativas desapareció y resultó muy difícil para los actores locales comprometidos seguir trabajando solos. La mayor parte de esas iniciativas fueron atropelladas por la dinámica del conflicto político-social que después del referendo revocatorio presidencial de 2004 y las elecciones de 2006 fue adquiriendo otras características, aunque siempre apoyado en la polarización chavismo-antichavismo.

Por otro lado, como muy bien dice Lederach⁸ una condición indispensable para trabajar con efectividad en procesos de construcción de paz, es plantearse un horizonte de entre cinco y diez años.

La experiencia nos demuestra, una y otra vez, que es decididamente inútil el enfoque que utiliza la mayoría de las agencias de cooperación internacional y otras organizaciones que trabajan en el campo de los conflictos políticos y sociales, cuando piensan con un horizonte programático de seis meses o un año máximo, como suelen hacerlo. Este dilema no fue posible superarlo en la experiencia venezolana.

Para el Centro Carter se terminaron los fondos previstos para ese Programa (diseñado por seis meses) y la Fundación siempre consideró los esfuerzos de trabajo con sectores medios y bajos como algo accesorio a lo principal (la observación electoral o la mediación a nivel alto). Para el PNUD, porque el nuevo Representante Residente, según mi impresión, no quiso correr el riesgo de que el gobierno lo reprenda por ningún motivo, así que decidió hacer *solamente* lo que el gobierno le pedía.

4.- *El último dilema es el de combinar roles como tercero*, cumpliendo tareas de mediación primero y de observación electoral después. Esto es lo que sucedió tanto con la OEA como con el Centro Carter en Venezuela. Mirando hacia atrás, desde la experiencia y posicionamiento del Centro Carter al menos, creo que fue un error aceptar seguir como observadores electorales de la votación del referendo revocatorio presidencial luego de la tarea de mediación que habíamos desarrollado. En su momento, planteé a la directiva del Centro Carter mi opinión personal de que entrar en el proceso de observación de la recolección de firmas para activar el referendo revocatorio podía enfrentarnos a una situación dilemática sin solución: ser facilitadores de acuerdos entre las opciones políticas que permitan el desarrollo del proceso de recolección de firmas, pero a la vez cumplir el rol de terceros que deben “juzgar” la equidad y rectitud del proceso.

Eso me parecía contradictorio. La relación de confianza que habíamos podido generar con todas las partes se apoyaba, entre otras cosas, en que nunca adoptamos una posición evaluativa o de juzgamiento a las partes en sí, y que habíamos mantenido una posición de respeto irres-

⁷ Un resumen sintético de las actividades desplegadas por el Programa puede encontrarse en la publicación titulada “El Centro Carter y el proceso de construcción de paz en Venezuela 2002-2005”, informe escrito por el autor de este trabajo, disponible en <http://www.cartercenter.org/documents/2022.pdf>

⁸ “Building Peace: Sustainable Reconciliation in Divided Societies”, U.S. Institute of Peace, 1997.

tricto a su capacidad para tomar decisiones sobre la materia del conflicto.

En ese momento me convenció el argumento de que el proceso de recolección de firmas para activar el revocatorio era solamente seguir facilitando el cumplimiento del acuerdo alcanzado en la Mesa de Negociación y Acuerdos, sumado al hecho de que no había otros que pudieran cumplir el rol de facilitadores y las partes reclamaban nuestra permanencia. El Centro Carter decidió instalar un equipo de trabajo -adicional al existente- que se dedicaría al tema electoral y que estuvo bajo la conducción de un experto boliviano en elecciones, reservando mi posición de facilitador para las cuestiones conflictivas. Pero la dinámica de la confrontación impregnó toda la actividad pre-electoral y, en los hechos, las negociaciones y la facilitación del Centro Carter se extendió sin pausa durante todo el proceso hasta que finalmente el gobierno aceptó que había firmas suficientes como para activar el referendo revocatorio.

En ese momento, como última opción, el Centro Carter debería haberse retirado del proceso. Ya no era indispensable su presencia para facilitar ninguna negociación pues el camino hacia adelante estaría signado por la disputa electoral. En nuestros diálogos posteriores y en un libro común de próxima aparición la Directora del Centro Carter, Jennifer Mc Coy y el autor de estas líneas coincidimos en que fue un error permanecer como observadores más allá del proceso de validación de las firmas que activaron el revocatorio⁹. Pero eso es fácil decirlo hoy. En aquél momento era muy difícil tomar la decisión de no asumir el papel que las dos partes nos pedían que asumiéramos, con el argumento de que se trataba de la implementación del acuerdo de la Mesa.

Visto desde lo que pasó luego, cuando la oposición decidió no aceptar los resultados del referendo revocatorio y refugiarse en un reclamo de fraude electoral que los observadores internacionales no podían apoyar porque no había sucedido, la incompatibilidad se hizo evidente, porque quedó bloqueada cualquier posibilidad de volver a jugar el rol de terceros nuevamente. Y

éste es un gran aprendizaje para el desarrollo de la función de terceros en situaciones polarizadas. Las soluciones electorales no resuelven este tipo de situaciones conflictivas.

En una elección unos ganan y otros pierden y en la dinámica de la polarización el ganador querrá leer el resultado como la autorización para eliminar al perdedor, mientras éstos se resistirán -como puedan hacerlo- al resultado y a su lectura. Los procesos electorales son efectivamente un mecanismo legítimo para canalizar la pelea por el poder de una forma democrática y pacífica. Pero, si no se logra negociar acuerdos sobre un sistema de convivencia que implique la aceptación del otro, la polarización político-social, como metodología y manifestación de la pelea por el poder, seguirá siendo un motor del conflicto, siempre potencialmente violento.

En conclusión, me parece que la única manera de resolver el dilema de los diversos roles desde la posición de terceros, es no aceptar la acumulación de tareas cuya naturaleza es facilitar procesos, con la de ser testigos o juzgar procedimientos. Recuerdo que en aquel momento un querido amigo me llamó por teléfono para decirme esto, debí haberle prestado más atención¹⁰.

Estos, muy probablemente no sean todos los dilemas que la polarización social y política le presenta a la tarea de los mediadores, pero en el caso venezolano resultaron ser los más aleccionadores. Pasemos ahora el caso de la confrontación colombo-ecuatoriana.

II.- La experiencia con Ecuador y Colombia.

A mediados del 2007 el Centro Carter fue invitado -como varias otras organizaciones internacionales- a la presentación que con bombos y platillos hizo el flamante gobierno de Rafael Correa del "Plan Ecuador", un programa integral de desarrollo humano de la frontera norte del país, donde el vecino es Colombia. A partir de ese momento, y considerando las características del gobierno de Álvaro Uribe, pensamos que era posible un incremento de la tensión entre ambos países. Había varias señales: el Plan Ecuador aparecía como una respuesta ideológica al Plan Colombia, ambos países comparten

⁹ "Mediación Internacional en Venezuela" por Francisco Diez y Jennifer Mc Coy, publicado por Editorial Gedisa, 2012.

¹⁰ Me refiero a Gerardo Le Chevalier, ex director del National Democratic Institute (NDI), que perdió trágicamente la vida sirviendo en la misión de Naciones Unidas en Haití durante el último terremoto.

:: Polarización Política y Mediación Internacional. Experiencias y reflexiones personales

una “frontera caliente” donde por las causas más diversas se multiplicaban los conflictos, ambos gobiernos sostenían tener razones legítimas para expresar sus quejas sobre el vecino, la orientación política de ambos presidentes era opuesta y los dos tenían un perfil fuertemente personalista y carismático. Una gran amiga colombiana acababa de editar un libro titulado “Colombia-Ecuador, vecinos y distantes¹¹” y su mirada terminó de convencerme de la fuerza de las señales del conflicto latente. Propusimos entonces, junto con el Representante de Naciones Unidas en Ecuador, René Mauricio Valdez, una iniciativa de prevención de conflictos creando un Grupo Binacional de Diálogo (GBD) integrado por ciudadanos de ambos países que tuvieran algunas características personales especiales: capacidad para acceder a los máximos decisores en sus países, prestigio personal, inclinación al diálogo y diversidad ideológica¹².

Con el apoyo de PNUD y el Centro Carter, realizamos dos reuniones del GBD antes del incidente de Angostura de marzo 2008. En esas reuniones facilitadas, de dos días completos de diálogo entre representantes de ambos países, primero que nada emergió la existencia del conflicto. Salieron a la luz las visiones enfrentadas, las desconfianzas y los recelos, así como el apego a posiciones rígidas y llenas de prejuicios sobre los otros. Luego de la “catarsis” -como ellos mismos calificaron el primer encuentro-, con el despliegue del proceso de diálogo, se generaron acercamientos y se construyó confianza. De hecho, la presencia de Uribe en Quito para la inauguración de la Asamblea Constituyente (el único mandatario extranjero que asistió), fue sugerencia de algunos de los miembros colombianos del GBD al Presidente y abrió un horizonte de posibilidades que impactó muy positivamente.

La ruptura de relaciones diplomáticas, luego del ataque colombiano a las FARC en territorio ecuatoriano, cambió toda la dinámica. El enfrentamiento entre los Presidentes comenzó a polarizar las posiciones y los miembros del GBD sintieron el impacto, al punto de peligrar la iniciativa. Finalmente se realizó la tercera reunión en Bogotá y en esa oportunidad hubo un verdadero entendimiento mutuo entre los miembros del grupo, lo que consolidó el espacio común¹³.

A lo largo de los siguientes dieciocho meses (Marzo 2008 a Septiembre 2009), desde el Centro Carter trabajamos intensamente en dos tipos de procesos desarrollados a dos niveles diferenciados: a) *Diálogo Ciudadano*, con el GBD como un espacio ya creado e independiente de los gobiernos; y b) *Mediación Directa* entre los dos gobiernos, trabajando con los Presidentes y sus Ministros, que representaron “la cara” de la polarización. Con estos últimos fracasamos en los primeros dos intentos de negociación durante el año 2008, el primero en Abril y el segundo en Junio, y tuvimos éxito en el esfuerzo realizado desde mayo del 2009. Esa iniciativa culminó con el Comunicado Conjunto de los Cancilleres de ambos países en New York, anunciando el inicio de un diálogo directo¹⁴ que fue luego acompañado y apoyado por la OEA y el Centro Carter como se supo públicamente. Con el cambio de gobierno en Colombia, se realizaron algunas gestiones políticas adicionales para lograr el total restablecimiento de las relaciones diplomáticas, lo que es ya un hecho.

Las enseñanzas de estos dos procesos en el conflicto colombo-ecuatoriano.

En este caso, como la red social común en la que



emerge el conflicto es más amplia y compleja que la de un espacio nacional único, abarcando no sólo los dos países sino también la comunidad hemisférica, la influencia de la polarización en el ejercicio de mediación fue muy particular.

1.- *Legitimación del lugar de tercero.* El haber tomado la iniciativa de trabajar en las relaciones bilaterales con un enfoque de prevención de conflictos creando el GBD, con el conocimiento y la autorización explícita de ambos gobiernos, le dio a Jimmy Carter (y a nosotros, su equipo) una legitimidad adicional para cumplir el rol de mediadores. Legitimidad que para el Secretario General de la OEA, José Miguel Insulza, presentó muchas dificultades¹⁵. Luego de la ruptura Carter habló por teléfono con ambos Presidentes y acordó con ellos que delegaría en Jennifer Mc Coy y el autor de estas líneas las gestiones personales. Por otro lado, la completa discreción y el nulo perfil público de los buenos oficios desplegados, mantenidos en absoluta confidencialidad, brindó un espacio propicio para solidificar la confianza ya generada.

La otra fuente de legitimidad como terceros en un contexto polarizado, muy relevante en este caso, fue la relación personal construida tanto por Jimmy Carter como por quien escribe, no sólo con los Presidentes Rafael Correa y Álvaro Uribe sino también con su equipo de colaboradores directos. Tanto algunos de los miembros del GBD, como esos colaboradores cercanos, nos abrieron puertas de acceso a ciertos circuitos de

influencia que nunca hubiéramos visto y nos brindaron información y consejos de enorme valor para nuestra tarea. Algo que, en el desempeño del rol de mediador es de primera importancia.

Igual que en el caso de Venezuela, el enfoque fue el de extender y profundizar los contactos con personas clave de ambos lados, construir relaciones personales de confianza con gran transparencia y respeto por la autonomía de los decisores, y apoyar el desarrollo de la tarea en principios y valores, acercándonos todo lo posible a cada lado.

2.- *Sostener el rol de tercero con eficacia.* Como mediadores frente a los gobiernos tomamos una actitud proactiva permanente que nos permitió desplegar varias iniciativas dirigidas a romper la dinámica de confrontación polarizante.

Propusimos primero, en Abril de 2008 un ejercicio de construcción de confianza apoyado en pequeños pasos unilaterales. El ejercicio fue expresamente autorizado por ambos Presidentes y se inició muy bien, pero en la mitad fracasó por declaraciones públicas del Presidente Correa en México, consideradas por el Presidente Uribe una ruptura del acuerdo secreto que se había alcanzado¹⁶.

El segundo movimiento, fue proponerles el restablecimiento de las relaciones diplomáticas, sólo a nivel de encargados de negocios, a través de una batería de tres comunicados públicos segui-

¹² Ver breve información e imagen en <http://cartercenter.org/news/features/p/americas/dialogues.html>.

¹³ Una documento de evaluación del proceso del GBD está disponible en el website del Proyecto de Diálogo Democrático del PNUD http://www.democraticdialoguenetwork.org/documents/view.p?f_id=1752;lang=es.

¹⁴ Reflejado en el Comunicado Conjunto del 24 de Septiembre en la ONU en New York.

¹⁵ A pesar de todos los esfuerzos que hizo él personalmente y de la designación de uno de sus más altos funcionarios, Victor Rico, como su delegado personal, el gobierno de Ecuador nunca se sintió del todo satisfecho con la intervención de la OEA. Los recelos con los EE.UU. invalidaban parcialmente a la OEA y la ausencia de una relación personal previa, tanto como la percepción de que Insulza debía haber designado un ex Presidente como delegado y no un funcionario, atentaron contra sus logros.

¹⁶ Hubo un cruce de declaraciones públicas entre los días 13 y 14 de Abril emitidas por cada uno de los gobiernos y que pueden rastrearse en los archivos de la Presidencia. Desde el Centro Carter nos vimos obligados a emitir un comunicado también, que salió el 15 de Abril con el siguiente texto:

En referencia a los comunicados de prensa publicados por los gobiernos de Ecuador y Colombia en días anteriores, en los cuales se menciona al Centro Carter, nos permitimos aclarar lo siguiente:

El Presidente de Ecuador, Rafael Correa, y el Presidente de Colombia, Alvaro Uribe, conversaron telefónicamente con el ex Presidente de los Estados Unidos de América, Jimmy Carter, la última semana de marzo y, luego de ello, el personal del Centro Carter condujo un intercambio de mensajes confidenciales y con bajo perfil entre ambos gobiernos. Hubo pequeños acuerdos confidenciales confirmados por ambos Presidentes al ex Presidente Carter telefónicamente la semana anterior. Nuestro rol ha sido el de facilitar las comunicaciones y como tercero imparcial no estamos autorizados a revelar las conversaciones mantenidas durante nuestros encuentros. Ambos gobiernos han reiterado su deseo de seguir contando con la asistencia del Centro Carter.

:: Polarización Política y Mediación Internacional. Experiencias y reflexiones personales

dos (primero Carter, luego Colombia y finalmente Ecuador). Se acordó el texto y los comunicados se hicieron públicos el 6 de Junio de 2008. Sin embargo, el restablecimiento no se concretó luego por el estallido de nuevas declaraciones cruzadas a nivel de presidentes. Con la facilitación de la OEA se había acordado una fecha para el intercambio de las cartas credenciales de los Encargados de Negocios cuando apareció en el Diario Página 12 de Argentina una entrevista a Correa en la que él decía, entre otras cosas, que Ecuador era quien fijaba los tiempos en el restablecimiento de relaciones con Colombia porque había sido el país ofendido, frente a lo cual Uribe decidió “postergar” la fecha fijada para el intercambio. Correa se enojó tanto que declaró que no haría ningún acuerdo con Colombia hasta que no hubiera allí otro gobierno.

Luego de este segundo fracaso, la conflictividad escaló y la confrontación se tensó aún más, profundizándose la polarización. El Centro Carter manifestó públicamente que respetaba las decisiones soberanas de los gobiernos y que, dada la situación, no actuaría como tercero mientras su intervención no sea requerida por ambas partes. Aclaramos también que sí seguiríamos apoyando la iniciativa ciudadana del GBD. En esta coyuntura se vivieron momentos de zozobra entre nosotros como terceros, pues no sabíamos si habíamos perdido la confianza de los gobiernos también. No fue así.

La tercera vez se inició con una visita de Jimmy Carter a Quito, que fue seguida de un ejercicio de mediación secreta con los Cancilleres en Atlanta. Carter generó allí un puñado de propuestas concretas para salir del conflicto que los Cancilleres adoptaron y que los Presidentes de ambos países ratificaron luego (con pequeñas adiciones). Sin embargo, nuevos incidentes entorpecieron la ruta del acuerdo. El fiscal ecuatoriano decidió perseguir al ex Ministro de Defensa, Juan Manuel Santos, y un juez de frontera libró una orden de captura a Interpol, incluyendo a los altos jefes militares colombianos. En simultáneo aparecieron videos de jefes de las FARC diciendo que contaban con el apoyo del gobierno de Correa y que habían contribuido económicamente en su campaña. Todas estas circunstancias volvieron a tensar la relación y a posponer las conversaciones directas que habíamos promovido. Luego de casi tres meses de gestiones oficiosas y conversaciones discretas, fue posible culminar con el comunicado conjunto de Septiembre mencionado más arriba. Ese comunicado contiene todas las “propuestas Carter” así como la “hoja de ruta” para la implementación de esas propuestas que, a pedido de las

partes, generamos nosotros.

Varios otros actores internacionales, además del Secretario General de la OEA, intentaron gestiones más o menos oficiosas. Hablamos con muchos de ellos y siempre hubo coincidencia en que solamente los Presidentes podrían destrabar la situación. La polarización generada e impulsada desde las máximas autoridades de ambos países, generaba en la mayoría de los potenciales terceros (al igual que en los colaboradores o seguidores de cada uno de ellos) una marcada inhibición. El riesgo de ser públicamente rechazado o desautorizado por el Presidente, paralizaba los intentos de casi todos los conciliadores o agudizaba los prejuicios y las resistencias de los más duros. Nosotros nos enfrentamos con la misma situación, pero siempre contamos con dos ventajas adicionales: mejor información desde adentro de cada gobierno (por la confianza personal generada) y menos que perder frente a un potencial fracaso.

En paralelo, los miembros del GBD enfocaron sus energías en mantener vivo el reclamo de un mayor entendimiento, trabajar con los temas concretos de la frontera y seguir intentando influir en la opinión pública y en los decisores para restablecer las relaciones diplomáticas. Aún hoy, los miembros del grupo en ambos países siguen comprometidos con el acercamiento entre los dos países. Varios de ellos asumieron luego funciones en sus gobiernos y las relaciones de confianza personal, construidas durante el ejercicio de diálogo, sin duda brindarán sus frutos. El actual Vice Presidente de Colombia, Angelino Garzón, tanto como el actual Secretario Privado del Presidente de Ecuador, Galo Mora, fueron miembros de ese Grupo Binacional de Diálogo y su comprensión del conflicto se vio enriquecida por la experiencia. Entre ellos y entre otros actores relevantes a cada lado de la frontera se tejieron relaciones personales de confianza y comprensión que permitirán reconstituir la red más amplia de hermandad entre los dos países, rasgada por la polarización.

Conclusión.

Como la polarización rasga la red social, se necesitan esfuerzos combinados de muchos actores para retejerla. En situaciones así, es contraproducente enfocarse en detener la polarización presente porque es indispensable pensar en el futuro. Y el futuro social no está dado, se construye. Entonces, las energías deben dirigirse a construir el cambio deseado, más que a confrontarlo. La polarización puede servir para destruir un orden existente e injusto, e incluso para a-

brir las puertas al cambio, pero no genera por sí misma ningún cambio positivo.

Luego de más de un cuarto de siglo de trabajar en el territorio de la política, estoy convencido que la principal causa de los conflictos sociales es la exclusión, no la pobreza ni aún las desigualdades. Si hay conflicto, es porque hay algún tipo de exclusión que resolver. Y no se resuelve la situación de exclusión de unos generando una nueva exclusión de signo contrario. Sólo se cambian los parámetros de la conflictividad, que terminará afectando a todos los miembros de la red social.

En situaciones de polarización político-social, la mediación puede ser muy útil si se encara con un enfoque de transformación de conflictos, es decir:

a) procurando generar, a varios y diferentes niveles, espacios comunes de no-confrontación para ambos bandos desde donde se puedan generar iniciativas de cambio;

b) poniendo todo el énfasis en la construcción de relaciones de confianza, tanto con el mediador como también entre actores, dirigentes, simpatizantes o seguidores de uno y otro polo; y

c) adoptando una estrategia de mediano y largo plazo que genere nuevas redes, capaces de construir plataformas más permanentes con capacidad de sostener procesos de cambio social y que complementen las acciones e iniciativas puntuales de negociación ■

.....



Mapa de Acceso a la Justicia



Comisión Nacional de Acceso a Justicia

Jurisdicciones	Modos de Acceso a la Justicia					
	Mediación	Facilitación	Conciliación	Arbitraje	Casas de Justicia	Oficinas Múltiples
Nacional	●		●	●		●
C.A.B.A.	●		●			
Buenos Aires	●				●	
Catamarca	●				●	
Córdoba	●		●	●		●
Corrientes	●		●			
Chaco	●		●	●		
Chubut	●		●			
Entre Ríos	●		●			
Formosa	●					
Jujuy	●		●	●		
La Pampa	●		●	●		
La Rioja			●			
Mendoza	●		●			
Misiones	●		●	●		
Neuquén	●		●			●
Río Negro	●	●	●		●	●
Salta	●		●	●		
San Juan	●		●	●		
San Luis	●		●	●		
Santa Cruz			●	●		
Santa Fe	●		●	●		
Santiago del Estero	●		●	●	●	
Tierra del Fuego	●	●			●	●
Tucumán	●		●			

Acceso a Justicia							
Oficina de Urgencias	Oficina de Atención Permanente	Servicios itinerantes (Jueces, abogados u otros)	Jueces de Paz	Oficina de Atención a la Víctima	Oficina de Violencia Doméstica	Restitución Menores	Otros sistemas
					●	●	
	●			●			●
			●	●	●	●	●
			●	●	●	●	
	●		●	●	●	●	●
			●			●	
			●	●	●	●	●
		●	●	●	●	●	
	●	●	●		●	●	●
			●		●	●	●
			●		●	●	
			●	●	●	●	●
			●	●	●	●	
		●	●	●	●	●	●
			●	●	●	●	●
			●		●	●	●
		●	●			●	●
			●	●	●	●	●
	●		●		●	●	●
	●	●	●		●	●	●
					●	●	
					●	●	●

Pautas para los Colaboradores

1. Las colaboraciones para publicar en "**Tendencias. Revista de la Universidad Blas Pascal**", serán solicitadas por el responsable o editor de cada número, directamente o a través del Director de la revista. Se podrán también publicar artículos no solicitados, en la medida que su contenido, calidad y características se ajusten al perfil editorial de la revista. En ningún caso la recepción de material no solicitado supone necesariamente la aceptación para su publicación.
2. Los artículos a publicar en "**Tendencias. Revista de la Universidad Blas Pascal**", serán ensayos más bien breves, que hagan un análisis conciso y una exploración reflexiva sobre las tendencias que se perfilan en la problemática o aspectos disciplinarios abordados en cada número de la revista. Serán escritos de tal modo que ayuden al lector a tener una visión sintética de la temática tratada y de sus perspectivas, y a reflexionar sobre ello.
3. Las colaboraciones tendrán una extensión de entre cinco y ocho páginas en papel A4, escritas con interlineado simple, en fuente Arial 11 [entre 2500 y 4000 palabras].
4. Deberán respetar las siguientes pautas formales:
 - El título, centrado, en mayúscula y negrita, deberá expresar en no más de cinco o seis palabras el contenido o la finalidad del artículo. La Dirección de la revista podrá eventualmente acordar con el autor la conveniencia de retitular el texto.
 - El nombre del autor o autores se colocará inmediatamente abajo del título, con un asterisco que remita a una nota al pie de la primera página, en la que se indicará el cargo o función principal del autor, la institución a la que pertenece, y el e-mail para contactos.
 - Un *abstract*, de no más de cincuenta palabras, dará cuenta de las ideas centrales del artículo, tratando de que sea una verdadera invitación a la lectura.
 - En caso de haber referencias bibliográficas, se agruparán alfabéticamente por apellido de los autores, al final del escrito, bajo el título Referencias, y se harán de la siguiente forma:
 - Si se trata de libro: primer apellido del autor, seguido de la inicial del nombre, el título de la obra en itálica, la editorial, el lugar y el año de publicación. Si hay varios autores, luego del apellido e inicial del nombre del primero, se pondrá la inicial y el apellido de los otros.
 - Si se trata de un artículo de revista: apellido e inicial del autor (o autores), título del artículo entre comillas, nombre de la revista en itálica, volumen y número, año de publicación, páginas entre las cuales aparece el artículo citado.
 - Si se trata de un artículo dentro de un libro o antología: apellido e inicial del autor (o autores), título del artículo entre comillas, apellido e inicial del autor del libro, nombre del libro o antología en itálica, editorial, lugar y año de publicación, páginas entre las cuales aparece el artículo citado.
 - Si se trata de una referencia electrónica: apellido e inicial del autor, título del texto en itálica, fecha de publicación o revisión de la página (de estar disponible) o fecha de acceso a la información, dirección electrónica.
5. Cuando sea necesario, el editor o el director de la revista podrá contactarse con el autor para acordar mejoras en la redacción, en los aspectos formales o en el contenido del texto enviado para su publicación.
6. Las colaboraciones se enviarán por e-mail, como archivo adjunto de Word, a la dirección que indique el editor o al director de la Revista [gford@ubp.edu.ar].

TENDENCIAS

Revista de la Universidad Blas Pascal



www.ubp.edu.ar

Agradecemos a:



quien dentro del marco del Convenio de Colaboración firmado con nuestra Universidad, ha apoyado la edición de esta publicación.